



19 de Febrero 2020

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIOS DE SOPORTE DE MICROSOFT ENTERPRISE

Re: Servicios de Soporte de Microsoft Enterprise

Estimado(a) **Ing. Roberto Quezada**

Microsoft se complace en proveerle la siguiente información relacionada con nuestra oferta de Servicios de Soporte Enterprise (Servicios de Soporte) para asistir a **Dirección General de Aduanas** a hacer una determinación para la contratación de nuestros servicios al amparo de una excepción de proveedor único.

Los Servicios de Soporte de Microsoft están compuestos por una solución de soporte integral que ayuda a reducir costos, a mejorar la productividad y a utilizar tecnología en todo el ciclo de vida de TI. Ofrecen acceso único, conveniente y directo a los equipos de desarrollo de productos de Microsoft, a desarrolladores de software y al código fuente de productos actuales y futuros, permitiendo (a) un conocimiento especializado en la arquitectura de las soluciones actuales que puede facilitar la migración a productos y versiones existentes y futuros no lanzados; (b) una resolución rápida e integral de soporte de productos, solución de problemas y problemas de revisión; y (c) un vínculo de retroalimentación tecnológica inmediata y enfocada entre nuestros clientes y los equipos de desarrollo de productos de Microsoft que ayudan a dar forma a la dirección, las características y la funcionalidad de productos futuros.

Los equipos de desarrollo de productos de Microsoft proporcionan capacitación especializada para el personal de Microsoft con relación a cómo los clientes corporativos pueden planificar, implementar, administrar y maximizar de la mejor manera la productividad de los productos de Microsoft, ya sean existentes o futuros.

Además, como parte de la oferta diferenciada de Servicios de Soporte de Microsoft, están disponibles los siguientes servicios:

Soporte reactivo: le ayuda a resolver los problemas de su entorno de Microsoft e incluye servicios de resolución de problemas priorizados para proporcionar respuestas rápidas que minimizan el tiempo de inactividad. Como parte de los servicios de soporte reactivo, Microsoft ofrece:



Soporte para Solución de Problemas: proporciona asistencia para resolver problemas con síntomas específicos encontrados mientras utiliza los productos de Microsoft, cuando hay una expectativa razonable de que el problema es causado por los productos de Microsoft. El Soporte para Solución de Problemas y la solicitud de soporte puede enviarse por teléfono o por vía electrónica a través de un portal del sitio web de soporte en línea.

Soporte de Asesoramiento: soporte telefónico a corto plazo (limitado a seis horas o menos) y para problemas no planificados dirigido a Profesionales de TI. Los Servicios de Asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con el propósito de ayudarle a desplegar y a implementar tecnologías de Microsoft de manera tal que se eviten problemas comunes de soporte y se pueda reducir la posibilidad de interrupciones del sistema.

Servicio de Soporte: proporciona asesoría y orientación a corto plazo para los problemas que no cubre el Servicio de Resolución de Problemas, así como para las solicitudes de asistencia consultiva con problemas de diseño, desarrollo e implementación; incluyendo soporte de infraestructura, revisiones de compatibilidad, desarrollo de aplicaciones y acceso a instalaciones de laboratorio que le ayudan con las actividades de desarrollo, prueba y migración de productos.

Administración de Prestación de Servicios (Administración de Cuenta de Soporte): estas actividades ayudan a crear y mantener relaciones con su equipo de administración y prestación de servicios, así como también ayudan a supervisar la administración de la escalación y a administrar los elementos de su oferta de soporte para satisfacer sus necesidades empresariales. Estas acciones las administra un Responsable Técnico de Cuenta (TAM) de Microsoft, coordinado por los recursos de un conjunto agrupado de recursos, o proporcionado digitalmente a través del acceso a un portal de sitio web de servicios en línea.

Servicios proactivos que ayudan a mantener y mejorar el estado de la infraestructura y de las operaciones de TI. Como parte del soporte proactivo, Microsoft ofrece servicios proactivos individuales, disponibles y clasificados como servicios de mantenimiento, optimización o educación.



Los **servicios de mantenimiento** ayudan a prevenir problemas en su entorno de Microsoft y normalmente se programan con anticipación a la prestación del servicio, con el fin de ayudar a asegurar la disponibilidad del recurso.

Los **servicios de optimización** se enfocan en los objetivos de uso óptimo de la inversión de la tecnología del cliente. Estos servicios pueden incluir la administración remota de los servicios en la nube, la optimización de la adopción de las capacidades de un producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y la garantía de una seguridad sólida y una postura de identidad.

Los **servicios de educación** proporcionan capacitación especializada que ayuda a mejorar las habilidades técnicas y operacionales de su personal de soporte a través de capacitación presencial, en línea o a petición. Estos incluyen talleres especializados que ayudan a evitar problemas, a aumentar la disponibilidad del sistema y en la creación de productos y soluciones basadas en tecnologías de Microsoft, además de capacitaciones especializadas, entre las que se incluyen de qué forma los clientes pueden planificar, implementar, administrar y maximizar la productividad de los productos de Microsoft existentes y futuros. Estas sesiones están disponibles en su instalación o en Microsoft y pueden incluir presentaciones de desarrollo técnico con laboratorios prácticos que facilitarán su implementación de tecnologías de Microsoft.

Los Servicios de Soporte descritos anteriormente son ofrecidos únicamente por Microsoft Corporation o sus filiales (a través de empleados de tiempo completo y subcontratistas que brindan soporte de acuerdo con las instrucciones de Microsoft). **Microsoft Dominicana SRL** es la única entidad que puede vender y proveer dichos servicios a clientes en **Republica Dominicana**.

En caso de que tenga preguntas relacionadas con esta carta, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Atentamente,

Ana Patricia Mejía
Ana Patricia Mejía
Representante Legal



