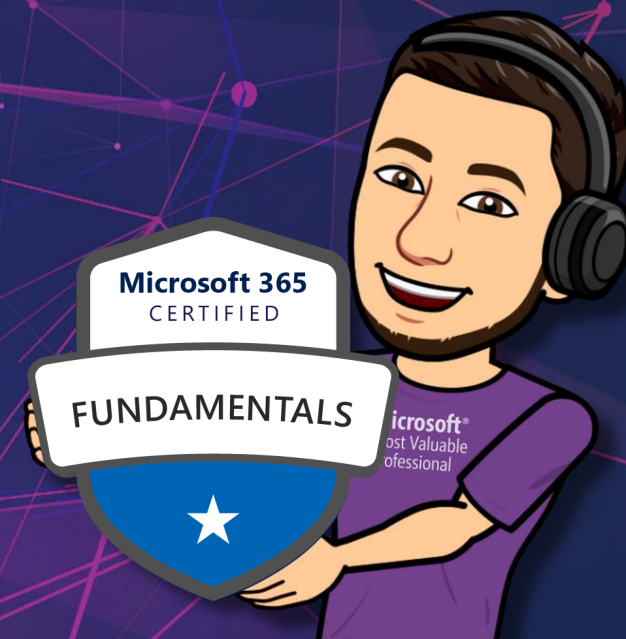


Microsoft 365 Fundamentals



Licenciamento, serviço e suporte do Microsoft 365

#partiu
nuvem



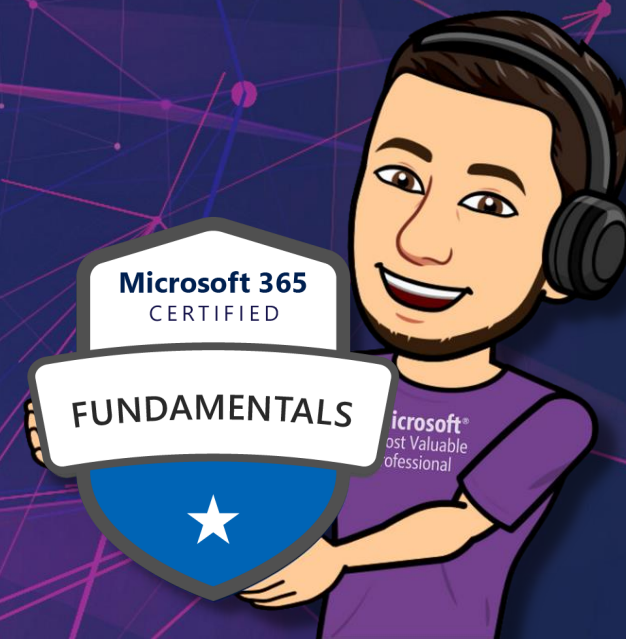
Módulo 04

- Identificar as opções de licenciamento disponíveis no Microsoft 365
- Descrever as ofertas de suporte para os serviços do Microsoft 365
- Descrever o ciclo de vida do serviço no Microsoft 365



Identificar opções de licenciamento disponíveis no Microsoft 365

#partiu
nuvem



Explorar o modelo de preços para os serviços de nuvem da Microsoft

Modelo do Provedor de Soluções na Nuvem

- O programa CSP (Provedor de Soluções na Nuvem) fornece um modelo de assinatura pago conforme o uso com preços por usuário por mês.

Contratos Enterprise

- Os benefícios do Enterprise Agreement:
- É gerenciável, fornecendo a flexibilidade de comprar serviços de nuvem e licenças de software sob um só contrato para toda a organização.
- A organização pode obter suporte técnico contínuo, serviços de planejamento, treinamento técnico e para o usuário final e tecnologias exclusivas com o Software Assurance.

Explorar as opções de cobrança e gerenciamento de cobrança

Opções de conta de cobrança

- O centro de administração do Microsoft 365 atualmente dá suporte ao seguinte tipo de contas de cobrança:
 - Programa Microsoft Online Services
 - Programa MPSA (Contrato de Produtos e Serviços da Microsoft)
 - Contrato de Cliente da Microsoft

Gerenciamento de Cobrança

- A seguinte lista descreve detalhadamente o que pode ser revisado e modificado no centro de administração do Microsoft 365:
 - Atualizar, renovar, reativar ou cancelar assinaturas.
 - Ver o número de licenças adquiridas
 - Ver uma fatura e demonstrativos de cobrança anteriores.
 - Modificar formas de pagamento
 - Modificar a frequência de cobrança
 - Comprar e gerenciar outros serviços ou recursos
 - Gerenciar seus emails de notificação de cobrança e anexos de fatura

Explorar as opções de licenciamento e gerenciamento disponíveis

Planos de assinatura:



Microsoft 365 para uso doméstico

- Microsoft 365 Personal and Microsoft 365 Family



Microsoft 365 Education

- A1, A3 e A5



Microsoft 365 para Governo

- G1, G3 e G5



Microsoft 365 Business (até 300 colaboradores)

- Apps for Business, Business Basic, Business Standard e Business Premium



Microsoft 365 para trabalhadores de linha de frente

- F1, F3, and F5



Microsoft 365 Enterprise

- E3, E5 e F3

Explorar as opções de licenciamento e gerenciamento disponíveis

Licenças

- As USLs (licenças de assinatura) disponíveis:
 - USLs completas
 - USLs de complemento
 - USLs de SA
 - USLs de Step-up

Tipos de complementos

- Dois tipos de complementos:
 - Complementos tradicionais
 - Complementos autônomos



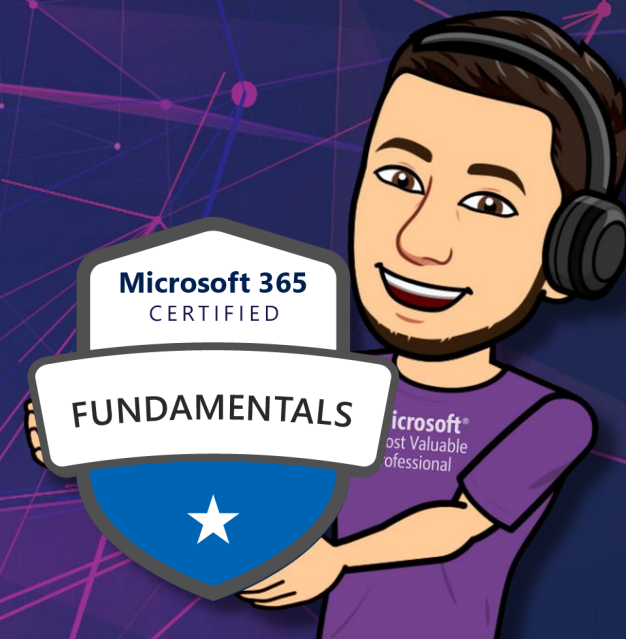
OBRIGADO

#partiu nuvem



Descrever as ofertas de suporte para os serviços do Microsoft 365

#partiu
nuvem



Explorar as ofertas de suporte para os serviços do Microsoft 365

A opção de suporte escolhida para lidar com um problema específico depende de:

- A ferramenta ou serviço em que o problema surgiu.
- O tipo de assinatura que sua organização usa.
- O tipo de suporte de que sua organização precisa.

Sua organização pode obter acesso ao suporte das seguintes maneiras:

- Suporte baseado na comunidade
- Suporte proativo
- Suporte por chat na Web, email e telefone
- Suporte pré-vendas
- FastTrack
- Suporte Premier para o Microsoft 365
- Suporte por meio de um Parceiro da Microsoft

[Opções de suporte do Microsoft 365](#)

Explicar os conceitos de SLAs (contratos de nível de serviço)

O Contrato de Nível de Serviço Online da Microsoft apresenta vários conceitos:

- Incidente
- Tempo de atividade
- Tempo de inatividade
- Declaração
- Créditos de serviço
- Nível de serviço
- Contrato de tempo de atividade

Explicar os conceitos de SLAs (contratos de nível de serviço)

Incidente	Um conjunto de eventos ou um único evento que resulta em tempo de inatividade.
Tempo de atividade	O tempo total em que seus serviços estão funcionais.
Inatividade	A definição do tempo de inatividade depende do serviço relevante. Por exemplo, com o Microsoft Teams, qualquer período em que os usuários não conseguem iniciar reuniões online, ver status de presença ou não conseguem enviar mensagens instantâneas é considerado tempo de inatividade. Seu tempo de inatividade reduz o tempo total em que seus serviços estão funcionais (seu tempo de atividade).
Declaração	Uma declaração gera informações sobre um incidente. Sua organização é responsável por enviar uma solicitação sobre um incidente. A organização deve fornecer os detalhes sobre o tempo de inatividade que experimentou, os usuários afetados e como ela tentou resolver o incidente. A Microsoft é responsável por processar a declaração.
Crédito de serviço	Os créditos de serviço são enviados pelo administrador da organização. Se a solicitação for aprovada com êxito pela Microsoft, sua organização receberá créditos de serviço. O crédito de serviço será o percentual do total de taxas mensais que sua organização pagou pelo mês em que você experimentou tempo de inatividade.
Nível de serviço	As métricas de desempenho definidas no SLA que a Microsoft concorda em atender na entrega dos Serviços.
Contrato de tempo de atividade	O contrato de tempo de atividade é definido pelo percentual de tempo de atividade mensal. Esse percentual é para um determinado locatário ativo em um mês do calendário e o cálculo varia dependendo do produto ou serviço. Por exemplo, o cálculo pode ser o seguinte: minutos do usuário - tempo de inatividade / minutos do usuário x 100.

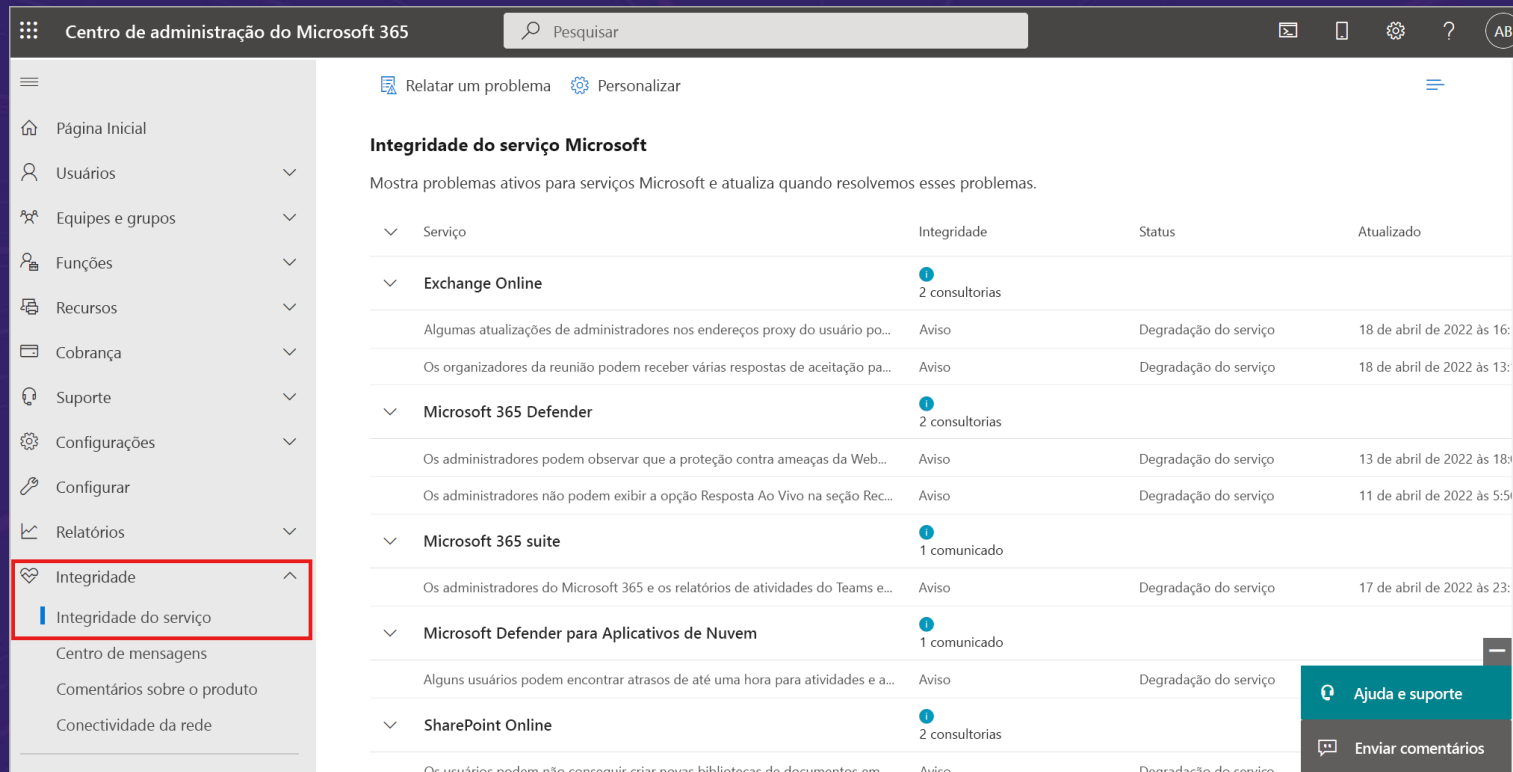
Explicar os conceitos de SLAs (contratos de nível de serviço)

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Crédito de serviço
<99,9%	25%
<99%	50%
<95%	100%

Identificar como acompanhar o status de integridade do serviço

O Contrato de Nível de Serviço Online da Microsoft apresenta vários conceitos:

- Exibir o status da integridade dos serviços do Microsoft 365
- Acompanhar incidentes
- Continuidade e disponibilidade



Centro de administração do Microsoft 365

Pesquisar

Relatar um problema Personalizar

Integridade do serviço Microsoft

Mostra problemas ativos para serviços Microsoft e atualiza quando resolvemos esses problemas.

Serviço	Integridade	Status	Atualizado
Exchange Online	2 consultorias		
Algumas atualizações de administradores nos endereços proxy do usuário po...	Aviso	Degradação do serviço	18 de abril de 2022 às 16:
Os organizadores da reunião podem receber várias respostas de aceitação pa...	Aviso	Degradação do serviço	18 de abril de 2022 às 13:
Microsoft 365 Defender	2 consultorias		
Os administradores podem observar que a proteção contra ameaças da Web...	Aviso	Degradação do serviço	13 de abril de 2022 às 18:
Os administradores não podem exibir a opção Resposta Ao Vivo na seção Rec...	Aviso	Degradação do serviço	11 de abril de 2022 às 5:5
Microsoft 365 suite	1 comunicado		
Os administradores do Microsoft 365 e os relatórios de atividades do Teams e...	Aviso	Degradação do serviço	17 de abril de 2022 às 23:
Microsoft Defender para Aplicativos de Nuvem	1 comunicado		
Alguns usuários podem encontrar atrasos de até uma hora para atividades e a...	Aviso	Degradação do serviço	
SharePoint Online	2 consultorias		
Os usuários podem não conseguir criar novas bibliotecas de documentos em...	Aviso	Degradação do serviço	

Ajuda e suporte

Enviar comentários

Explorar como as organizações podem compartilhar comentários sobre os serviços do Microsoft 365

A seguinte lista descreve as maneiras pelas quais você pode se comunicar diretamente com a Microsoft:

- Comentários
- Experiências no produto
- Hub do Windows Feedback
- Comunidade de Tecnologia Microsoft
- Microsoft Store
- Fóruns do UserVoice



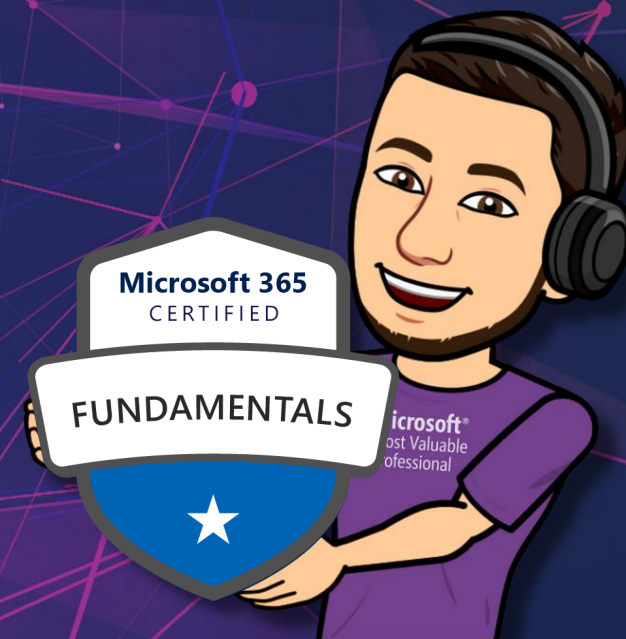
OBRIGADO

#partiu nuvem



Descrever o ciclo de vida do serviço no Microsoft 365

**#partiu
nuvem**



Descrever versões de Visualização prévia privada, pública e de disponibilidade geral



Visualização privada

Nesta fase, a Microsoft pode liberar um produto ou serviço para um número limitado de usuários para testar e avaliar novos recursos ou funcionalidades.



Visualização pública

Nesta fase, a Microsoft geralmente lança visualizações públicas de produtos e serviços antes da versão de GA para receber comentários de uma ampla gama de usuários.



Disponibilidade Geral (GA)

Depois que a visualização pública for concluída, a Microsoft lançará o produto ou serviço. O produto ou serviço fica disponível para todos os clientes com suporte formal, conhecido como a versão de lançamento.



Fim do suporte

Por fim, produtos mais antigos ou desativados deixarão de receber suporte e, como consequência, chegarão ao fim do suporte.

Descrever a Política de Ciclo de Vida Moderna

Os produtos e serviços regidos pela Política de Ciclo de Vida Moderna têm suporte, desde que os seguintes critérios sejam atendidos:

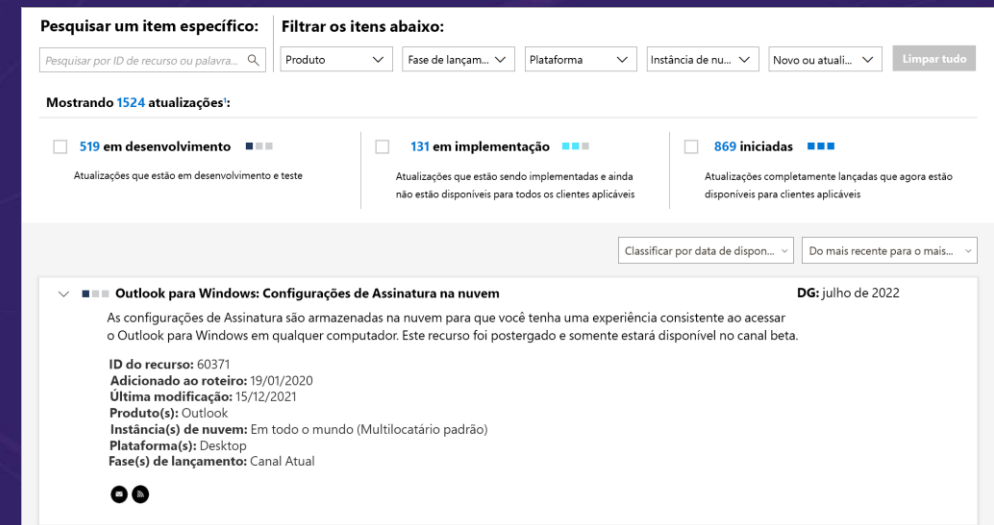
- Os clientes permanecem atualizados de acordo com os requisitos de manutenção e sistema publicados para o produto ou serviço. Manter-se atualizado significa que os clientes aceitam e aplicam todas as atualizações de serviço para os produtos e serviços.
- Os clientes devem ser licenciados para usar o produto ou serviço.
- Atualmente, a Microsoft deve dar suporte para o produto ou serviço.

Utilizar o portal do roteiro do Microsoft 365 para saber mais sobre recursos novos

O roteiro também agrupa os recursos em três fases de atualização, conforme mostrado à direita:

A seguinte lista descreve o que o roteiro do Microsoft 365 permite que você faça:

- Pesquisar por produto, palavra-chave ou ID de recurso.
- Filtrar por produto, fase de lançamento, instância de nuvem, plataforma ou novo ou atualizado.
- Classificar por data de disponibilidade geral ou mais recente para o mais antigo.
- Permite baixar os recursos atuais em desenvolvimento no formato de arquivo CSV.
- Exibir informações adicionais sobre cada atualização.
- Usar o feed RSS para receber notificação das atualização de recursos em tempo real.
- Compartilhar uma página de roteiro inteira ou enviar um recurso por email.





OBRIGADO

#partiu nuvem

