



CARTA DE ACTIVACIÓN DE SOPORTE UNIFIED
BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC CERTIFICA QUE:

Se ha habilitado la suscripción del soporte Unified el Ministerio de Salud y Protección Social en la plataforma de Microsoft y el servicio se encuentra disponible para el uso de la entidad.

El No. de activación del contrato para acceder a la línea de soporte y al portal es el siguiente:
175338488

Usuario	Access ID	Correo
Claudia Molina	175497530	cmolina@minsalud.gov.co
Víctor Parrado	175508473	vparrado@minsalud.gov.co

Administrador del Contrato: Victor Parrado

Fecha de inicio: 28 de Febrero de 2023

Fecha finalización: 27 de Febrero de 2024

El servicio Unified Enterprise Support incluye los siguientes servicios :

Unified Enterprise Support Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
Incluida	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Incluida	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Incluida	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Incluida	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Incluida	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Incluida	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Incluida	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

Enhanced Designated Engineering Classic Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
200 hr	Enhanced Designated Engineering Development	Designated Support Engineering

Enhanced Designated Engineering On Prem Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
220 hr	Enhanced Designated Engineering SQL	Designated Support Engineering



Enterprise Advisory Support Hours : 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 habilidades con la intención de ayudarlo a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas 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.

Enterprise Azure Problem Resolution Hours : Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura de Nube Pública Azure.

Enterprise OnDemand Assessment & Setup and Config Service : Acceso a autoservicio, Plataforma de evaluación automatizada online que una análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Las evaluaciones a petición cubren tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación requiere un servicio Azure activo con límites de datos adecuados para permitir el uso del servicio de evaluación a petición. Microsoft puede proporcionar asistencia para permitir la configuración inicial del servicio.

Enterprise On-Demand Education : Acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.

Enterprise Online Support Portal : Acceso a las capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea con el objetivo de garantizar el uso puntual de los servicios de soporte Unificado.

Enterprise Problem Resolution Hours : Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura Microsoft de la entidad.

Enterprise Reactive Support Mangement : Proporciona supervision de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y la alta calidad de la prestación del soporte.

Enterprise Service Delivery Mangement : Servicios proporcionados por un gestor de cuenta designado para el éxito de la entidad. Este recurso puede operar de forma remota o de forma presencial en la ubicación de la entidad.

Enterprise Webcasts : Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota.

Reactive Enabled Contacts : Habilitamiento de contactos y cuentas en la entidad para la apertura de casos de soporte.

Soporte Reactivo:

El método más común para abrir un incidente de soporte es vía telefónica para sus productos On Premise y para los productos en nube a través de su respectivo portal. El número de teléfono de asistencia técnica Unified es 018000 910730 - 01800 7178701 - (571) 5870302 con cobertura 24 x 7. Asegúrese de tener su ID de Acceso disponible al llamar. Un representante de servicio tomará la llamada, recopilará información relacionada con el tema y dirigirá su llamada a un ingeniero de soporte. El ingeniero de soporte, a continuación, tomará el caso y trabajará con usted, y con el Customer Success Account Manager, para encontrar una solución. Con base a la severidad



reportada del problema, se llevará a cabo el escalamiento adecuado. A continuación, se muestra una matriz de Niveles de Severidad Unified:

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada por parte de Microsoft
1 Solicitud vía telefónica únicamente	• Impacto catastrófico sobre el negocio: • Pérdida total de un proceso crítico para su negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuarse razonablemente. • Requiere atención inmediata.	• Respuesta a la 1° llamada en 15 minutos. • Recursos asignado lo antes posible. • Esfuerzo continuo 24x7. • Escalamiento rápido en Microsoft a los equipos de Producto. • Notificación de Ejecutivo de cuenta.
A Solicitud vía telefónica únicamente	• Impacto crítico sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios significativa. • Requiere atención en 1 hora.	• Respuesta a la 1° llamada en 1 hora o menos • Esfuerzo continuo 24x7. • Notificación de Gerentes de servicio.
B Solicitud vía telefónica o vía Internet	• Impacto moderado sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios moderada. Sin embargo, el trabajo puede continuar razonablemente, pero en forma degradada. • Requiere atención en 2 Horas Laborales.	• Respuesta a la 1° llamada en 2 horas o menos. • Trabajo durante Horas Laborales únicamente.
C Solicitud vía telefónica o vía Internet	• Impacto mínimo sobre el negocio: • Sustancialmente funcionando sin impedimentos o con impedimentos menores en los servicios. • Requiere atención en el término de 4 Horas Laborales.	• Respuesta a la 1ª llamada en 4 horas o menos • Trabajo durante Horas Laborales únicamente.

No es inusual que la severidad de un incidente cambie durante el proceso de resolución. Un problema que inicialmente comienza con una severidad A por la situación puede clasificarse en severidad B al implementar una solución. Cuando se encuentra una solución permanente y es aplicada, el incidente será preparado para el cierre y cerrado después de la verificación del cliente que el problema ha sido mitigado o resuelto.

Los incidentes críticos o urgentes tienen el compromiso de Microsoft de recibir un alto nivel de escalamiento. Para los incidentes de severidad 1 o A, podemos solicitar a nuestros ingenieros de soporte que trabajen en horas no hábiles, reasignar recursos críticos de otras actividades, o solicitar a un ingeniero de soporte que trabaje 24 horas hasta que un problema esté totalmente resuelto. Para que este compromiso sea efectivo, deben existir niveles similares de compromiso dentro de su organización

En un esfuerzo para acelerar la asignación del problema al ingeniero de soporte adecuado, es imperativo seguir los siguientes pasos antes de contactar a Soporte Unified. Cuanta más información usted tiene disponible durante la llamada inicial, más grande será la capacidad de dirigir correctamente la llamada:

1. Nombre y versión de los productos involucrados
2. Configuración de hardware



3. Nombres y versiones de elementos relacionados y unidades
4. Registros de error, información de pantalla azul y ejemplo de código para reproducir el problema
5. Protocolos, versiones y topología de la red
6. Texto exacto de cualquier mensaje de error
7. Descripción de las circunstancias que precedieron al problema
8. Si este problema ha ocurrido o no en el pasado bajo circunstancias similares
9. Cambios realizados en el sistema antes de que se produzca el problema

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ana María Orozco", written over a horizontal line.

Nombre: Ana María Orozco
Customer Success Account Manager
Microsoft