

12 Julio 2022

## **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIOS DE SOPORTE DE MICROSOFT ENTERPRISE**

**Asunto:** Soporte unificado de **Microsoft**

Estimado/a **Wilson Ramirez**

Microsoft se complace en proporcionar la siguiente información relativa a nuestra oferta de Soporte unificado como parte de los Servicios de soporte Microsoft Enterprise para ayudar a Dirección General de Aduanas a tomar una decisión en relación con una justificación de proveedor único.

Los Servicios de soporte de Microsoft Enterprise se componen de una solución de soporte integral que ayuda a reducir costes, mejorar la productividad y utilizar la tecnología a lo largo del ciclo de vida de TI. Ofrecen un servicio directo, acceso rápido y exclusivo a los equipos de desarrollo de productos de Microsoft, desarrolladores de software y código fuente para productos actuales y futuros que permiten (a) información especializada sobre la arquitectura de soluciones actuales que puede facilitar migraciones fluidas a productos/versiones existentes y futuros aún sin lanzar; (b) resolución rápida y completa del soporte de productos, solución de problemas y revisiones, y (c) comentarios tecnológicos inmediatos y centrados entre nuestros clientes y los equipos de desarrollo de productos de Microsoft para ayudar a dar forma a la dirección, características y funcionalidad de futuros productos.

Los equipos de desarrollo de productos de Microsoft proporcionan formación especializada al personal de Microsoft sobre cómo los clientes empresariales pueden planificar, implementar, gestionar y maximizar de la mejor forma la productividad de los productos de Microsoft existentes y futuros.

Además, como parte de la oferta exclusiva de Servicios de soporte de Microsoft, están disponibles los siguientes servicios:

**Los Servicios del paquete base** son una combinación de servicios de administración proactivos, reactivos y de prestación que ofrecen soporte para todos los productos de Microsoft y/o Servicios Online que su empresa esté usando.

**El soporte reactivo** ayuda a resolver problemas en su entorno de Microsoft e incluye servicios de resolución de problemas priorizados para proporcionar una respuesta rápida y minimizar el tiempo de inactividad. Como parte de los servicios de soporte reactivo, Microsoft ofrece:

**El Soporte Técnico para la Resolución de Problemas** proporciona asistencia para los problemas con síntomas concretos que surjan al utilizar los productos Microsoft, siempre que exista una creencia razonable de que los productos Microsoft provocan el problema. El Soporte Técnico para la Resolución de Problemas y las solicitudes de soporte técnico pueden enviarse por teléfono o electrónicamente a través de un portal de soporte técnico en línea.



**Soporte de asesoramiento:** Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con la intención de ayudarle a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos Servicios de asesoramiento.

**Soporte de revisiones ampliado:** El Soporte de revisiones ampliado le permite solicitar revisiones ajenas a la seguridad para software de Microsoft seleccionado que haya entrado en la Fase de soporte ampliada del ciclo de vida fijo, tal y como se define en la Directiva en <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

**Las actividades de administración de prestación de servicios (SDM)** ayudan a construir y mantener relaciones con su personal de gestión y prestación de servicios, así como a supervisar la gestión del proceso de notificación de incidentes a puestos de mayor responsabilidad y gestionar los elementos de su oferta de soporte para satisfacer sus requisitos empresariales. Estas acciones son gestionadas por un Gestor de entrega de Microsoft, coordinadas desde un conjunto de recursos agrupados o proporcionadas digitalmente a través del acceso a un portal de servicios en línea.

**Servicios proactivos** que le ayudan a mantener y mejorar el mantenimiento de la infraestructura y de las operaciones de TI. Como parte del soporte proactivo, Microsoft ofrece servicios proactivos individuales, disponibles y categorizados como servicios de mantenimiento, optimización o educación. Pueden adquirirse servicios proactivos no incluidos en los Servicios del paquete base.

**Los servicios de planificación** proporcionan evaluaciones y análisis de la infraestructura, los datos, las aplicaciones y del entorno de seguridad actuales, para facilitar la planificación de la implementación de las reparaciones, actualizaciones, migraciones, instalaciones y soluciones en función de los resultados deseados.

**Los servicios de implementación** proporcionan experiencia en la técnica y la gestión de proyectos para ayudarle a acelerar el diseño, la instalación, la migración, la actualización y la implementación de las soluciones tecnológicas de Microsoft.

**Los servicios de mantenimiento** ayudan a prevenir problemas en el entorno de Microsoft y habitualmente se programan con antelación a la prestación del servicio para poder garantizar la disponibilidad de los recursos.

**Los servicios de optimización** se centran en conseguir el máximo aprovechamiento de la inversión tecnológica del cliente. Estos servicios pueden hacer recomendaciones para la gestión remota de servicios en la nube, optimizando la implementación de las funciones del producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y garantizando una posición de seguridad e identidad firme.



**Los servicios de formación** proporcionan una capacitación especializada que ayuda a mejorar las aptitudes técnicas y operativas del personal de asistencia a través de la formación presencial, en línea o a demanda. Incluyen talleres especializados, que ayudan a prevenir problemas, aumentan la disponibilidad del sistema y ayudan a crear productos y soluciones basados en tecnologías de Microsoft, y formación especializada, que incluye cómo los clientes pueden planificar, implementar, administrar y maximizar mejor la productividad de los productos de Microsoft existentes y futuros. Estas sesiones están disponibles en sus instalaciones o en Microsoft y pueden incluir presentaciones de desarrollo técnico profundo con laboratorios prácticos para facilitar su implementación de tecnologías de Microsoft.

**Soluciones mejoradas** que se componen de compromisos de soporte personalizados y centrados en las relaciones, diseñados para resolver los desafíos de TI más complejos y garantizar el máximo tiempo de actividad. Además de los servicios proporcionados como parte del Paquete base o como servicios adicionales, se pueden adquirir los siguientes servicios y soluciones mejorados opcionales.

**El Soporte esencial** ofrece un mayor nivel de soporte para un conjunto definido de productos y Servicios online de Microsoft que constituyen una parte de su solución esencial.

**La Ingeniería de soporte designado** ofrece una optimización proactiva de una carga de trabajo tecnológica incluida. Las áreas de enfoque para la Ingeniería de soporte designado incluyen mantener el conocimiento de los requisitos empresariales para optimizar el rendimiento, documentar y compartir recomendaciones para el uso de productos relacionados con servicios de soporte, proporcionar recomendaciones para mejorar la coherencia de sus implementaciones planificadas y actuales de tecnologías de Microsoft, mejorar las habilidades técnicas y operativas de su personal de TI, desarrollar y ayudar en la implementación de estrategias para evitar futuros incidentes y aumentar la disponibilidad del sistema para las tecnologías de Microsoft cubiertas, y ayudar a determinar la causa raíz de los incidentes recurrentes y proporcionar recomendaciones para evitar más interrupciones en las tecnologías designadas de Microsoft.

**La Respuesta rápida de Azure** proporciona un soporte reactivo acelerado para sus servicios en la nube redirigiendo las incidencias de soporte a los expertos técnicos y brindando una vía de escalado a los equipos de operaciones de servicios en la nube, según sea necesario.

**Administración de eventos de Azure** proporciona soporte mejorado antes, durante y después para eventos importantes del cliente.



**Office 365 Ingeniería directa** proporciona un soporte mejorado para las cargas de trabajo básicas de su inquilino o inquilinos de producción de Microsoft Office 365 que incluye acceso prioritario al equipo de ingeniería de Office 365.

**El Soporte de desarrollador** proporciona un soporte técnico basado en conocimiento de producto y de la nube en el ciclo de vida del desarrollo de la aplicación para desarrolladores del Cliente que están creando, implementando y prestando soporte a las aplicaciones en la plataforma de Microsoft.

Los servicios de soporte descritos anteriormente son prestados únicamente por Microsoft Corporation o sus filiales (incluidos empleados a tiempo completo y proveedores de servicios externalizados que prestan soporte según las instrucciones de Microsoft). **Microsoft Dominicana, SRL es la única entidad que puede vender y proveer dichos servicios a clientes en República Dominicana**

Si tiene alguna pregunta sobre esta carta, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Atentamente,



Ana Patricia Mejia  
**Microsoft Dominicana SRL**