



TR-NGA – 07/2020

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE  
SUPORTE MICROSOFT PREMIER

SETEMBRO / 2020



## ANEXO I

TR – NGA – 07/2020

### CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE SUPORTE MICROSOFT PREMIER

#### 1. DO OBJETO

---

O presente Termo de Referência visa a contratação, por inexigibilidade, dos serviços especializados em Suporte Premier da Microsoft, consoante especificações e condições descritas neste documento.

#### 2. DA JUSTIFICATIVA

---

O TJPE adquiriu licenças Microsoft, através do contrato nº 62/ 2012, com objetivo de padronizar seu parque computacional e proporcionar um gerenciamento mais efetivo das atualizações de softwares, que incluía os seguintes subprojetos:

- a) Padronização das Estações de Trabalho;
- b) Ferramenta para Gerenciamento de Projetos/EPM;
- c) Service Manager;
- d) Configuration Manager.

Esses subprojetos estão implementados e carecem de ajustes mais elaborados continuamente em suas configurações. Além disso, a complexidade da infraestrutura de TIC do TJPE obriga-nos a uma rápida identificação de problemas com sintomas específicos encontrados em nosso ambiente que utiliza a plataforma Microsoft, tornando-se imprescindível uma consultoria contínua mais especializada nesta plataforma, com conhecimento avançado na implantação de novas tecnologias.

Atualmente, estes serviços estão sendo prestados por meio do contrato nº 083/2015. No entanto, devido a impossibilidade de renovação faz-se necessária a formalização de um novo contrato para



manter a continuidade dos serviços dele dependente.

### 3. DOS BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

---

Os benefícios adquiridos com a contratação após a operacionalização serão:

- A redução significativa no tempo de resposta dos atendimentos;
- Identificação dos gargalos e de seu imediato tratamento;
- Automatização das tarefas na infraestrutura de TIC proporcionada pela redução dos custos de manutenção dos serviços, dos chamados técnicos nos locais e na probabilidade de erros.

### 4. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

---

Os serviços incluem as seguintes áreas principais:

- **Gerenciamento de Fornecimento de Serviços:** criar e manter o roteiro de aprimoramento dos serviços junto com a equipe do TJPE, além de ajudar a planejar Serviços específicos para atender às necessidades comerciais. O Gerenciamento de Fornecimento de Serviços também é conhecido como Gerenciamento da Conta de Suporte.
- **Assistência de Suporte:** fornecer consultoria e orientação, em curto prazo, para problemas não cobertos pelo Suporte para Solução de Problemas, bem como solicitações em matéria de assistência em consultoria, desenvolvimento e implementação.
- **Engenharia de Suporte Designado:** fornecer suporte específico ao produto diretamente por um profissional da Microsoft em tempo integral ou em meio-período.
- **Workshops e Eventos:** ajudar a evitar problemas, aumentar a disponibilidade do sistema e criar soluções com base nas tecnologias da Microsoft.
- **Serviços de Informação:** transmitir à equipe do TJPE o mais recente conhecimento e as informações das tecnologias da Microsoft para aprimoramento dos recursos de suporte interno.
- **Suporte para Solução de Problemas:** fornecer assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos Microsoft que contam com suporte no momento, quando há uma probabilidade razoável de que o problema tenha sido causado por produtos Microsoft.



## 5. DOS VALORES DOS SERVIÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O valor total dos serviços discriminados abaixo é de R\$ 356.400,00 (trezentos e cinquenta e seis mil e quatrocentos reais).

5.2. O valor total devido pelos serviços de Franquia de Suporte Técnico Premier descrito no item 5.1, para o período de 12 meses, será pago em 12 parcelas mensais fixas e consecutivas de R\$ 29.700,00 (vinte e nove mil e setecentos reais), sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do Contrato de Serviços, após o ateste da nota fiscal emitida pela CONTRATADA.

ITEM	SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER FRANQUIA	QTD	VALOR TOTAL	CÓDIGO E-FISCO
1	Horas Gerenciamento de Conta de Suporte	Até 135 horas	<b><u>R\$ 356.400,00</u></b>	<b><u>401628-9</u></b>
2	Horas de Suporte para a Solução de Problemas	Até 60 Horas		
3	Horas de Assistência de Suporte Horas de Workshops de Suportabilidade	Até 75 horas		
4	Horas de Engenheiro de Suporte Designado - DSE	Até 270 horas		
5	Serviços Telefônicos 0800 para Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos	Incluído		
6	Abertura de Chamados por Internet	Incluído		
7	Acesso ao Sítio MPO (Microsoft Premier OnLine) – Incluindo Gerenciamento	Incluído		

## 6. DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que presentes as condições e preços mais vantajosos para a Administração, consoante estabelecido no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

6.2. A execução dos serviços iniciará em até 20 dias corridos após a emissão da ordem de fornecimento;



## 7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

---

- 7.1. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus para o TJPE.
- 7.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.
- 7.3. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo TJPE quanto à prestação dos serviços.
- 7.4. Executar os serviços de manutenção técnica especializada seguindo todos os procedimentos de segurança, tanto para os funcionários, transeuntes e demais pessoas envolvidas no processo, bem como as normas do local, estadual e federal pertinentes.
- 7.5. Disponibilizar uma central de atendimento para registro e encaminhamentos dos chamados técnicos.

## 8. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

---

- 8.1. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.
- 8.2. Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.
- 8.3. Comunicar à empresa sobre possíveis irregularidades observadas no âmbito da qualidade dos serviços prestados, equipamentos ou peças substituídas, devendo ser apresentada solução ou substituição imediata.
- 8.4. Verificar as condições de habilitação e qualificação antes do pagamento.

## 9. DA DEFINIÇÃO DA CONTRATADA

---

- 9.1. A contratação da empresa MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA, inscrita no CNPJ sob o número: 60.316.817/0001-03, com sede a Av Presidente Juscelino Kubitschek, 1909, Conjunto 161, Andar 16, Torre Sul, Vila Nova Conceição, São Paulo/SP - CEP 04.543-000, enquadra-se no inciso I, do art. 25, da Lei nº 8.666/93, no qual preconiza ser inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial “para aquisição de



materiais, equipamentos, ou gêneros QUE SÓ POSSAM SER FORNECIDOS POR PRODUTOR, EMPRESA OU REPRESENTANTE COMERCIAL EXCLUSIVO, vedada a preferência de marca, devendo a comprovação de exclusividade ser feita através de atestado fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria a licitação ou a obra ou o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes;

- 9.2. Apenas a empresa citada poderá executar os serviços de suporte Microsoft Premier, conforme certificado da A.B.E.S. - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE apresentado no Anexo - IC;

Recife, 08 de setembro de 2020.

**Elaborado por**

\_\_\_\_\_  
**Werner Vieira Rodrigues**

Núcleo de Gestão de Aquisições de TIC

\_\_\_\_\_  
**Elmiro Francisco de Novaes**

Núcleo de Gestão de Aquisições de TIC

**Aprovado por**

\_\_\_\_\_  
**Juliana Neiva Gouvêa Ribeiro**

Secretária de Tecnologia da Informação e Comunicação



ANEXO - I A

PROPOSTA COMERCIAL

---

# Proposta de Serviços Premier Microsoft – *TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO (TJPE\_20200615)*

Preparado para  
***TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO***  
***15 de junho de 2020***

*Validade: Esta estimativa de preços é válida por 60 dias a partir da data de apresentação citada acima.*

*Preparado por Fabiano Silva - Executivo de Serviços*



---

## Índice Geral

<b>I. Serviços de suporte</b> .....	<b>6</b>
a. Como comprar .....	6
b. Descrições dos pacotes .....	7
i. Pacotes para toda a empresa .....	7
ii. Soluções aprimoradas .....	8
c. Descrição dos serviços .....	8
iii. Serviços proativos .....	8
iv. Gerenciamento de prestação de serviços .....	11
v. Serviços reativos .....	14
d. Serviços aprimorados .....	17
vi. Engenharia de Suporte Designado .....	17
vii. Suporte Personalizado .....	18
viii. Suporte Estendido a Hotfix .....	20
ix. Premier Ultimate .....	21
x. Suporte de Terceiro Nível .....	21
e. Soluções aprimoradas .....	22
xi. Suporte Crítico .....	22
xii. Resposta Rápida .....	22
f. Soluções de Suporte para Parceiros .....	24
g. Soluções de suporte global .....	25
h. Termos e condições adicionais .....	26
i. Suas responsabilidades .....	28
<b>II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS</b> .....	<b>29</b>
1. <i>Definições</i> .....	29
2. <i>Uso, propriedade, direitos e restrições</i> .....	31
3. <i>Confidencialidade</i> .....	32
4. <i>Privacidade e conformidade com as leis</i> .....	33
5. <i>Garantias</i> .....	33
6. <i>Defesa contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros</i> .....	34
7. <i>Limitação de responsabilidade</i> .....	35

---

<b>8. Verificação de conformidade.....</b>	<b>35</b>
<b>9. Extinção do contrato.....</b>	<b>36</b>
<b>10. Disposições Gerais.....</b>	<b>36</b>
<b>11. Penalidades.....</b>	<b>39</b>
<b>III.HONORÁRIOS.....</b>	<b>39</b>
<b>1. Serviços de Suporte Técnico Premier, para um período de 12 meses.....</b>	<b>39</b>
<b>2. Condições de Pagamento .....</b>	<b>40</b>
<b>3. Impostos.....</b>	<b>40</b>

---

## **NOTA LEGAL**

As informações contidas neste documento representam a visão atual da Microsoft sobre os assuntos discutidos até a presente data, com base nas necessidades apresentadas por V.Sas., e estão sujeitas a alteração a qualquer momento. Esta proposta não implica obrigatoriedade e tem por objetivo discutir o assunto proposto apenas.

Os termos do contrato entre as partes, para a prestação de serviços, se houver, deverão estar especificados exclusivamente em contratos formais independentes a serem firmados entre as partes. **A MICROSOFT NÃO DÁ GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NESTE DOCUMENTO.**

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e de propriedade da Microsoft Corporation. Deverão ser usadas somente para os fins de avaliação da proposta. A divulgação destas informações a terceiros é proibida.

Todas as marcas comerciais são de propriedade das respectivas empresas.

Todos os preços ou as informações sobre composição de preços contidos neste documento, relativos a serviços ou outros componentes, são apenas estimativas.

A presente Proposta não prevê qualquer condição para prestação de serviços de consultoria, suporte especializado ou qualquer outro serviço que não os serviços de Suporte Premier Microsoft descritos abaixo.

Esta Proposta de prestação de Serviços de Suporte Técnico Premier é apresentada pela Microsoft em resposta a solicitação de Proposta encaminhada pelo TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO.

A presente proposta é apresentada na condição de que o TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO observou e cumpriu, para os fins de direito, todas as formalidades e requisitos legais, bem como eventuais aprovações internas cabíveis para a contratação direta, em conformidade com a legislação vigente e aplicável.

---

**A**  
**TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO**

**Ref: Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier**

Prezado,

Dando prosseguimento aos nossos contatos, conforme solicitado por Vsas. temos o prazer de apresentar-lhe a Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier da Microsoft.

Queremos agradecer a oportunidade que nos foi dada e mais uma vez ressaltar o nosso compromisso com este projeto.

Atenciosamente,

*Fabiano Silva*  
Executivo de serviços.

---

## I. Serviços de suporte

Os itens que são combinados para formar o pacote Suporte Premier são descritos nesta secção.

Consulte a Descrição dos Serviços Corporativos (“Descrição dos Serviços”) publicada periodicamente pela Microsoft em [www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services\\_description.aspx](http://www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx). A Descrição dos Serviços em vigor na data de início de vigência desta Proposta será incorporada por referência nos serviços especificados nesta Proposta.

Os Serviços de Suporte Premier da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto de soluções de suporte corporativo abrangente que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia para aproveitar novas oportunidades de negócios em qualquer fase do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

- Os serviços proativos ajudam a manter e melhorar a integridade de suas operações e infraestrutura de TI.
- Gerenciamento de Prestação de Serviços para viabilizar o planejamento e a implementação
- Serviços priorizados de solução de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana para fornecer resposta rápida a fim de minimizar o tempo de inatividade

### a. Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como um pacote ou serviços individuais de acordo com um contrato de Suporte existente usando a Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir:

Serviço	Definição
Pacotes para toda a empresa	Uma combinação de serviços que oferecem suporte para todos os produtos comerciais da Microsoft e/ou Serviços Online em uso dentro de sua organização. Opções de pacote Configurável e Fixo estão disponíveis.
Pacotes de soluções aprimoradas	Um pacote de serviços de suporte que engloba um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente. Disponível com o pacote Configurável.

Dica: ↗ indica itens que você pode ver listados em sua Ordem de Serviço.

---

## b. Descrições dos pacotes

### i. Pacotes para toda a empresa

As opções de pacotes para toda a empresa incluem: Pacotes configuráveis (adaptados para atender às suas necessidades) ou fixos (serviços predefinidos).

#### *Pacote configurável*

Um pacote de suporte é personalizado a partir dos itens listados abaixo para atender às suas necessidades.

Item	Serviços Disponíveis
Serviços proativos	Os serviços que estão descritos na Seção 4.3.1 "Serviços proativos" estão disponíveis para inclusão em seu pacote de suporte
Gerenciamento de prestação de serviços	Incluído em todos os pacotes. O modelo de fornecimento e nível de serviço é personalizado conforme descrito na Seção 4.3.2 "Gerenciamento de prestação de serviços"
Serviços reativos	Os serviços que estão descritos na Seção 4.3.3 "Serviços reativos" estão disponíveis para inclusão em seu pacote de suporte
Serviços aprimorados	Serviços adicionais, descritos na seção 4.4 "Serviços proativos", podem ser incluídos no seu pacote de suporte

#### *Pacotes fixos*

Um pacote de nível de entrada de serviços de suporte com prazo de um ano

Item	Serviços Incluídos
Serviços proativos	Um "Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço"

Gerenciamento de prestação de serviços	Um nível de serviço Principal está incluído e é fornecido por meio de um modelo Agrupado, conforme descrito na seção 4.3.2 "Gerenciamento de prestação de serviços"
Serviços reativos	Até 20 horas de "Suporte para Solução de Problemas"

**ii. Soluções aprimoradas**

Os pacotes de soluções aprimoradas abrangem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente; os serviços disponíveis estão listados a seguir.

Item	Descrição
Suporte Crítico	Fornecer um nível superior de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que estão contidos em sua(s) solução(ões) comercial(is) de missão crítica e é introduzido na Seção 4.5.1 "Suporte à Missão Crítica"

**c. Descrição dos serviços**

Os itens que são combinados para formar seu pacote de Suporte Premier estão descritos nesta seção.

**iii. Serviços proativos**

Os serviços proativos ajudam a evitar problemas no ambiente da Microsoft. Para garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante a vigência da respectiva Ordem de Serviço, os serviços Proativos devem ser agendados com antecedência. Os serviços proativos a seguir estão disponíveis conforme abaixo identificado ou detalhados em sua Ordem de Serviço.

*Serviços de planejamento*

🔗 **Prova de Conceito:** Um engajamento para fornecer evidências que permitem ao cliente avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. As evidências podem ser na forma de protótipos de trabalho, documentos e designs, mas, geralmente, não são resultados finais prontos para produção.

*Serviços de implementação*

🔗 **Serviços de integração:** Engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para fornecer assistência quanto à implantação, migração, atualização ou desenvolvimento de recursos. Essa

---

assistência pode incluir assistência no planejamento e na validação de um conceito de prova ou carga de trabalho de produção usando produtos da Microsoft.

### *Serviços de manutenção*

✎ **Programa de Avaliação:** Avaliação do design, implementação técnica, operações ou gerenciamento de alterações das suas tecnologias da Microsoft em comparação com as práticas recomendadas da Microsoft. Na conclusão da avaliação, o recurso da Microsoft trabalhará diretamente com você para solucionar possíveis problemas e fornecer um relatório contendo a avaliação técnica do seu ambiente, que pode incluir um plano de correção.

✎ **Verificação de Integridade:** Uma revisão da avaliação de sua implementação da tecnologia da Microsoft em comparação com nossas práticas recomendadas. Um engenheiro da Microsoft planeja a verificação de integridade com você, executa a revisão, analisa os dados e entrega um relatório.

✎ **Avaliação Offline:** Avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com os dados coletados remotamente ou por um engenheiro da Microsoft em suas instalações. Os dados coletados são analisados pela Microsoft usando ferramentas nas instalações, e nós forneceremos um relatório de nossas descobertas e recomendações de correções.

✎ **Monitoramento Proativo:** Fornecimento de recomendações e ferramentas de monitoramento de operações técnicas para ajustar seus processos de gerenciamento de incidentes no servidor. Este serviço o ajuda a criar matrizes de incidentes, conduzir revisões de incidentes importantes e criar o design para uma equipe de engenharia sustentada.

✎ **Programa de Operações Proativas (POP):** Revisão, com sua equipe, de seus processos de planejamento, design, implementação ou operacionais em relação às práticas recomendadas da Microsoft. Essa revisão é feita no local ou remotamente por um recurso de suporte da Microsoft.

✎ **Programa de Avaliação de Integridade e Risco como Serviço (RAP como Serviço):** Uma avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com dados coletados remotamente. Os dados coletados são analisados pela Microsoft para criar um relatório de descobertas contendo recomendações de correções.

✎ **Programa de Avaliação de Integridade e Risco como Serviço Adicional (RAP como Serviço Adicional):** O RAP como um Serviço é fornecido e é acompanhado de um workshop de otimização de sistema personalizado em seu local (por até dois dias), que tenha ênfase no planejamento de correção e na transferência de conhecimento.

### *Serviços de otimização*

✎ **Serviços de Adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui o suporte no desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção em relação ao lado das pessoas na



---

mudança. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar seus programas de adoção.

✦ **Serviços concentrados em desenvolvimento:** Serviços disponíveis para ajudar sua equipe a criar, implantar e dar suporte a aplicativos desenvolvidos com tecnologias Microsoft.

✦ **Gerenciamento de serviços de TI:** Um conjunto de serviços projetado para ajudá-lo a evoluir seu ambiente de TI herdado usando abordagens modernas de gerenciamento de serviços que permitem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Os serviços modernos de gerenciamento de serviços de TI podem ser prestados em sessões ou workshops de consultoria remotos ou presenciais para ajudar a garantir que seus processos de monitoramento, gestão de incidentes ou suporte técnico sejam otimizados para gerenciar a dinâmica dos serviços baseados em nuvem ao transferir um aplicativo ou serviço para a nuvem. Os serviços de Gestão de Serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponíveis por um valor adicional e definidos em um anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

✦ **Serviços de laboratório:** Se disponível em sua região geográfica, a Microsoft poderá fornecer a você acesso a instalações de laboratórios para auxiliar no desenvolvimento de produtos, nas atividades de benchmarking, teste, criação de protótipo e atividades de migração nos produtos Microsoft.

✦ **Serviços de correção:** Um engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para solucionar as descobertas identificadas durante um serviço de Avaliação. A duração de cada engajamento é especificada em dias em sua Ordem de Serviço e é fornecida em parceria com sua equipe de engenharia.

✦ **Serviços de Segurança:** O portfólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas de foco: segurança e identidade na nuvem, mobilidade, proteção aprimorada de informações e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a entender como proteger e inovar sua infraestrutura, aplicativos e dados de TI contra ameaças internas e externas. Os serviços de segurança podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível mediante um custo adicional, e podem ser definidos em um anexo, e referenciados em sua Ordem de Serviço.

#### *Serviços educacionais*

✦ **Palestras:** Curtos serviços interativos, geralmente em sessões de um dia, que abrangem tópicos sobre produto e suporte em forma de palestra e demonstração, fornecidos por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online.

✦ **Educação sob demanda:** Serviço de assinatura que permite acesso a uma série de materiais de treinamento online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pelos engenheiros da Microsoft. As assinaturas são vendidas por estação.

✦ **Webcasts:** Sessões educacionais hospedadas na Microsoft, disponíveis em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues de maneira remota online. Webcasts podem ser comprados com base em número de participantes ou como um serviço dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço.

---

✦ **Workshops:** Sessões de treinamento técnico em nível avançado, disponíveis em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online. Workshops são comprados em uma base por participante ou como um serviço dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa por escrito da Microsoft.

✦ **Serviços Proativos Personalizados:** Um engajamento com nossa equipe para fornecer serviços, sob sua orientação, prestados pessoalmente ou online, que não estão descritos de outra forma neste documento. Esses engajamentos são mensurados e seu preço é determinado em dias. As áreas de foco para os Serviços proativos personalizados são:

- Serviços de manutenção
- Serviços de otimização
- Serviços educacionais

✦ **Assistência de Suporte:** Quando disponíveis, os serviços proativos poderão ser vendidos como uma quantidade de horas de Assistência de Suporte. Essas horas podem ser trocadas por um ou mais serviços proativos descritos acima, conforme as taxas atuais que são fornecidas por seu representante de Serviços da Microsoft. Após o agendamento do serviço proativo, nós deduziremos um número apropriado de horas de Assistência de Suporte do seu saldo, arredondado para cima para a hora cheia mais próxima para cobrir o valor de uma taxa diária ou o valor fixo para um serviço. Se você solicitar um tipo de serviço de Assistência de Suporte e quiser trocá-lo por outro, você poderá utilizar as horas já compradas nesse serviço alternativo, onde estiver disponível e desde que acordado com seu Gerente de Prestação de Serviços.

#### iv. Gerenciamento de prestação de serviços

##### *✦ Gerenciamento de prestação de serviços*

Todos os pacotes de Suporte Premier são coordenados e iniciados por um Gerente de Prestação de Serviços (SDM). Em determinadas áreas geográficas, essa função também é chamada de Gerente de Conta Técnica (TAM) ou Gerente de Conta de Suporte (SAM). Para Suporte Premier para Desenvolvedor e pacotes com ênfase em desenvolvedores, seu gerenciamento de prestação de serviços é fornecido por um Gerente de Desenvolvimento de Aplicativos (ADM) com ampla experiência no setor de desenvolvimento, bem como compreensão das tecnologias de desenvolvedores. Essa prestação de serviços pode ser refinada com base no modelo de fornecimento, nível de serviço e geografia. Se não for especificado de outra forma em sua Ordem de Serviço, o modelo de fornecimento será o Designado e o nível de serviço será o Principal.

##### *Modelo de fornecimento*

Item	Definição
Agrupado	Executado por um grupo de indivíduos localizados remotamente

Designado	Fornecido em uma base de meio-período, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que também atende outros clientes de Suporte Premier da Microsoft
Dedicado	Fornecido, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que tem como foco um único cliente de Suporte Premier da Microsoft

## Nível de serviço

Item	Definição
Principal	Inclui coordenação geral, além de uma apresentação do serviço, planejamento de prestação de serviços, revisões de serviços, consultoria de suporte à segurança crítica, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de crises e gerenciamento de assinatura de serviços
Padrão	Inclui todos os serviços Principais, além de uma Avaliação Inicial e planejamento de correções
Estendido	Inclui todos os serviços Padrão, além das informações sobre o ciclo de vida dos Serviços Online/Produto Microsoft, consultoria e análise de tendência de incidentes e orientação de processos

### *Detalhes do escopo*

Os seguintes serviços estão disponíveis aos clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Principal:

**Introdução ao serviço:** uma visão geral dos serviços de Suporte Premier, incluindo uma explicação de como selecionar e planejar serviços proativos e uma demonstração de como registrar solicitações de suporte reativo assistido e usar as ferramentas disponíveis.

**Plano de Prestação de Serviços (SDP):** a base dos seus serviços de Suporte Premier, que inclui um plano de serviço personalizado, criada em colaboração com sua equipe para determinar como e quando os serviços devem ser aplicados. Nós monitoraremos e ajustaremos seu SDP com base em suas necessidades durante a vigência.

---

**Revisões de serviços:** Em uma base contínua, nós revisaremos os serviços do período passado, relataremos a você o que foi entregue e aprimorado, revisaremos seu feedback e discutiremos ações ou ajustes que possam ser necessários. Essas revisões podem ser compostas por relatórios de status padrão e reuniões de status virtuais ou no local (se a viagem até as instalações for autorizada). Se você tiver serviços online, suas revisões de serviço incluirão o status das suas solicitações de serviço e de incidentes de serviços, bem como informações de tempo de atividade. A personalização da revisão do serviço também está disponível, mas isso pode exigir uma compra adicional, dependendo do nível de gerenciamento de prestação de serviços incluído em seus serviços comprados.

**Consultoria de suporte de segurança crítica:** Notificação de Boletins de Segurança crítica da Microsoft. Se você tiver um SDM Designado ou Dedicado, seu SDM ajudará você a avaliar o efeito destas informações em sua infraestrutura de TI.

**Gerenciamento de incidentes:** supervisão dos incidentes de suporte por parte da nossa equipe de prestação de serviço para soluções oportunas e fornecimento de suporte de alta qualidade. Isso pode incluir o desenvolvimento de planos de resposta a incidentes, identificação do contato principal para atualizações de status durante incidentes e facilitação da análise da causa principal após um incidente. Se você tiver serviços online, isso pode incluir um resumo da causa do incidente e do Contrato de Nível de Serviço (SLA).

**Gerenciamento de crises:** Responsabilidade ininterrupta pelo problema e comunicação para você por parte da equipe de prestação de serviço e Gerentes de Situações Críticas durante situações nas quais você vivencia impactos críticos nos negócios.

**Serviços de Informação:** entrega de boletins informativos, sites e recursos com ênfase nos produtos da Microsoft e serviços relevantes para seu ambiente. Pode incluir informações operacionais e sobre suporte sobre as tecnologias da Microsoft, ferramentas para solução de problemas e referências a artigos da base de conhecimentos.

**Gerenciamento de Assinatura do Serviço:** para clientes com serviços online, seu SDM poderá auxiliar com o escalonamento de problemas que estão relacionados às suas assinaturas de serviço online e fornecer respostas a perguntas sobre cobrança, provisionamento da conta e créditos de SLA.

Os clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Padrão terão os serviços de nível Principal, mais os seguintes serviços:

**Avaliação inicial:** uma avaliação de descoberta para identificar necessidades de serviço em seu ambiente de operações de TI que ajudam a criar um plano acionável para atingir o estado desejado de suas operações de TI. Para clientes que possuem serviços online, seu SDM poderá se organizar para analisar a infraestrutura nas instalações exigida para conectar usuários aos serviços online. Além disso, o SDM trabalhará com sua equipe para documentar os riscos que podem causar impacto na sua conectividade e sugerir mitigações potenciais.

**Planejamento de correções:** uma consolidação de ações para aprimoramento decorrente das descobertas nas avaliações proativas. Essas descobertas serão documentadas conforme consultoria de aprimoramento com as correções associadas em seu SDP. O acompanhamento ocorre por meio das revisões programadas de serviços.

---

↗ **Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local:** Estão disponíveis visitas no local do seu gerente de prestação de serviços e podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

Os clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Estendido terão os serviços listados nos níveis Principal e Padrão, mais os seguintes serviços:

**Consultoria e análise de tendências de incidentes:** Uma ou mais revisões do seu histórico de incidentes com um foco em pessoas, processos e aspectos da tecnologia de incidentes de alto impacto nos negócios registrados conosco, envolvendo qualquer tecnologia da Microsoft compatível. A revisão resulta em recomendações sobre atividades de aprimoramento de operações, além de treinamento de pessoas ou alterações de tecnologia, todos com foco de ajudá-lo a baixar os custos das suas operações de TI.

**Orientação do processo:** Serão fornecidas informações básicas sobre processos recomendados.

#### v. **Serviços reativos**

Os serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft, normalmente são consumidos sob demanda e podem incluir qualquer combinação dos serviços a seguir:

↗ **Suporte para Solução de Problemas (PRS):** A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft. Definições de gravidade do incidente, os tempos de resposta iniciais estimados pela Microsoft e requisitos de envio estão detalhados na "[Tabela: Resposta a incidentes.](#)"

O PRS é cobrado por hora e as horas são deduzidas das horas pré-pagas estabelecidas em sua Ordem de Serviço, a menos que seja determinado que o problema foi resultado de um erro em um produto que está no suporte principal. Se você esgotar todas as horas pré-pagas enquanto nós estivermos solucionando um problema específico, nós cobraremos de você os valores em atraso e você deverá comprar horas de PRS adicionais antes de nós respondermos a incidentes adicionais. Mediante sua solicitação, nós iremos colaborar com fornecedores terceirizados de tecnologia para auxiliar na solução de problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fornecedores, no entanto, é responsabilidade do terceiro oferecer suporte a seu produto.

Conforme a necessidade, o PRS será fornecido para os serviços online. As horas de PRS compradas não serão deduzidas para incidentes abertos com relação a essas tecnologias.

As solicitações de suporte para serviços e produtos não cobertos pelo portal de suporte de serviços online aplicáveis são gerenciadas pelo portal online de Serviços Microsoft.

O Gerenciamento de Entrega de Serviços será usado da mesma maneira para todos os pedidos de resolução de problemas

A gravidade do incidente determina os níveis de resposta da Microsoft, o tempo inicial estimado de resposta e as suas responsabilidades. Você é responsável por destacar o impacto comercial para sua organização e, ao nos consultar, a Microsoft atribuirá o nível de gravidade apropriado. Você pode solicitar uma alteração no nível de gravidade durante a vigência de um incidente se o impacto comercial exigir.

Tabela: Resposta a incidentes

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Impacto catastrófico nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda total de um processo comercial e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>• Necessita de atendimento imediato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos</li> <li>• Nossos profissionais serão encaminhados para o seu estabelecimento o mais rápido possível</li> <li>• Gerente de Situações Críticas<sup>1</sup> designado</li> <li>• Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft</li> <li>• Notificação aos nossos executivos seniores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificação aos seus executivos seniores</li> <li>• Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> <li>• Solicitação apenas por telefone<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Impacto crítico nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação significativa dos serviços</li> <li>• Necessita de atendimento dentro de uma hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos</li> <li>• Nossos profissionais encaminhados ao seu estabelecimento conforme a necessidade</li> <li>• Gerente de Situações Críticas<sup>1</sup> designado</li> <li>• Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Notificação aos nossos Gerentes Seniores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> <li>• Notificação à gerência</li> <li>• Solicitação apenas por telefone<sup>3</sup></li> </ul>

<p><b>Gravidade B</b></p> <p>Impacto moderado nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à primeira chamada em duas horas ou menos</li> <li>• Esforço somente durante o horário comercial<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft</li> <li>• Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
----------------------	-------------------------	-----------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisa de atendimento dentro de duas horas úteis<sup>5</sup></li> </ul>		<p>horas comerciais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação por telefone ou site</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Gravidade C</b></p> <p>Impacto mínimo nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços</li> <li>• Precisa de atendimento dentro de quatro horas úteis<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à primeira chamada em quatro horas ou menos</li> <li>• Esforço somente durante o horário comercial<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso</li> <li>• Resposta em até 24 horas</li> <li>• Solicitação por telefone ou site</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	•	•
--	---	---

<sup>1</sup> Os Gerentes de Situações Críticas são indivíduos designados para ajudar a conduzir a solução imediata dos problemas por meio do engajamento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

<sup>2</sup> Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para permitir que a Microsoft continue com os esforços de solução do problema.

<sup>3</sup> Você pode enviar solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis.

<sup>4</sup> O esforço de 24 horas por dia, 7 dias por semana, em problemas de Gravidade B, não estão disponíveis em todas as áreas geográficas. Consulte o seu SDM para obter detalhes.

<sup>5</sup> O horário comercial costuma ser definido como o período das 9h às 17h30, horário local, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

➤ **Suporte no Local:** O suporte reativo no local fornece assistência em suas instalações. Este serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais da Microsoft e pode exigir um custo adicional por visita nas instalações.

---

↗ **Assistência de Suporte a Desenvolvimento:** Auxilia na criação e no desenvolvimento de aplicativos que integram as tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especializada em ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft e é vendida como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.

↗ **Serviços de Consultoria:** Suporte por telefone a curto prazo (geralmente em seis horas ou menos) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. Os Serviços de Consultoria podem incluir orientações, diretrizes, análise de causa principal e transferência de conhecimento, a fim de ajudar você a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que podem reduzir os riscos de interrupção do sistema. Os Serviços de Consultoria são vendidos como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.

#### **d. Serviços aprimorados**

Os itens que são descritos nesta seção estão disponíveis como suplementos, extensões e modificações em seu pacote de Suporte Premier por um custo adicional. Serviços e soluções aprimorados adicionais podem estar disponíveis por um valor adicional e definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

#### **vi. Engenharia de Suporte Designado**

↗ **Engenharia de Suporte Designado (DSE):** Os serviços de DSE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser usado para oferecer serviços proativos do escopo.

Quando adquiridos em horas, as horas de serviço DSE são deduzidas do total de horas adquiridas conforme utilizadas e fornecidas.

As ofertas predefinidas de DSE são adaptadas ao seu ambiente e ajudam você a alcançar o resultado desejado. Essas ofertas podem ter foco em áreas como Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity e Dynamics 365, e incluem serviços proativos predefinidos necessários e integrados.

As áreas de foco para os serviços DSE são:

- Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance
- Documentar, de maneira proativa, recomendações de uso dos resultados finais relacionados aos serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops e programas de avaliação de risco)
- Ajudar a tornar suas atividades de operação e implantação consistentes com suas implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft.
- Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas da sua equipe de suporte de TI
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a prevenir incidentes futuros e ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema de suas tecnologias da Microsoft cobertas
- Ajudar a determinar a causa raiz de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft.



---

Independentemente de como a DSE é adquirida, os profissionais são alocados, priorizados e designados com base no contrato entre as partes durante a reunião inicial e documentada como parte do seu plano de prestação de serviços.

#### *Limitações e pré-requisitos específicos do serviço*

- Os serviços de DSE estão disponíveis durante o horário comercial (9h às 17h30), Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana.
- Os serviços de DSE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de DSE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.

#### **vii. Suporte Personalizado**

🔗 **Suporte Personalizado:** Por um custo adicional, o Suporte Personalizado fornece suporte limitado e contínuo para um número selecionado de produtos e service packs que atingiram o final do ciclo de vida útil, conforme definido pela Política de suporte empresarial da Microsoft em <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Os produtos, versões ou pacotes de serviços para os quais você adquiriu o Suporte Personalizado estão definidos em sua Ordem de Serviço.

Os valores do programa de Suporte Personalizado são calculadas como se você tivesse se registrado no primeiro dia em que o programa de Suporte Personalizado estava disponível para esse produto. Por exemplo, se o Suporte Personalizado para o SQL Server 2005 SP4 foi disponibilizado em 13 de abril de 2016, mas você somente se registrou em 13 de outubro de 2016, o valor do programa será calculado retroativamente a partir da data inicial de 13 de abril de 2016.

Os valores pagos pelo Suporte Personalizado não são reembolsáveis e não podem ser transferidos entre os programas de Suporte Personalizado Padrão e Suporte Personalizado.

#### **Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:**

- Você deve ter um contrato Premier em vigor com horas suficientes de Suporte para Solução de Problemas para atender à solicitação de serviços de Suporte Personalizado ou uma solicitação de hotfix. Se o seu contrato do Suporte Premier terminar ou for rescindido, o serviço de Suporte Personalizado será rescindido na mesma data.
- Você deve instalar e executar o pacote de serviços mais atualizado dos produtos registrados listados em sua Ordem de Serviço antes de receber Suporte Personalizado.
- Para participar do Suporte Personalizado para o(s) Produto(s) Registrado(s) e acessar boletins de segurança e atualizações, você deve fornecer um plano de migração detalhado com o número de dispositivos/instâncias, eventos de implementação trimestrais e uma data de conclusão da migração. O não fornecimento desse plano de migração poderá resultar na incapacidade de acessar as entregas do Suporte Personalizado.
- Para as finalidades de Suporte Personalizado, um dispositivo é qualquer instância, física ou virtual, para a qual o cliente deseja implantar uma atualização de segurança para um produto

- 
- específico. A contagem de dispositivo deve ser igual ao número de vezes que a atualização de segurança ou hotfix será implantada em vez da contagem de dispositivos físicos.
- O Suporte Personalizado está disponível a você no(s) local(is) de suporte estabelecido(s) em sua Ordem de Serviço se o local de suporte estiver incluído em sua contagem total de dispositivos/instâncias.
  - O Suporte Personalizado só abrange a versão em inglês dos produtos registrados, a não ser que esteja estabelecido de outra forma por escrito. Se ambas as partes concordarem com suporte em outro idioma que não seja o inglês, as horas de suporte poderão ser ampliadas para permitir a tradução (à qual poderão ser aplicáveis valores de localização).
  - O tipo de serviço de Suporte Personalizado comprado e o produto registrado determinam o que está coberto no valor do programa:
    - **Suporte Personalizado Padrão:** Fornece suporte para produtos registrados e pode incluir atualizações para vulnerabilidades de segurança definidas como Críticas pelo MSRC. Por um valor adicional, você pode comprar atualizações de segurança para vulnerabilidades classificadas como importantes pelo MSRC.
  - O Suporte Personalizado está disponível para compra anualmente, com datas fixas do programa que se alinham ao ciclo de vida de suporte do produto. Não importa quando você se registra, todos os clientes devem pagar o valor do programa aplicável retroativamente à data de início do programa, com os valores retroativos devidos na íntegra após a assinatura do Contrato. Salvo indicação em contrário, um trimestre é o prazo mínimo para o Suporte Personalizado. Os clientes podem desativar o Suporte personalizado a cada trimestre com um aviso mínimo com de 14 dias de antecedência da seguinte data de faturamento.
  - Os hotfixes que não sejam de segurança (por exemplo, para problemas de fuso horário ou Horário de Verão) também podem estar disponíveis por um valor adicional.
  - As atualizações de segurança e os hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros não afiliados sem a nossa autorização por escrito. Você pode solicitar acesso a atualizações de segurança e a hotfixes que não sejam de segurança (se disponíveis) para contatos indicados designados por você. Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nesse(s) contato(s) indicado(s).
  - O Suporte Personalizado não inclui a opção de solicitar recursos, funcionalidade ou alterações de design adicionais nem suporte de garantia.
  - Embora nós envidemos esforços comercialmente razoáveis para fornecer atualizações de segurança, você reconhece que pode haver casos nos quais uma atualização de segurança ou um hotfix que não seja de segurança, incluindo atualizações de segurança críticas e importantes, não podem ser criados nem fornecidos.
  - Se você estiver comprando Suporte Personalizado diretamente da Microsoft, você poderá aplicar os hotfixes não de segurança e as atualizações de segurança ao(s) Produto(s) Registrado(s) aplicável(is), incluindo o(s) Produto(s) Registrado(s) adquirido(s) por meio do Licenciamento por Volume da Microsoft ou por meio do Contrato de Licença para Provedores de Serviços da Microsoft.

- 
- Todas as solicitações para Resolução de Problemas de Suporte Personalizado devem ser enviadas por telefone pelos seus contatos designados.
  - O acesso aos recursos da Microsoft para substituição de atualizações de segurança ou hotfixes que não sejam de segurança está disponível somente durante a vigência do Contrato de Suporte Personalizado aplicável. Um novo registro seria exigido para recuperar o acesso a quaisquer recursos da Microsoft, incluindo a substituição de atualizações de segurança ou hotfixes que não sejam de segurança que possam ter sido baixados enquanto estavam registrados no Suporte Personalizado, mas que foram posteriormente perdidos, danificados ou inutilizados após a expiração do prazo do registro.
  - Os Parceiros que estão hospedando o Windows Server por meio do Programa de Contrato de Licença para Provedores de Serviços da Microsoft (SPLA) não estão qualificados para comprar Suporte Personalizado para eles mesmos ou para seus clientes.
  - Para as soluções com foco no Parceiro, se aplica o seguinte:
    - Hotfixes e atualizações de segurança emitidas pela Microsoft para você de acordo com o Suporte Personalizado são apenas para seu uso interno a menos que você tenha o Anexo de Subcontratação de Serviços de Suporte da Microsoft vigente.
    - Os direitos da licença concedidos para Atualizações de Segurança e hotfixes são limitados para as operações comerciais internas dos clientes individuais identificados no Formulário de Redistribuição de Hotfixes de Suporte Personalizado e não são destinados para redistribuição posterior.
    - O preço do cliente se aplica a cada um dos seus clientes individuais identificados no formulário de Redistribuição de Hotfix Personalizado anexado ao Anexo de Subcontratação de Serviços de Suporte da Microsoft. O valor pelo qual Você é responsável por pagar para a Microsoft é igual à soma de todos os preços para cada cliente individual identificado no formulário de Redistribuição de Hotfix Personalizado, não sendo determinado pela agregação de todos os seus clientes. ○  
O uso por parte do Parceiro da(s) atualização(ões) de segurança e do(s) hotfix(es) em seu ambiente hospedado é somente para o benefício direto do parceiro e pode não ser distribuído a terceiros.

#### viii. Suporte Estendido a Hotfix

🔗 **Suporte Estendido a Hotfix:** O Suporte Estendido a Hotfix permite solicitar hotfixes que não sejam de segurança para o software da Microsoft selecionado que tenha ingressado na Fase de Suporte Estendido da Política de Ciclo de Vida Fixa, conforme definido em <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- Você deve ter um contrato Premier em vigor com horas suficientes de Suporte para Resolução de Problemas para atender à solicitação de hotfix. Se seu contrato de suporte Premier terminar ou for rescindido, o serviço de Suporte Estendido a Hotfix será terminado na mesma data.

- 
- Embora nós envidemos esforços comercialmente razoáveis para responder às suas solicitações de hotfixes que não sejam de segurança, você reconhece que pode haver casos nos quais um hotfix não poderá ser criado nem fornecido.
  - Os hotfixes são planejados para solucionar seus problemas específicos e não são testados quanto à regressão.
  - Os hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros não afiliados sem a nossa autorização por escrito.
  - O tempo de entrega dos hotfixes para versões do produto que não sejam em inglês pode variar e podem ser cobrados valores de localização.
  - As horas de Suporte para Resolução de Problemas devem estar disponíveis de acordo com a sua Ordem de Serviço no momento em que um hotfix for solicitado.
  - Nós não forneceremos recursos, funcionalidades, atualizações nem alterações de design adicionados. Nós só solucionaremos problemas no produto registrado que façam com que ele pare de funcionar, que causem perda de dados ou que de outra forma façam com que ele se desvie substancialmente da funcionalidade documentada do produto.

**ix. Premier Ultimate**

↗ **Premier Ultimate:** Modifica os serviços disponíveis de acordo com os serviços reativos para fornecer conforme a necessidade Suporte para Solução de Problemas.

**Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:**

- O Premier Ultimate está restrito ao número de contatos especificados em sua Ordem de Serviço.
- Para permanecer registrado no Premier Ultimate, você concorda em envidar todos os esforços comercialmente razoáveis para remediar quaisquer problemas identificados a partir de suas avaliações ou daquelas iniciadas pela Microsoft em até 30 dias da criação de um resumo da avaliação.
- Qualquer uma das partes pode rescindir um contrato de serviço Premier Ultimate enviando uma notificação por escrito com 30 dias de antecedência, caso alguma das partes falhe em remediar os problemas, ou em 60 dias após o envio da notificação por escrito.
- Os clientes Premier Ultimate que rescindem antes do final do prazo recebem um reembolso proporcional pelos serviços não usados, a menos que o término seja resultante de uma falha em remediar.
- Premier Ultimate podem não estar disponíveis em todos os locais de suporte

**x. Suporte de Terceiro Nível**

↗ **Suporte de Terceiro Nível:** Acesso direto aos especialistas mais experientes da Microsoft, em uma ou mais áreas de produtos específicos, que respondem as suas solicitações de Solução de Problemas para as tecnologias da Microsoft especificadas em sua Ordem de Serviço.

---

### Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:

- As solicitações de Solução de Problemas feitas para a equipe de Suporte de Terceiro Nível poderão exigir a participação de profissionais de suporte padrão a serem solucionadas, embora a equipe de Suporte de Terceiro Nível mantenha a responsabilidade principal pela solicitação.
- Você pode aplicar as horas de Suporte de Terceiro Nível para serviços de Suporte para Resolução de Problemas padrão, no entanto, as horas de Suporte para Resolução de Problemas padrão não podem ser aplicadas em solicitações de Suporte de Terceiro Nível.
- O horário comercial da equipe de Suporte de Terceiro Nível e a disponibilidade de mercado do serviço de terceiro nível variam de país para país. Consulte seu SDM para obter detalhes.
- Este serviço requer um valor de registro, complementa as suas horas de Suporte para Solução de Problemas e não está disponível em todos os locais de suporte.
- Se estiver usando suporte de Terceiro Nível junto com as Horas de PRS Agrupadas, suas tarifas de Terceiro Nível podem se basear na quantidade total de Horas de PRS Agrupadas.

### e. Soluções aprimoradas

Os pacotes de soluções aprimoradas fornecem recursos de suporte adicionais para um produto Microsoft específico ou sistema de TI do cliente. Soluções aprimoradas estão disponíveis por um valor adicional e definidas em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

### xi. Suporte Crítico

↗ **Suporte à Missão Crítica:** Fornece um nível mais alto de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que abrangem uma parte da sua solução de missão crítica, conforme especificado na sua Ordem de Serviço. O Suporte Crítico fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível por um valor adicional e é definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

### xii. Resposta Rápida

↗ **Resposta Rápida:** A Resposta Rápida fornece suporte reativo acelerado para seus serviços de nuvem encaminhando incidentes de suporte a especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço de nuvem, conforme necessário. Para receber serviços de resposta rápida para seus componentes do Microsoft Azure, você deve enviar um incidente por meio do portal de serviços de nuvem aplicável. Suas solicitações de Suporte à Resolução de Problemas serão diretamente encaminhadas para a fila de suporte de Resposta Rápida, composta por uma equipe de engenheiros designada com experiência em serviços de nuvem. Para que esta equipe tenha um conhecimento básico da sua implantação, você deve fornecer a documentação sobre a implantação básica do Azure e a topologia do banco de dados, bem como os planos de escala e de balanceamento de carga, quando disponíveis. Embora os incidentes possam requerer de recursos de analistas de suporte de produto padrão para a resolução, a equipe de Resposta Rápida retém a responsabilidade primária pelos incidentes, durante 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Com relação aos componentes do Azure, os prazos de resposta do suporte à resolução de problemas estão listados na tabela abaixo e substituem quaisquer prazos de resposta de suporte do Pacote Básico.

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Envio pela Internet à fila de Resposta Rápida exclusiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em um ambiente de produção:</li> <li>• Impacto catastrófico nos negócios:</li> <li>• Perda total de um processo comercial essencial (crítico) e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>• Necessita de atendimento imediato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</li> <li>• Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>• Acesso aos especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> </ul>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Envio pela Internet à fila exclusiva de Resposta Rápida • Em um ambiente de produção</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto crítico nos negócios:</li> <li>• Perda ou degradação significativa dos serviços</li> <li>• Necessita de atendimento dentro de 1 hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</li> <li>• Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>• Acesso aos especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> </ul>

---

## operações de serviço de nuvem

---

<sup>1</sup> Poderá ser necessário reduzir o nível de gravidade se você não puder proporcionar os recursos ou respostas adequadas para que possamos cumprir com os prazos de resposta estabelecidos acima.

<sup>2</sup> Os serviços de Rapid Response Problem Resolution Support só estão disponíveis em inglês. 2 Os serviços Rapid Response Problem Resolution Support só estão disponíveis em inglês.

### f. Soluções de Suporte para Parceiros

🔗 **Soluções de Suporte Premier para Parceiros:** O Suporte Premier para Parceiros oferece serviços de suporte a parceiros para seu uso interno ou, por meio do parceiro, para os clientes finais do parceiro. A entrega de serviços através dos clientes finais a pedido do parceiro está disponível apenas para os parceiros da Microsoft que contrataram um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro* e requer o envolvimento do parceiro durante todo o engajamento.

Além dos Serviços Premier listados anteriormente, os seguintes serviços de Suporte Premier para Parceiros estão disponíveis e personalizados de acordo com as necessidades de cada Parceiro:

#### Gerenciamento de prestação de serviços:

- **Comunicações proativas:** Conteúdo periodicamente organizado sobre incidentes no serviço de tecnologias em nuvem, lançamentos de novos recursos de tecnologias em nuvem, recomendações de conteúdo de treinamento focado e recomendações de serviços Premier opcionais.
- **Relatórios de otimização de nuvem:** Relatórios mensais de planejamento de otimização de negócios e suporte orientados por dados mensais para acompanhar o uso de recursos e identificar novas oportunidades de negócios.
- **Recomendações de operações de prática de suporte:** Engajamentos personalizados com um especialista devidamente treinado para ajudar a criar a prática de suporte de nuvem do parceiro.

#### Serviços de Consultoria:

- **Consultas de Nuvem:** Consultas personalizadas de nuvem técnica remota feitas por um especialista técnico que podem resultar em um conjunto de recomendações para treinamento e implementação. Os parceiros podem escolher a partir de um catálogo de tópicos de nuvem para suas consultas na nuvem, por exemplo "Azure IaaS: Consolidação e Gestão de Infraestrutura."

#### Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:

- Os serviços Premier são entregues diretamente ao parceiro para uso interno, salvo se o parceiro tiver vigente um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro*.

- 
- Os parceiros com um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro* vigente podem solicitar à Microsoft que forneça os serviços Premier, em nome do parceiro, para seus clientes finais que tenham contratado serviços com o parceiro.
  - Para encaminhar os incidentes de Problem Resolution Support (PRS) relacionados a ambiente(s) de parceiros e clientes para o(s) qual(is) o parceiro tem privilégios administrativos, os parceiros devem ter vigente um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro*.

#### **g. Soluções de suporte global**

↗ **Soluções de suporte global:** Com o Premier Global, você pode receber suporte Premier em um ou mais Locais de Suporte. O Premier Global está disponível como parte de um pacote Configurável, conforme descrito abaixo.

- **Host:** Este é o local de suporte para o qual você contratou a Microsoft para serviços Premier Global. A menos que seja indicado de outra forma, este será o local de suporte do seu Gerente de Fornecimento de Suporte Dedicado ou Designado.
- **Downstream:** Este é um local de suporte designado em sua Ordem de Serviço para Serviços Corporativos para receber serviços que não sejam no local de suporte do Host.

Serviços Proativos, Serviços Reativos, Gerenciamento de Prestação de Serviços e Serviços Aprimorados são fornecidos conforme a descrição de serviços, com as seguintes modificações.

- **Serviços Proativos:** Você pode transferir serviços Proativos de um local de suporte designado para outro local de suporte designado listado em sua(s) Ordem(ns) de Serviço.
- **Serviços Reativos:** Você pode optar por comprar todas as suas horas de Suporte para Solução de Problemas (PRS) em seu local de suporte Host. Esse método é denominado Horas de Solução de Problemas Agrupadas. Você pode transferir horas de PRS de um local de suporte designado para outro local de suporte designado listado em sua(s) Ordem(ns) de Serviço.

Nós podemos permitir que a equipe em seu(s) local(is) de suporte não designado(s) participe de serviços Proativos e de Suporte para Solução de Problemas que foram designados para um local de suporte específico. Tal participação estará sujeita à disponibilidade.

**Gerente de Prestação de Serviços:** Seu Gerente de Prestação de Serviços Global é um recurso Designado ou Dedicado e fornecerá a você um nível de serviço Estendido conforme definido na Seção 4.3.2. Além disso, esse recurso fornecerá gerenciamento de relatórios e coordenação de serviços em vários países.

#### **Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:**

- **Diferenças nos Valores:** Os valores para serviços Proativos e de Suporte para Solução de Problemas podem variar dependendo do país. A Microsoft reserva para si o direito de faturá-lo por quaisquer diferenças de valores ou, no caso de Serviços baseados em horas, ajustar as horas para atender às diferenças de valores entre os países.
- Conforme necessário, o PRS fornecido pelas assinaturas do Office 365 e Microsoft Azure está disponível para todos os locais de suporte designado.



- 
- **Cobrança Unificada:** A menos que seja indicado de outra forma, será emitida uma única fatura para você pelos valores incorridos em todos os locais de suporte identificados em sua Ordem de Serviço. A fatura será entregue ao local de suporte designado por você. Caso incidam Impostos, os mesmos serão determinados com base em seu local de fornecimento de suporte e serão adicionados à sua fatura, conforme apropriado. Você é o único responsável por quaisquer impostos adicionais devidos.
  - Serviços de restrições ou modificações disponíveis por local de suporte poderão ser aplicados.
  - **Exceções para Cobrança Unificada:** Serviços prestados na República da Índia, no Japão, na República Popular da China, na República da China (Taiwan) e na República da Coreia devem

ter uma Ordem de Serviço para Serviços Corporativos separada, listando os serviços a serem prestados no local de suporte especificado. Os serviços serão prestados e faturados em seu local de suporte naquele país, e qualquer imposto local que venha a incidir será aplicado à respectiva fatura.

#### **h. Termos e condições adicionais**

Os Serviços de Suporte Premier são entregues com base nos seguintes pré-requisitos e suposições:

- Todos os serviços são fornecidos remotamente nas suas instalações no país listado em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito. Se as instalações forem identificadas em mais de um país, você receberá os serviços de um Gerente de Prestação de Serviços Globais e poderá incluir um profissional de Serviços em cada local de serviço global. A Ordem de Serviço descreve os serviços a serem fornecidos em cada um dos locais de suporte global designados.
- Os serviços reativos remotos são prestados em inglês e, quando disponível, podem ser prestados em seu idioma. Todos os outros serviços são prestados no idioma do local de instalação onde a Microsoft esteja prestando esses serviços ou em inglês, salvo se acordado de maneira distinta, por escrito.
- Nós fornecemos suporte para todas as versões de produtos de Serviços On-line e software da Microsoft comercializados e geralmente disponíveis identificados nos Termos de Produtos, publicados pela Microsoft periodicamente em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor identificado pela Microsoft) a menos que definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços ou excluído especificamente no site do Microsoft Premier Online em <http://premier.microsoft.com>. O suporte a hotfix não relacionado à segurança não está disponível para produtos Microsoft que façam parte da Fase de Suporte Estendido, conforme definido em <http://support.microsoft.com/lifecycle>, a menos que você tenha comprado tal suporte conforme descrito nesta Descrição de Serviços como Suporte a Hotfix Estendido ou em um Anexo da sua Ordem de Serviço.
- O suporte para produtos beta e de pré-lançamento não será fornecido, exceto se determinado de outra forma em um anexo vinculado.

- 
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados durante a vigência de uma Ordem de Serviço, serão perdidos se não forem usados durante a vigência da Ordem de Serviço aplicável.
  - O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.
  - Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.
  - Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando nós fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas da Microsoft que cumprem nossas políticas de proteção de dados e processos. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
  - Se você solicitar o cancelamento de um serviço programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
  - Ao acrescentar serviços adicionais ao seu pacote de suporte pela compra, conversão de incidentes de Benefícios do Software Assurance, nós poderemos requerer a inclusão de um nível de gerenciamento de prestação de serviços correspondente para facilitar o fornecimento.
  - Se você tiver solicitado um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, você poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu SDM.
  - Os incidentes de Benefícios de Software Assurance só podem ser convertidos em horas do Suporte para Resolução de Problemas ou Suporte de Terceiro Nível. Serviços adicionais podem estar disponíveis em sua região geográfica, entre em contato com seu SDM para obter detalhes. Depois de 30 dias, nós nos reservamos o direito de faturá-lo pelo valor equivalente de qualquer déficit dos incidentes de Benefício do Software Assurance que você confirma para conversão para serviços de suporte Premier qualificados, conforme designado em sua Ordem de Serviço.
  - Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com seu SDM para obter detalhes.
  - Os serviços de suporte estão limitados à consultoria e orientação relacionadas ao código que pertence a você ou à Microsoft.
  - Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.

- 
- O suporte não fornece código de qualquer natureza que não seja o código de amostra.
  - Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
  - Os serviços podem não serem entregues aos seus clientes, a menos que você tenha comprado o Suporte Premier para Parceiros e contratado um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro*.
  - Nas instalações onde as visitas presenciais foram acordadas mutuamente, porém não foram pré-pagas, cobraremos de você as despesas razoáveis de viagem, hospedagem e alimentação ou, mediante sua solicitação, poderemos deduzir o equivalente de horas de Suporte para Resolução de Problemas para cobrir as despesas.

Os pré-requisitos e as premissas adicionais podem ser definidos nos Anexos relevantes.

### **i. Suas responsabilidades**

A otimização dos benefícios do Suporte Premier depende do seu cumprimento das seguintes responsabilidades, além daquelas definidas nos Anexos aplicáveis. O não cumprimento das seguintes responsabilidades pode resultar em atrasos do serviço:

- Você deverá indicar contatos em sua Ordem de Serviço, sendo que um deles será o considerado o seu Gerente de Suporte ao Cliente (CSM). O CSM é responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as suas atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de serviço de suporte para nós. Cada contato recebe um número de conta individual para acesso ao site do Microsoft Premier Online, envio de problemas de suporte e acesso à sua equipe de prestação de serviços da Microsoft. Seus administradores de serviços online também podem ter a capacidade de enviar as solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis. Além dos contatos indicados, você também pode identificar dois tipos de contatos de grupo, da seguinte forma:
  - Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online para obter as informações e o recurso de envio de solicitações de suporte.
  - Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online somente para informação.
- Para solicitações de suporte de serviços online, os administradores da nuvem, para os serviços baseados em nuvem, têm que enviar solicitações de suporte por meio do portal de suporte de serviços online aplicável.
- Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo devem ter uma compreensão básica do problema que você está encontrando e a capacidade de reproduzir o problema para ajudar a Microsoft a diagnosticar e a fazer a triagem do problema. Esses indivíduos, também devem ter conhecimento dos produtos Microsoft com suporte e do seu ambiente Microsoft para ajudar a resolver problemas de sistema e ajudar a Microsoft a analisar e resolver solicitações de serviço.
- Você concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base no nível de serviço comprado.

- 
- Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados indicados na sua Ordem de Serviço.
  - Mediante nossa solicitação, será necessário que você execute atividades de determinação e solução do problema. Essas atividades podem incluir a execução de rastreamentos na rede, captura de mensagens de erro, coleta de informações de configuração, alteração de configurações de produtos, instalação de novas versões de software ou novos componentes ou modificação de processos.
  - Você é responsável por fazer o backup de seus dados e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados por conta de falhas catastróficas. Você também é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.
  - Você concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.
  - Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
  - Você poderá ser solicitado por seu Gerente de Prestação de Serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço comprado.
  - Você enviará solicitações de serviços proativos, junto com quaisquer dados necessários/aplicáveis não mais do que 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
  - Você concorda em fornecer linha telefônica e acesso à internet de banda larga, bem como acesso aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico para nossa equipe de prestação de serviços (que foi solicitada para realizar o trabalho presencialmente).

## **II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.**

Exceto o que for estabelecido de forma diversa no contrato que as partes venham a firmar em decorrência da aceitação da presente proposta (doravante “o contrato de serviços”) esta seção regulará a prestação dos Serviços de Suporte Premier sob o contrato de serviços, em detrimento de qualquer outra disposição em contrário, inclusive quaisquer termos e condições contidos em uma Requisição de Serviços, Ordem de Compra ou qualquer outro documento de pedido do Cliente. Portanto, a aceitação da presente Proposta pelo cliente implica em torna-la anexo do contrato decorrente desta para que os termos possam regular a prestação. A aceitação pela Microsoft da Requisição de Serviços ou Ordem de compra ou qualquer outro documento do Cliente, significará a aceitação exclusiva da solicitação técnica para execução dos serviços ou para faturamento, e estará limitada aos termos do contrato de serviços. Quaisquer termos e condições contidos em tais documentos emitidos pelo Cliente não serão, em nenhuma hipótese, aplicáveis e nem regularão aos serviços prestados com base nesta proposta e no contrato de serviços.

### **1. Definições.**

Nesta Propostasão aplicáveis as seguintes definições:

---

“Afiliada” significa qualquer pessoa jurídica que controle, seja controlada ou esteja sob o regime de controle comum com uma parte. “Controle” significa propriedade de mais de 50% dos títulos com direito a voto de uma entidade ou o poder de controlar a administração e as políticas de uma entidade.

“Cliente” significa a pessoa jurídica que celebrou o contrato decorrente da presente Proposta.

“Dados do Cliente” significa todos os dados, incluindo quaisquer arquivos de texto, som, software, imagem ou vídeo fornecidos à Microsoft por ou em nome do Cliente e de suas Afiliadas por meio do seu uso dos Serviços Online.

“dia” significa um dia corrido.

“Consertos (Fixes)” significa consertos (fixes), modificações ou melhorias, ou seus derivativos, do Produto que a Microsoft lança amplamente (tais como service packs de Produtos) ou fornece ao Cliente para tratar de um problema específico.

“Microsoft” significa a Afiliada Microsoft que celebrou presente contrato decorrente da presente Proposta, bem como suas Afiliadas, conforme apropriado.

“Serviços Online” significa os serviços hospedados pela Microsoft identificados como Serviços Online nos Termos de Produtos.

“Termos dos Serviços Online” significa os termos adicionais que se aplicam ao uso que o Cliente faz dos Serviços Online publicados no Site de Licenciamento por Volume e atualizados periodicamente.

“Trabalho Pré-existente” significa qualquer código de computador ou outro material escrito desenvolvido ou, de outra forma, obtido de forma independente do contrato decorrente da presente Proposta.

“Produto” significa todos os produtos identificados nos Termos de Produtos, como todos os Softwares, Serviços Online e outros serviços com base na Web, incluindo as versões de pré-lançamento ou beta. A disponibilidade do produto pode variar de acordo com a região.

“Termos do Produto” significa o documento que fornece informações sobre os Produtos da Microsoft e os Serviços Profissionais disponíveis por meio do licenciamento por volume. O documento Termos do Produto é publicado no Site de Licenciamento por Volume e atualizado periodicamente.

“Serviços Profissionais” significa serviços de suporte de Produtos e os serviços de consultoria da Microsoft prestados ao Cliente nos termos do contrato decorrente da presente Proposta. Os “Serviços Profissionais” não incluem os Serviços Online.

“Dados de Serviços Profissionais” significa todos os dados, incluindo todos os arquivos de texto, som, vídeo, imagem ou software, fornecidos para a Microsoft pelo Cliente ou em nome dele (ou que o Cliente autoriza a Microsoft a obter de um Serviço Online) ou obtidos ou processados de outra forma pela Microsoft ou em nome dela por meio de um contrato com a Microsoft para obter Serviços Profissionais.

“SLA” significa Contrato de Nível de Serviço, que especifica o nível de serviço mínimo para os Serviços Online e que é publicado no Site de Licenciamento por Volume.

“Serviços Entregues” significa quaisquer códigos de computador ou materiais, que não sejam Produtos ou Consertos (Fixes), que a Microsoft deixar com o Cliente no momento em que for concluída a prestação de Serviços Profissionais da Microsoft.

“Software” significa cópias licenciadas do software da Microsoft identificadas nos Termos do Produto. O Software não inclui Serviços online nem Serviços Entregues, mas pode fazer parte de um Serviço Online.

---

“Declaração de Serviços” significa qualquer ordem de serviço ou outra descrição dos Serviços Profissionais que incorpore este MBSA.

“Contrato Complementar” significa qualquer contrato que incorpore estes termos.

“executar” ou “usar” significa copiar, instalar, usar, acessar, exibir, executar ou interagir de qualquer forma.

“Direitos de Uso” significa, em relação a qualquer programa de licenciamento, os direitos de uso ou os termos do serviço de cada Produto e a versão publicada para esse programa de licenciamento no Site de Licenciamento por Volume e atualizados periodicamente. Os Direitos de Uso incluem os Termos de Licença Específicos do Produto, os termos do Modelo de Licença, os Termos Universais de Licença, os Termos de Proteção de Dados e os Outros Termos Jurídicos. Os Direitos de Uso substituem os termos de qualquer contrato de licença de usuário final (exibido na tela ou disponibilizado de outra forma) fornecido com um Produto.

“Site de Licenciamento por Volume” significa <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> ou em um site substituto.

## **2. *Uso, propriedade, direitos e restrições.***

- a. Produtos.** Salvo disposição em contrário especificada em um Contrato Complementar, o uso de qualquer Produto é regido pelos Direitos de Uso específicos de cada Produto e versão e pelos termos do Contrato Complementar aplicável.
- b. Consertos e Serviços Entregues.**
  - (i) Consertos (Fixes).** Cada Conserto (Fix) é licenciado de acordo com os mesmos termos do Produto aos quais ele se aplica. Se um Conserto (Fix) não for fornecido para um Produto específico, quaisquer direitos de uso que a Microsoft fornecer com o Conserto (Fix) serão aplicáveis.
  - (ii) Trabalho Preexistente.** Todos os direitos sobre qualquer Trabalho Preexistente continuarão sendo de propriedade exclusiva da parte fornecedora dele. Cada parte poderá usar, reproduzir e modificar o Trabalho Preexistente da outra parte exclusivamente conforme a necessidade para cumprir as obrigações relacionadas aos Serviços Profissionais.
  - (iii) Serviços Entregues.** Mediante o pagamento integral dos Serviços Profissionais, a Microsoft concede ao Cliente uma licença não exclusiva, intransferível e perpétua para reproduzir, usar e modificar os Serviços Entregues exclusivamente para os fins comerciais internos do Cliente, sujeito aos termos e condições desta Proposta.
  - (iv) Direitos das afiliadas.** O Cliente pode sublicenciar seus direitos nos Serviços Entregues para suas Afiliadas, mas as Afiliadas do Cliente não podem sublicenciar tais direitos. O Cliente é responsável por garantir a conformidade das Afiliadas com esta Proposta e o contrato decorrente desta.
- c. Software ou tecnologia que não seja da Microsoft.** O Cliente é o único responsável por qualquer software ou tecnologia que não seja da Microsoft que ele instale ou use com Produtos, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues.
- d. Restrições.** O Cliente não deverá (e não está licenciado para) (1) fazer engenharia reversa, descompilar ou desmontar nenhum Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues, (2) instalar

---

ou usar software ou tecnologia que não seja da Microsoft que sujeite a propriedade intelectual ou a tecnologia da Microsoft a outros termos de licença nem (3) contornar limitações técnicas em um Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues ou restrições na documentação do Produto. Exceto conforme expressamente permitido nesta Proposta, em um Contrato Complementar ou na documentação do Produto, o Cliente não deverá (e não estará licenciado para) (1) separar e executar partes de um Produto ou Conserto (Fix) em mais de um dispositivo, atualizar nem fazer downgrade de partes de um Produto ou Conserto (Fix) em momentos diferentes, nem transferir partes de um Produto ou Conserto (Fix) separadamente nem (2) distribuir, sublicenciar, alugar, emprestar, arrendar Produtos, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues, parcial ou integralmente, nem usá-los para oferecer serviços de hospedagem a terceiros.

- e. Reserva de direitos.** Os Produtos, Consertos (Fixes) e Serviços Entregues são protegidos por leis de direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual e tratados internacionais. A Microsoft reserva para si todos os direitos que não foram expressamente concedidos por esta Proposta. Nenhum direito será concedido ou implicado por renúncia ou preclusão. Os direitos de acesso ao ou uso do Software em um dispositivo não concedem ao Cliente o direito de implementar patentes da Microsoft ou outras propriedades intelectuais da Microsoft no dispositivo em si nem em qualquer outro software ou dispositivo.

### **3. Confidencialidade.**

“Informações Confidenciais” significa informações não públicas designadas como “sigilosas” ou que uma pessoa saiba ou deva entender como confidenciais, incluindo Dados do Cliente, Dados de Serviços Profissionais e os termos dos contratos da Microsoft. Os Termos de Serviços Online podem impor obrigações adicionais em relação aos Dados do Cliente, além de limitações à divulgação e ao uso deles. As Informações Confidenciais não incluem informações que (1) se tornem disponíveis publicamente sem a violação do contrato decorrente da presente Proposta, (2) sejam recebidas legalmente de outra fonte que não tenha obrigação de confidencialidade, (3) sejam desenvolvidas de forma independente ou (4) sejam comentários ou sugestões oferecidos voluntariamente sobre os negócios, os produtos ou os serviços da outra parte.

Cada parte tomará as medidas razoáveis para proteger as Informações Confidenciais da outra parte e as usará somente para as finalidades de relacionamento comercial das partes. Nenhuma das partes divulgará as Informações Confidenciais a terceiros, exceto para seus funcionários, Afiliadas, prestadores de serviços, conselheiros e consultores (“Representantes”) e essa divulgação será restrita àqueles diretamente interessados e sujeita às obrigações de não divulgação, no mínimo, equivalentes às estabelecidas nesta Proposta. Cada parte permanecerá responsável pelo uso das Informações Confidenciais por seus Representantes e, em caso de descoberta de qualquer uso ou divulgação não autorizado, deverá notificar imediatamente a outra parte.

Uma parte poderá divulgar as Informações Confidenciais da outra parte se exigido por lei, mas somente depois de notificar a outra parte (se for legalmente permitido) para que esta busque uma medida cautelar.

Nenhuma das partes está obrigada a restringir as atividades de seus Representantes que tiveram acesso às Informações Confidenciais. As partes concordam que o uso das informações de que seus Representantes se lembrarem, sem meios auxiliares, no desenvolvimento ou na implantação dos produtos ou serviços das partes não cria obrigações nos termos desta Proposta ou da lei relacionada a segredo comercial e, portanto, concordam em limitar o que uma divulgará à outra.

---

Essas obrigações se aplicarão (1) aos Dados do Cliente até que eles sejam excluídos dos Serviços Online e (2) a todas as outras Informações Confidenciais, por um período de cinco anos após o recebimento destas por uma das partes.

#### **4. Privacidade e conformidade com as leis.**

- a. O Cliente consente no processamento de informações pessoais pela Microsoft e seus representantes para facilitar o objeto do contrato decorrente da presente Proposta. O Cliente obterá todos os consentimentos exigidos de terceiros (incluindo os contatos, revendedores, distribuidores, administradores e funcionários do Cliente) de acordo com a lei de proteção de dados e privacidade aplicáveis antes de fornecer informações pessoais para a Microsoft.
- b. As informações pessoais coletadas de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta (1) poderão ser transferidas, armazenadas e processadas nos Estados Unidos ou em qualquer outro país no qual a Microsoft ou seus provedores de serviços mantenham instalações e (2) estarão sujeitas aos termos de privacidade especificados nos Direitos de Uso. A Microsoft cumprirá as exigências feitas pela lei de proteção de dados na Área Econômica Europeia e Suíça quanto à coleta, ao uso, à transferência, à retenção e a outro processamento de dados pessoais na Área Econômica Europeia e Suíça.
- c. **Exportação dos Estados Unidos.** Produtos, Consertos (Fixes) e Serviços Entregues estão sujeitos ao controle de exportação dos Estados Unidos. O Cliente concorda em cumprir todas as leis nacionais e internacionais aplicáveis, incluindo U.S. Export Administration Regulations, e International Traffic in Arms Regulations, além das restrições de usuário final, uso final e destino emitidas pelos Estados Unidos e por outros governos, relacionadas aos produtos, serviços e tecnologias da Microsoft.
- d. Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional. O Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional, em vigor na data de início de vigência do contrato decorrente da presente Proposta e disponível no Site de Licenciamento por Volume em <https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA>, fica incorporado ao presente instrumento por esta referência.

#### **5. Garantias.**

##### **a. Garantias limitadas e recursos.**

- (i) **Software.** A Microsoft garante que cada versão principal do Software desempenhará suas funções substancialmente conforme descrito na documentação do Produto aplicável por um ano contado a partir da data em que o Cliente licenciar essa versão pela primeira vez. Se isso não ocorrer, e o Cliente notificar a Microsoft dentro do prazo de garantia, a Microsoft, a seu critério, (1) devolverá o valor que o Cliente pagou pela licença do Software ou (2) reparará ou substituirá o Software.
- (ii) **Serviços Online.** A Microsoft garante que cada Serviço Online funcionará de acordo com o SLA aplicável durante o uso do Cliente. Os recursos do Cliente por violação desta garantia são os citados no SLA.
- (iii) **Serviços Profissionais.** A Microsoft garante que os Serviços Profissionais serão realizados com cuidado e qualificação profissionais. Se a Microsoft não cumprir esta cláusula e o Cliente notificar a Microsoft em até 90 dias contados da data da execução dos Serviços



---

Profissionais, a Microsoft, a seu critério, executará novamente os Serviços Profissionais ou devolverá o valor que o Cliente pagou por eles.

Os recursos acima são os únicos recursos do Cliente por violação das garantias descritas nesta seção. O Cliente renuncia a todos os requerimentos judiciais ou extrajudiciais relativos à garantia não apresentados durante o período de garantia.

- b. **Exclusões.** As garantias contidas nesta Proposta não se aplicam aos problemas causados por acidentes, abuso ou uso de forma inconsistente com a presente e o contrato decorrente da presente Proposta, incluindo o não cumprimento dos requisitos mínimos do sistema. Essas garantias não se aplicam a produtos gratuitos, de teste, de pré-lançamento nem beta nem aos componentes de Produtos que o Cliente esteja autorizado a redistribuir.
- c. **Isenção de Responsabilidade. Exceto as garantias limitadas acima, a Microsoft não fornece nenhuma garantia ou condição e isenta-se de qualquer outra garantia expressa, implícita ou legal, inclusive garantias de qualidade, titularidade de direito, não violação, padrões de comercialização e adequação a uma finalidade específica.**

## **6. Defesa contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros.**

As partes defenderão uma à outra contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros descritos nesta cláusula e pagarão o valor de qualquer decisão judicial desfavorável transitada em julgado resultante ou acordo aprovado, mas somente se a parte acusada for prontamente notificada por escrito sobre o requerimento e tenha o direito de controlar a defesa e eventual acordo. A parte que estiver sendo defendida deverá fornecer à parte acusada toda a assistência, informações e autoridade solicitadas e deverá tomar todas as medidas razoáveis para reduzir suas perdas decorrentes do requerimento judicial ou extrajudicial do terceiro. A parte acusada reembolsará a outra parte pelas despesas razoáveis incorridas no fornecimento da assistência. Esta seção descreve os recursos exclusivos e a responsabilidade integral das partes com relação a esses requerimentos judiciais ou extrajudiciais.

- a. **Pela Microsoft.** A Microsoft defenderá o Cliente contra qualquer requerimento judicial ou extrajudicial de terceiros até a extensão que ele alegue que um Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues disponibilizados pela Microsoft por um valor e usados no escopo da licença concedida pelo contrato (não modificado em relação ao que fora disposto pela Microsoft e não combinado com nenhum outro item) se apropria indevidamente de um segredo comercial ou viola diretamente uma patente, direitos autorais, marca registrada ou outro direito proprietário de um terceiro. Se a Microsoft não conseguir resolver um requerimento judicial ou extrajudicial de violação de acordo com termos comercialmente razoáveis, ela poderá, a seu critério, (1) modificar ou substituir o Produto, o Conserto (Fix) ou os Serviços Entregues por um equivalente funcional ou (2) rescindir a licença do Cliente e reembolsar os valores de licença pré-pagos (menos a depreciação por um método linear, de cinco anos) para licenças perpétuas e o valor pago pelos Serviços Online para qualquer período de uso após a data de rescisão. A Microsoft não será responsável por requerimentos judiciais ou extrajudiciais nem por danos causados pelo uso contínuo de um Produto, Conserto ou Serviço Entregue por parte do Cliente depois de este ser notificado para cessar o uso em virtude de um requerimento judicial ou extrajudicial.
- b. **Pelo Cliente.** Até a extensão permitida pela lei aplicável, o Cliente defenderá a Microsoft contra todos os requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros se estes alegarem que: (1) quaisquer Dados do Cliente ou software que não seja da Microsoft hospedado em um

---

Serviço Online pela Microsoft em nome do Cliente se apropriam indevidamente de um segredo comercial ou violam diretamente uma patente, direitos autorais, marca registrada ou outro direito proprietário de terceiros ou (2) o uso de qualquer Produto, Conserto ou Serviço Entregue por parte do Cliente, isoladamente ou em combinação com outros itens, viola a lei ou prejudica terceiros.

## **7. Limitação de responsabilidade.**

Para cada Produto ou Serviço Profissional, a responsabilidade agregada máxima de cada parte perante a outra de acordo com esta Proposta fica limitada a danos diretos concedidos definitivamente em um valor que não exceda as quantias que o Cliente pagou pelos Produtos ou Serviços Profissionais aplicáveis durante o prazo do Contrato Complementar decorrente da presente Proposta, de acordo com o seguinte:

- a. **Serviços Online.** Para os Serviços Online, a responsabilidade máxima da Microsoft perante o Cliente por qualquer incidente que resulte em um requerimento judicial ou extrajudicial não excederá o valor que o Cliente pagou pelo Serviço Online durante o período de 12 meses anterior ao incidente.
- b. **Produtos Gratuitos e Código Distribuível.** No caso dos Produtos e Serviços Profissionais fornecidos sem custo e código que o Cliente está autorizado a redistribuir a terceiros sem pagamento separado para a Microsoft, a responsabilidade da Microsoft está limitada a danos diretos concedidos definitivamente até o valor de US\$ 5.000,00.
- c. **Exclusões.** Em nenhuma circunstância as partes serão responsáveis por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou consequenciais ou pela perda de uso, perda de informações de negócios, perda de receita ou interrupção dos negócios, causados ou determinados com base em teorias de responsabilidade.
- d. **Exceções.** Nenhuma limitação ou exclusão será aplicável à obrigação decorrente (1) das obrigações de confidencialidade das partes (exceto as obrigações relacionadas aos Dados do Cliente e aos Dados de Serviços Profissionais, que permanecerão sujeitas às limitações e exclusões acima); (2) de obrigações de defesa e indenização das partes ou (3) da violação de direitos de propriedade intelectual da outra parte.

## **8. Verificação de conformidade.**

- a. **Direito de verificação de conformidade.** O Cliente deve manter registros com relação a todo o uso e à distribuição de Produtos pelo Cliente e por suas Afiliadas. A Microsoft reserva para si, à sua própria custa, o direito de verificar essa conformidade com os termos de licença dos Produtos. A Microsoft contratará um auditor independente, e o Cliente deverá fornecer prontamente ao auditor independente todas as informações que sejam solicitadas de forma razoável para ajudar na verificação, incluindo o acesso visível a sistemas que executam os Produtos e comprovante das licenças de Produtos que o Cliente hospede, sublicencie ou distribua para terceiros. O Cliente deverá fornecer, sem atraso indevido, as informações e o acesso acima expostos mediante solicitação do auditor independente.
- b. **Processo de verificação.** A Microsoft notificará o Cliente com pelo menos 30 dias corridos de antecedência da intenção de verificar sua conformidade com os termos da licença para os Produtos que o Cliente e suas Afiliadas usam ou distribuem. O auditor independente está sujeito a uma obrigação de confidencialidade suficiente para abranger o compromisso do

---

auditor com o cliente par ao processo de verificação. O Cliente também poderá, a seu critério, exigir um contrato de confidencialidade mutuamente acordado com o auditor independente para acesso aos locais, aos dados e aos sistemas. Esse contrato de confidencialidade entre o Cliente e o auditor deverá ser concluído em até quatorze (14) dias após essa solicitação e não deverá restringir a capacidade do auditor independente de verificar com precisão a conformidade e compartilhar as informações resultantes com a Microsoft. Quaisquer informações coletadas serão usadas unicamente para a finalidade de determinação da conformidade do Cliente. Essa verificação ocorrerá durante o horário comercial normal, e o auditor envidará os melhores esforços para não interferir nas operações do Cliente durante a auditoria.

- c. **Recursos para não conformidade.** Se a verificação revelar algum tipo de uso dos Produtos sem direitos de licença aplicáveis, Cliente deverá, em 30 dias, solicitar o número de licenças suficiente para cobrir o uso. Se for constatado que o uso ou a distribuição excede as licenças existentes do Cliente em 5% ou mais dos ambientes auditados de forma agregada, o Cliente deverá reembolsar a Microsoft pelos custos incorridos na obtenção da verificação e adquirir as licenças adicionais necessárias. Essas licenças serão obtidas a 125% do preço, com base na lista de preços ora vigente e na categoria de preços aplicável ao Cliente. A porcentagem de uso é baseada no número total de Produtos usados sem direitos de licença aplicáveis (como descrito acima) em comparação com o uso total do Produto. Se for confirmado que o uso do Produto está licenciado de forma suficiente, a Microsoft não exigirá que o Cliente realize outra verificação por pelo menos um ano. O exercício dos direitos e dos procedimentos descritos acima não representa renúncia dos direitos da Microsoft de exigir o cumprimento do contrato decorrente da presente Proposta ou de proteger sua propriedade intelectual por outros meios legais ou contratuais.
- d. **Autoauditoria do Cliente.** A Microsoft, a seu exclusivo critério, poderá exigir que o Cliente realize uma autoauditoria, sujeita aos recursos para não conformidade, conforme o aqui estabelecido.

## 9. **Extinção do contrato.**

- a. **Rescisão.** Qualquer parte poderá rescindir o contrato decorrente da presente Proposta mediante notificação com 60 dias de antecedência.
- b. **Rescisão de Serviços Profissionais.** Se o Cliente rescindir uma Declaração de Serviços como resultado de uma violação cometida pela Microsoft, ele deverá pagar todos os valores remanescentes constantes da Declaração de Serviços na data de rescisão. Mediante o recebimento do pagamento pela Microsoft pelos Serviços Profissionais, os interesses do Cliente nos Serviços Entregues se tornarão exercíveis. A Microsoft não terá nenhuma obrigação de continuar a prestar Serviços Profissionais se o Cliente deixar de efetuar os pagamentos tempestivamente por eles.

## 10. **Disposições Gerais.**

- a. **Uso de prestadores de serviços.** A Microsoft poderá usar subcontratados para realizar serviços, mas será responsável pelo desempenho destes, sujeitos aos termos da presente Proposta e do contrato decorrente dela.

- 
- b. Atuação da Microsoft como prestador de serviços contratado.** As partes são prestadores de serviços. O Cliente e a Microsoft podem desenvolver produtos, de forma independente, sem o uso de Informações Confidenciais da outra parte.
- c. Notificações.** As notificações para a Microsoft deverão ser enviadas ao endereço contido no formulário de assinatura. As notificações deverão ser feitas por escrito e serão consideradas entregues na data indicada no aviso de recebimento da entrega ou na confirmação da entrega pelo serviço de remessa ou fax. A Microsoft poderá fornecer informações ao Cliente sobre prazos de pedidos iminentes, serviços e informações sobre assinatura no formato eletrônico, inclusive por email aos contatos fornecidos pelo Cliente. Os emails serão considerados entregues na data de transmissão.
- d. Contrato não exclusivo.** O Cliente está liberado para assinar contratos com a finalidade de licenciar, usar ou promover produtos ou serviços que não sejam da Microsoft.
- e. Aditamentos.** Qualquer aditamento ao contrato decorrente da presente Proposta deverá ser assinado por ambas as partes, com exceção de que a Microsoft poderá alterar os Termos do Produto e os Direitos de Uso periodicamente, de acordo com os termos do contrato. Quaisquer termos e condições adicionais ou conflitantes contidos em uma ordem de compra do Cliente ou de um Parceiro são expressamente rejeitados e não se aplicarão. A Microsoft poderá exigir que o Cliente assine um novo contrato ou um aditamento a um contrato existente antes de processar um novo pedido ou celebrar um Contrato Complementar.
- f. Cessão.** Cada parte poderá ceder todos os seus direitos sob o contrato decorrente da presente Proposta a uma Afiliada, mas ela deverá notificar, por escrito, a outra parte dessa cessão. A Microsoft poderá ceder seu direito de receber pagamento e reforçar as obrigações de pagamento do Cliente de acordo com o contrato sem outro consentimento. Qualquer outra cessão proposta deverá ser aprovada por escrito pela parte não designada. A cessão não representará a extinção das obrigações assumidas pela parte cedente de acordo com o contrato cedido. Qualquer tentativa de cessão sem a aprovação exigida será nula.
- g. Lei aplicável.** Os termos de cada Contrato Complementar celebrados com qualquer Afiliada Microsoft localizada fora da Europa serão regidos e interpretados de acordo com as leis do estado de Washington e as leis federais dos Estados Unidos. Os termos de cada Contrato Complementar celebrado com uma Afiliada Microsoft localizada na Europa serão regidos e interpretados de acordo com as leis da Irlanda. Qualquer controvérsia originada ou relacionada aos Serviços Profissionais será regida pela lei da jurisdição em que a Afiliada Microsoft que executa a Declaração de Serviços relevante está sediada. A Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias e seus instrumentos relacionados não será aplicável ao contrato decorrente da presente Proposta.
- h. Solução de controvérsias.** Ao ingressarem com medida judicial decorrente do contrato decorrente da presente Proposta, as partes concordam com os seguintes foros exclusivos:
- (i)** Caso a Microsoft ingresse com medida judicial, o fará no foro da sede da Afiliada do Cliente que firmou o contrato;
  - (ii)** Caso o Cliente ingresse com medida judicial para exigir o cumprimento de uma Declaração de Serviços, o foro será a sede da Afiliada Microsoft que executa a Declaração de Serviços. Para todas as outras medidas, (1) se o Cliente ingressar com medida judicial contra qualquer Afiliada Microsoft localizada fora da Europa, o foro serão os tribunais estaduais ou federais de King County, Estado de Washington, EUA e (2) se o Cliente

---

ingressar com medida judicial contra qualquer Afiliada Microsoft localizada na Europa, mas não contra uma Afiliada Microsoft localizada fora da Europa, o foro será na Irlanda.

As partes concordam com a jurisdição pessoal sobre o foro acordado. Essa escolha de foro não impede que ambas as partes ingressem com medida cautelar em relação a uma violação de direitos de propriedade intelectual ou obrigações de confidencialidade em qualquer jurisdição apropriada.

- i. **Autonomia das cláusulas.** Se qualquer cláusula desta Proposta e do contrato decorrente dela for declarada inexecutável, o restante do instrumento permanecerá em pleno vigor e efeito.
- j. **Renúncia.** O não cumprimento de qualquer cláusula do contrato decorrente da presente Proposta não constituirá uma renúncia. Todas as renúncias deverão ser feitas por escrito e assinadas pela parte renunciante.
- k. **Inexistência de terceiros beneficiários.** Esta Proposta e Contrato decorrente dela não cria nenhum direito de terceiros beneficiários.
- l. **Sobrevivência.** Todas as cláusulas sobreviverão à rescisão ou ao término do contrato decorrente da presente Proposta, exceto as que exigirem o desempenho apenas durante o prazo do contrato.
- m. **Termos de pagamento dos Serviços Profissionais.** O Cliente concorda em pagar todos os valores relacionados em uma Declaração de Serviços em um prazo de até 30 dias contados da data da fatura, a não ser que estabelecido de outra forma na Declaração de Serviços. A Microsoft poderá cobrar encargos financeiros de até 18% ao ano, acumulados, calculados e pagáveis mensalmente, ou o máximo permitido por lei, sobre todos os montantes a ela devidos, o que for menor. A Microsoft não terá qualquer obrigação de continuar a prestar Serviços Profissionais se o Cliente deixar de efetuar os pagamentos tempestivamente.
- n. **Tributos.** Se forem pagos quaisquer valores à Microsoft, os valores devidos serão líquidos e não será descontado nenhum tributo, a menos que seja especificado na fatura como tributo incluído. O Cliente deverá pagar quaisquer impostos aplicáveis sobre valor agregado, bens e serviços, vendas, receita bruta, outros impostos sobre transações, valores, encargos ou acréscimos ou qualquer acréscimo de recuperação de custo regulatório ou valores semelhantes devidos de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta e que a Microsoft tenha permissão para cobrar do Cliente de acordo com a lei aplicável. O Cliente será responsável por qualquer imposto de selo aplicável e todos os outros tributos que sejam obrigatórios por lei incluindo qualquer tributo decorrente da distribuição ou fornecimento de Produtos ou Serviços Profissionais pelo Cliente a suas Afiliadas. A Microsoft será responsável pelo pagamento de todos os tributos baseados na sua receita líquida e impostos sobre receita bruta cobrados em vez dos impostos sobre receita ou lucros ou impostos sobre propriedade da Microsoft.

Se houver tributos que devam ser retidos na fonte em relação a pagamentos feitos pelo Cliente à Microsoft, o Cliente poderá deduzi-los do valor devido à Microsoft e pagá-los à autoridade tributária competente, desde que, no entanto, o Cliente assegure e forneça imediatamente para a Microsoft um comprovante oficial dessa retenção na fonte e outros documentos razoavelmente solicitados pela Microsoft para reclamar um crédito tributário estrangeiro dos EUA ou um reembolso. O Cliente deverá garantir que os tributos retidos na fonte foram minimizados no limite máximo permitido pela lei aplicável.

## 11. Penalidades.

Os serviços ofertados não preveem níveis de resolução de problemas, mas prazos estimados de atendimento de chamados, conforme Descrição de Serviços e, portanto, o não atendimento de um chamado dentro do prazo estimado não ensejará aplicação de penalidades pelo cliente. Não obstante, para qualquer outro cenário e circunstância, a totalidade das multas aplicadas nos termos de eventual contrato decorrente da presente Proposta não deverá exceder a 10% de seu valor total, durante sua vigência.

## III. HONORÁRIOS

Com base nas informações fornecidas, propomos as seguintes opções de trabalho, para melhor atender às necessidades de suporte técnico premier de sua empresa:

### 1. Serviços de Suporte Técnico Premier, para um período de 12 meses.

<b>SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER FRANQUIA</b>	<b>QUANTIDADES</b>
<b>Horas Gerenciamento de Conta de Suporte</b>	Até 135 horas
<b>Horas de Suporte para a Solução de Problemas</b>	Até 60 horas
<b>Horas de Assistência de Suporte Horas de Workshops de Suportabilidade</b>	Até 75 horas
<b>Horas de Engenheiro de Suporte Designado - DSE</b>	Até 270 horas
<b>Serviços Telefônicos 0800 para Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos</b>	Incluído
<b>Abertura de Chamados por Internet</b>	Incluído
<b>Acesso ao Sítio MPO (Microsoft Premier OnLine) – Incluindo Gerenciamento</b>	Incluído
<b>Valor Total pelos Serviços de Suporte Premier</b>	<b>R\$ 356.400,00</b>

---

## 2. Condições de Pagamento

O valor total dos serviços discriminados nesta Proposta é de **R\$ 356.400,00 (trezentos e cinquenta e seis mil e quatrocentos reais)**. Estes valores têm como base de referência o mês de junho de 2020.

As horas de Suporte Técnico Premier contratadas perderão a validade se não forem utilizadas durante os 12 meses do contrato

### **2.1 FRANQUIA SUPORTE PREMIER**

O valor total devido pelos serviços de Suporte Técnico Premier descrito no item 1 acima identificados na presente Proposta, para o período de 12 meses, será pago em 12 (doze) parcelas mensais fixas e consecutivas de **R\$ 29.700,00 (vinte e nove mil e setecentos reais)** sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do Contrato de Serviços. As faturas emitidas pela Microsoft devem ser pagas dentro de 30 dias contados a partir da emissão da mesma e serão encaminhadas ao representante do Cliente, para pagamento, no endereço indicado no Contrato de Serviços.

## 3. Impostos

Os valores acima já incluem os impostos aplicáveis segundo a legislação, atualmente em vigor, Cofins (3%), PIS (0,65%) e ISS (2,90%).

Se, durante a vigência do contrato, forem criados novos tributos ou modificadas as alíquotas dos atuais, de modo a aumentar ou diminuir os ônus das partes contratantes, os preços poderão ser revistos, a fim de que sejam ajustados a essas modificações mediante termo aditivo assinado pelas partes de comum acordo.

#### **\* NOTAS SOBRE SERVIÇOS DE SUPORTE PREMIER:**

- 1) As horas contratadas sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.
- 2) Horas de Suporte On-site deverão ser utilizadas mediante disponibilidade e agendamento prévio com TAM, para o site da cidade de Recife. O mínimo de horas requisitadas de Field Engineer é de 8 (oito) horas por solicitação. Despesas com transporte, hospedagem e alimentação estão inclusas para a prestação dos serviços na cidade de **Recife**.
- 3) Os Contatos Nomeados serão aqueles definidos abaixo, ou de outra forma definidos no início do contrato e seus IDs de acesso ao **Microsoft Services Premier Support** serão intransferíveis. Desta maneira, o TAM poderá prestar um serviço com maior qualidade, pois poderá melhor gerenciar os incidentes abertos por cada um dos contatos.
- 4) As horas de Field Engineer não precisam ser utilizadas necessariamente apenas no local do ambiente do cliente, pois o engenheiro pode necessitar de tempo para pesquisas na própria Microsoft.

- 5) O recurso do FE pode ser rotativo, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.
- 6) O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de **Microsoft Services Premier Support**, como: espaço físico e linhas telefônicas para a atuação do FE, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar este projeto.
- 7) Nossos FEs estarão alocados em treinamento e reuniões internas do departamento, no mínimo, 25 (vinte e cinco) dias úteis por ano, sendo que 1 (uma) vez por ano, estarão ausentes de 5 (cinco) a 10 (dez) dias úteis, sem possibilidade de substituição, pois participam de um encontro mundial nos Estados Unidos.

## CONTATO MICROSOFT

**Contato Microsoft:** Contato para questões e dúvidas a respeito do Contrato de Serviços.

<b>Nome do Contato Microsoft: Fabiano Silva</b>
Endereço: Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1909 – 16º andar – Conj 161 São Paulo – SP
Telefone: +55 11 3905-6416
E-mail: v-famora@microsoft.com
Celular: +55 11 96437-0674

## NOMES DE CONTATO DO CLIENTE

**Nomes de Contato do Cliente Premier (Contatos do Cliente do Suporte Designado relacionados na subseção b abaixo):** Quaisquer alterações posteriores nos Nomes de Contato devem ser apresentadas ao Recurso de Serviços / TAMs pelo CSM.

<input type="checkbox"/> <b>Assinale aqui para destinatário TechNet, se incluído</b> <input type="checkbox"/> Assinale aqui para formato DVD
<b>Nome do CSM:</b>
Endereço: _____ _____ _____
Telefone: (    )
E-mail:
Fax: (    )





A N E X O – I B

COMPARATIVO COM OUTROS CONTRATOS

1. DEMONSTRATIVO DO CONTRATO Nº 18/04/088 (SEFAZ - RS)

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER	QUANTIDADE ESTIMADA DE HORAS	VALOR TOTAL (15 MESES)
Horas Gerenciamento de Conta de Suporte (SAM/TAM) Horas de Suporte para a Solução de Problemas (PRS) Horas de Designated Support Engineering - DSE Serviços Telefônicos 0800 para Abertura Acompanhamento de Chamados Técnicos Abertura de Chamados por Internet Acesso ao Sítio MPO	1.900	<b>R\$ 1.252.761,20</b>

2. DEMONSTRATIVO DO CONTRATO Nº 040/2019 (IBGE)

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER	QUANTIDADE ESTIMADA DE HORAS	VALOR TOTAL (12 MESES)
Horas Gerenciamento de Conta de Suporte Horas de Suporte para a Solução de Problemas RAP as a Service Plus for Internet Information Services Horas de Workshops Onboarding Accelerator SQL Server Recovery Execution Service Horas de Designated Support Engineering - DSE Serviços Telefônicos 0800 para Abertura Acompanhamento de Chamados Técnicos Abertura de Chamados por Internet	1.751	<b>R\$ 1.128.624,56</b>



3. DEMONSTRATIVO DA PROPOSTA COMERCIAL PARA O TJPE

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER	QUANTIDADE ESTIMADA DE HORAS	VALOR TOTAL (12 MESES)
Horas Gerenciamento de Conta de Suporte Horas de Suporte para a Solução de Problemas Horas de Assistência de Suporte Horas de Workshops de Suportabilidade Horas de Engenheiro de Suporte Designado - DSE Serviços Telefônicos 0800 para Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos Abertura de Chamados por Internet Acesso ao Sítio MPO (Microsoft Premier OnLine) – Incluindo Gerenciamento	540	<b><u>R\$ 356.400,00</u></b>

4. VALOR ESTIMADO POR HORA DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO APRESENTADOS NOS ITENS 1, 2 E 3

PRODUTO	QTD	UNIDADE	CONTRATO Nº 18/04/088 SEFAZ - RS	CONTRATO Nº 040/2019 IBGE	PROPOSTA PARA O TJPE
			Valor	Valor	Valor
Serviços de Suporte Técnico Microsoft Premier	1	HORA	R\$ 659,35	R\$ 644,56	R\$ 660,00

Observar que, devido a solução ser customizada à necessidade de cada caso, os valores comparados são de contratos de serviços Microsoft Premier similares ao da proposta enviada para o TJPE onde, diante o exposto, os valores são compatíveis viabilizando assim a contratação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA FAZENDA  
SUPERVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA Nº 18/04/088**  
Processo nº 18/1400-0041665-0

O Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da **SECRETARIA DA FAZENDA**, inscrita no CNPJ n.º 87.958.674/0001-81, localizada na Av. Mauá, 1155, Porto Alegre/RS, representada neste ato por seu Supervisor de Administração, Sr. Carlos Mário Lima de Souza, inscrito no CPF sob o n.º 393.862.790-53, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**, estabelecida na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, n.º 1.909 - conjunto 161, 16º andar, Torre Sul, Bairro Vila Nova Conceição, Município de São Paulo - CEP 04543-907, inscrita no CNPJ n.º 60.316.817/0001-03, representada neste ato por seu procurador, Sr. Cristian Mário Fialho Ferreira, inscrito no CPF n.º 151.326.498-23, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Termo Aditivo que tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto descrito abaixo, regendo-se pela Lei Federal n.º 8.666/93, Lei Estadual n.º 11.389/99 e legislação pertinente, assim como as cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidade das partes.

**CLÁUSULA PRIMEIRA**

O presente termo aditivo tem por objeto a alteração do endereço da sede da **CONTRATADA**, a prorrogação da vigência do contrato pelo período de **12 (doze) meses, a contar de 01/12/2019**, bem como o acréscimo de 25% no número de horas de consultoria e o reajuste do preço da hora pelo IPCA (outubro/2018 a outubro/2019 – 2,99644%), com a consequente alteração da Cláusula Primeira – Do Objeto, da Cláusula Segunda – Do Preço, do item 6.1 da Cláusula Sexta – Do Pagamento, e do Anexo I – Proposta da Contratada, a contar da mesma data.

**CLÁUSULA SEGUNDA**

A Cláusula Primeira – Do Objeto passa a vigorar com a seguinte redação:

1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de **até 1.900 (um mil e novecentas) horas anuais** de prestação de serviço de suporte técnico denominado **Suporte Premier Microsoft (Microsoft Services Premier Support)**, em conformidade com a Proposta de Serviços Premier Microsoft SEFAZ/RS 20191107 de 07/11/2019, a qual passa a fazer parte deste Contrato, fornecido diretamente por profissionais certificados que auxiliarão a equipe de tecnologia da **CONTRATANTE** a otimizar a utilização dos produtos Microsoft, conforme distribuição de serviços detalhado abaixo:

Item	Serviços de Suporte Técnico Premier	Quantidade/horas
1	Horas Gerenciamento de Conta de Suporte	Até 637
2	Horas Gerenciamento para Solução de Problemas	Até 288
3	Designated Support Engineering	Até 975
4	Serviços telefônicos 0800 para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.	Incluído
5	Abertura de chamados por internet	Incluído
6	Acesso ao sítio MPO (Microsoft Premier OnLine) – incluindo o gerenciamento	Incluído



Handwritten signatures and initials in blue ink.

1.2. Este contrato vincula-se à proposta SEFAZ/RS 20181011 apresentada pela CONTRATADA, aceita pela CONTRATANTE.

### CLÁUSULA TERCEIRA

A Cláusula Segunda – Do Preço passa a vigorar com a seguinte redação:

2.1. O preço mensal referente à execução dos serviços contratados é de **R\$ 104.396,77 (cento e quatro mil e trezentos e noventa e seis reais e setenta e sete centavos)**, totalizando o valor anual de **R\$ 1.252.761,20 (um milhão, duzentos e cinquenta e dois mil, setecentos e sessenta e um reais e vinte centavos)**, de acordo com a Proposta de Serviços Premier Microsoft SEFAZ/RS 20191107 de 07/11/2019, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, distribuído conforme segue:

Item	Serviços de Suporte Técnico Premier	Quantidade/horas	Valor Unitário	Valor Total
1	Horas Gerenciamento de Conta de Suporte	637	659,348	420.004,68
2	Horas Gerenciamento para Solução de Problemas	288	659,348	189.892,22
3	Designated Support Engineering	975	659,348	642.864,30
4	Serviços telefônicos 0800 para abertura e acompanhamento de chamados técnicos	Incluído	Sem ônus	
5	Abertura de chamados por internet	Incluído	Sem ônus	
6	Acesso ao sítio MPO (Microsoft Premier Online) – incluindo o Gerenciamento	Incluído	Sem ônus	
VALOR TOTAL DO CONTRATO				1.252.761,20

2.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### CLÁUSULA QUARTA

O item 6.1 da Cláusula Sexta – Do Pagamento passa a vigorar com a seguinte redação:

6.1. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de até **10 (dez) dias** mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

6.1.1. O pagamento ocorrerá da seguinte forma:

- a) da 1ª até a 11ª parcela no valor de: R\$ 104.396,77 (cento e quatro mil, trezentos e noventa e seis reais e setenta e sete centavos);
- b) a 12ª parcela no valor de: R\$ 104.396,73 (cento e quatro mil, trezentos e noventa e seis reais e setenta e três centavos)

### CLÁUSULA QUINTA

A eficácia deste termo aditivo está condicionada à publicação da respectiva súmula no Diário Oficial do Estado.

### CLÁUSULA SEXTA

Ficam mantidas e ratificadas as demais disposições do Contrato firmado em 28/11/2018, do qual este instrumento passa a fazer parte.



E, por estarem as partes justas e contratadas, assinam o presente Termo Aditivo em 02 (duas) vias, de igual teor, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

Porto Alegre, 22 de novembro de 2019.

  
\_\_\_\_\_  
Carlos Mário Lima de Souza  
Supervisor de Administração  
CONTRATANTE

  
\_\_\_\_\_  
Cristian Mário Fialho Ferreira  
Procurador  
CONTRATADA

Testemunhas:



\_\_\_\_\_  
Jóice Santos Weschenfelder  
Técnica Tributária da Receita Estadual  
Id. Func. 4350197/01



  
\_\_\_\_\_  
Leandro de Moraes Bersagui  
TTRE  
ID 2866889



## ANEXO I – PROPOSTA DA CONTRATA

---

### Proposta de Serviços Premier Microsoft – Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul (SEFAZ-RS\_20191107)

Preparado para  
Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul  
07 de novembro de 2019

Validade: Esta estimativa de preços é válida por 60 dias a partir da data de apresentação citada acima.

Preparado por: Fabiano Silva - Executivo de Serviços

Premier Proposal for Public Sector\_CEReview\_may2016 (MBSAnov15) DOS Marco2018 1 of 40  
"MICROSOFT PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION"



## Índice Geral

<b>I. Serviços de Suporte Premier Microsoft .....</b>	<b>6</b>
<b>Descrições dos pacotes.....</b>	<b>7</b>
<b>Pacotes para toda a empresa .....</b>	<b>7</b>
<b>Soluções aprimoradas .....</b>	<b>8</b>
<b>Descrição de serviços.....</b>	<b>8</b>
<b>Serviços proativos .....</b>	<b>8</b>
<b>Gerenciamento de prestação de serviços.....</b>	<b>11</b>
<b>Serviços reativos.....</b>	<b>14</b>
<b>Serviços aprimorados.....</b>	<b>17</b>
<b>Engenharia de Suporte Designado.....</b>	<b>17</b>
<b>Suporte Personalizado.....</b>	<b>18</b>
<b>Suporte Estendido a Hotfix.....</b>	<b>20</b>
<b>Premier Ultimate.....</b>	<b>21</b>
<b>Suporte de Terceiro Nível .....</b>	<b>22</b>
<b>Soluções aprimoradas.....</b>	<b>22</b>
<b>Soluções de suporte a parceiros.....</b>	<b>22</b>
<b>Soluções de suporte global .....</b>	<b>23</b>
<b>Termos e condições adicionais.....</b>	<b>24</b>
<b>Suas responsabilidades.....</b>	<b>26</b>
<b>II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.....</b>	<b>27</b>
<b>1. Definições.....</b>	<b>28</b>
<b>2. Uso, propriedade, direitos e restrições.....</b>	<b>29</b>
<b>3. Confidencialidade.....</b>	<b>30</b>
<b>4. Privacidade e conformidade com as leis.....</b>	<b>31</b>
<b>5. Garantias.....</b>	<b>31</b>
<b>6. Defesa contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros.....</b>	<b>32</b>
<b>7. Limitação de responsabilidade.....</b>	<b>33</b>
<b>8. Verificação de conformidade.....</b>	<b>33</b>
<b>9. Extinção do contrato.....</b>	<b>35</b>



Handwritten signatures and initials in blue ink.

---

10. Disposições Gerais.....	35
11. Penalidades.....	37
III. HONORÁRIOS.....	37
1. Serviços de Suporte Técnico Premier, para um período de 12 meses.....	38
2. Condições de Pagamento.....	38
3. Impostos.....	39

Premier Proposal for Public Sector\_Cereview\_may2016 (MBSAnov15) DOS Marco2018 3 of 40  
"MICROSOFT PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION"



*[Handwritten signature]*



**NOTA LEGAL**

As informações contidas neste documento representam a visão atual da Microsoft sobre os assuntos discutidos até a presente data, com base nas necessidades apresentadas por V.Sas., e estão sujeitas a alteração a qualquer momento. Esta proposta não implica obrigatoriedade e tem por objetivo discutir o assunto proposto apenas.

Os termos do contrato entre as partes, para a prestação de serviços, se houver, deverão estar especificados exclusivamente em contratos formais independentes a serem firmados entre as partes. A MICROSOFT NÃO DÁ GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NESTE DOCUMENTO.

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e de propriedade da Microsoft Corporation. Deverão ser usadas somente para os fins de avaliação da proposta. A divulgação destas informações a terceiros é proibida.

Todas as marcas comerciais são de propriedade das respectivas empresas.

Todos os preços ou as informações sobre composição de preços contidos neste documento, relativos a serviços ou outros componentes, são apenas estimativas.

A presente Proposta não prevê qualquer condição para prestação de serviços de consultoria, suporte especializado ou qualquer outro serviço que não os serviços de Suporte Premier Microsoft descritos abaixo.

Esta Proposta de prestação de Serviços de Suporte Técnico Premier é apresentada pela Microsoft em resposta a solicitação de Proposta encaminhada pelo Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul.

A presente proposta é apresentada na condição de que o Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul observou e cumpriu, para os fins de direito, todas as formalidades e requisitos legais, bem como eventuais aprovações internas cabíveis para a contratação direta, em conformidade com a legislação vigente e aplicável.



Handwritten signatures in blue ink.

---

**A**  
**Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul**  
**A/C: André Renato Facchini**  
**Supervisor**

**Ref: Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier**

Prezado André,

Dando prosseguimento aos nossos contatos, conforme solicitado por Vsas. temos o prazer de apresentar-lhe a Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier da Microsoft.

Queremos agradecer a oportunidade que nos foi dada e mais uma vez ressaltar o nosso compromisso com este projeto.

Atenciosamente,

*Fabiano Silva*  
Executivo de serviços.

Premier Proposal for Public Sector\_CEreview\_may2016 (MBSAnov15) DOS Marco2018 5 of 40  
"MICROSOFT PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION"



*[Handwritten initials and signature]*

## I. Serviços de Suporte Premier Microsoft

Os itens que são combinados para formar o pacote Suporte Premier são descritos nesta seção.

Consulte a Descrição dos Serviços Corporativos ("Descrição dos Serviços") publicada periodicamente pela Microsoft em [www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services\\_description.aspx](http://www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx). A Descrição dos Serviços em vigor na data de início de vigência desta Proposta será incorporada por referência nos serviços especificados nesta seção.

### Serviços de suporte

Os Serviços de Suporte Premier da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto de soluções de suporte corporativo abrangente que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia para aproveitar novas oportunidades de negócios em qualquer fase do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

- Os serviços proativos ajudam a manter e melhorar a integridade de suas operações e infraestrutura de TI.
- Gerenciamento de Prestação de Serviços para viabilizar o planejamento e a implementação.
- Serviços priorizados de solução de problemas 24x7 para fornecer resposta rápida a fim de minimizar o tempo de inatividade.

### Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como um pacote ou serviços individuais de acordo com um contrato de Suporte existente usando a Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir.

Serviço	Definição
Pacotes para toda a empresa	Uma combinação de serviços que oferecem suporte para todos os produtos comerciais da Microsoft e/ou Serviços Online em uso em sua organização. Opções de pacote Configurável e Fixo estão disponíveis.
Pacotes de soluções aprimoradas	Um pacote de serviços de suporte que engloba um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente. Disponível com o pacote Configurável.

☞ : indica itens que você pode ver listados em sua Ordem de Serviço.



## Descrições dos pacotes

### Pacotes para toda a empresa

As opções de pacotes para toda a empresa incluem: Pacotes configuráveis (adaptados para atender às suas necessidades) ou fixos (serviços predefinidos).

### Pacote configurável

Um pacote de suporte é personalizado a partir dos itens listados abaixo para atender às suas necessidades.

Item	Serviços Disponíveis
Serviços proativos	Os serviços que estão descritos na Seção "Serviços proativos" estão disponíveis para inclusão em seu pacote de suporte
Gerenciamento de prestação de serviços	Incluído em todos os pacotes. O modelo de fornecimento e nível de serviço é personalizado conforme descrito na Seção "Gerenciamento de prestação de serviços"
Serviços reativos	Os serviços que estão descritos na Seção "Serviços proativos" estão disponíveis para inclusão em seu pacote de suporte
Serviços aprimorados	Serviços adicionais, descritos na Seção "Serviços proativos", podem ser incluídos no seu pacote de suporte

### Pacotes fixos

Um pacote de nível de entrada de serviços de suporte com prazo de um ano

Item	Serviços Incluídos
Serviços proativos	Um "Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço"



Handwritten blue ink signatures and initials.

Gerenciamento de prestação de serviços	Um nível de serviço Principal está incluído e é fornecido por meio de um modelo Agrupado, descrito na Seção "Gerenciamento de prestação de serviços"
Serviços reativos	Até 20 horas de "Suporte para Solução de Problemas"

**Soluções aprimoradas**

Os pacotes de soluções aprimoradas abrangem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente; os serviços disponíveis estão listados a seguir.

Item	Descrição
Suporte à Missão Crítica	Fornecer um nível superior de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que estão contidos em suas soluções comerciais de missão crítica e é introduzido na Seção "Suporte à Missão Crítica"

**Descrição de serviços**

Os itens que são combinados para formar seu pacote de Suporte Premier estão descritos nesta seção.

**Serviços proativos**

Os serviços proativos ajudam a evitar problemas no ambiente da Microsoft. Para garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante a vigência da respectiva Ordem de Serviço, os serviços Proativos devem ser agendados com antecedência. Os serviços proativos a seguir estão disponíveis conforme abaixo identificado ou detalhados em sua Ordem de Trabalho.

**Serviços de planejamento**

☞ **Prova de Conceito:** Um engajamento para fornecer evidências que permitem ao cliente avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. As evidências podem ser na forma de protótipos de trabalho, documentos e designs, mas, geralmente, não são resultados finais prontos para produção.

**Serviços de implementação**

☞ **Serviços de Integração:** Engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para fornecer assistência quanto à implantação, migração, atualização ou desenvolvimento de



Handwritten blue ink signatures and initials.



recursos. Essa assistência pode incluir assistência no planejamento e na validação de um conceito de prova ou carga de trabalho de produção usando produtos da Microsoft.

#### *Serviços de manutenção*

- ☞ **Programa de Avaliação:** Avaliação do design, das opções de implementação técnica ou gerenciamento de alterações das suas tecnologias da Microsoft em comparação com as práticas recomendadas da Microsoft. Na conclusão da avaliação, o recurso da Microsoft trabalhará diretamente com você para solucionar possíveis problemas e fornecer um relatório contendo a avaliação técnica do seu ambiente, que pode incluir um plano de correções.
- ☞ **Verificação de Integridade:** Revisão da avaliação de sua implementação de tecnologia da Microsoft em comparação com nossas práticas recomendadas. Um engenheiro da Microsoft planeja a verificação de integridade com você, executa a revisão, analisa os dados e entrega um relatório.
- ☞ **Avaliação Offline:** Avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com os dados coletados remotamente ou por um engenheiro da Microsoft em suas instalações. Os dados coletados são analisados pela Microsoft usando ferramentas nas instalações, e nós forneceremos um relatório de nossas descobertas e recomendações de correções.
- ☞ **Monitoramento Proativo:** fornecimento de recomendações e ferramentas de monitoramento de operações técnicas para ajustar seus processos de gerenciamento de incidentes no servidor. Este serviço o ajuda a criar matrizes de incidentes, conduzir revisões de incidentes importantes e criar o design para uma equipe de engenharia sustentada.
- ☞ **Programa de Operações Proativas (POP):** Revisão, com sua equipe, de seus processos de planejamento, design, implementação ou operacionais em relação às práticas recomendadas da Microsoft. Essa revisão é feita no local ou remotamente por um recurso de suporte da Microsoft.
- ☞ **Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço (RAP como um Serviço):** Uma avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com dados coletados remotamente. Os dados coletados são analisados pela Microsoft para criar um relatório de descobertas contendo recomendações de correções.
- ☞ **Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço Adicional (RAP como um Serviço Adicional):** O RAP como um Serviço é fornecido e é acompanhado de um workshop de otimização de sistema personalizado em seu local (por até dois dias), que tenha ênfase no planejamento de correção e na transferência de conhecimento.

#### *Serviços de otimização*

- ☞ **Serviços de Adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui o suporte no desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção em relação ao lado das pessoas na mudança. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar seus programas de adoção.



R Z J

- ☞ **Serviços Concentrados em Desenvolvimento:** Serviços disponíveis para ajudar sua equipe a criar, implantar e dar suporte a aplicativos desenvolvidos com tecnologias Microsoft.
- ☞ **Gerenciamento de Serviços de TI:** Um conjunto de serviços projetado para ajudá-lo a evoluir seu ambiente de TI de legado usando abordagens modernas de gestão de serviços que permitem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Os serviços modernos de Gerenciamento de Serviços de TI podem ser entregues através de sessões de consultoria remotas ou no local, ou oficinas para ajudar a garantir que seus processos de monitoramento, gestão de incidentes ou service desk sejam otimizados para gerenciar a dinâmica dos serviços em nuvem ao mudar de um aplicativo ou serviço para a nuvem. Os serviços de Gestão de Serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponíveis por um valor adicional e definidos em um anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.
- ☞ **Serviços de Laboratório:** se disponível em sua região geográfica, a Microsoft poderá fornecer a você acesso a instalações de laboratórios para auxiliar no desenvolvimento de produtos, nas atividades de benchmarking, teste, criação de protótipo e atividades de migração nos produtos Microsoft.
- ☞ **Serviços de Remediação:** Engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para solucionar as descobertas identificadas durante um serviço de Avaliação. A duração de cada envolvimento é especificada em dias em sua Ordem de Serviço e é fornecido em parceria com sua equipe de engenharia.
- ☞ **Serviços de Segurança:** O portfólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas de foco: segurança e identidade na nuvem, mobilidade, proteção aprimorada de informações e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a entender como proteger e inovar sua infraestrutura, aplicativos e dados de TI contra ameaças internas e externas. Os serviços de Gestão de Serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponíveis por um valor adicional e definidos em um anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

#### *Serviços educacionais*

- ☞ **Palestras:** Curtos serviços interativos, geralmente em sessões de um dia, que abrangem tópicos sobre produto e suporte em forma de palestra e demonstração, fornecidos por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online.
- ☞ **Educação sob demanda:** Serviço de assinatura que permite acesso a uma série de materiais de treinamento online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pelos engenheiros da Microsoft. As assinaturas são vendidas por estação.
- ☞ **Webcasts:** Sessões de treinamento educacionais fornecidas pela Microsoft, disponíveis em uma ampla variedade de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas na Internet. Webcasts podem ser comprados com base em número de participantes ou como um serviço dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço.
- ☞ **Workshops:** Sessões de treinamento técnico em nível avançado, disponíveis em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online. Workshops são comprados em uma base por participante ou como um serviço dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de



Handwritten blue ink initials and a signature, including the letters 'C', 'H', and 'd'.

Serviço. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa por escrito da Microsoft.

☞ **Serviços proativos personalizados:** Engajamento com nossa equipe para fornecer serviços, sob sua orientação, prestados pessoalmente ou online, que não estão descritos de outra forma neste documento. Esses compromissos são mensurados e seu preço é determinado em dias. As áreas de foco para os Serviços proativos personalizados são:

- Serviços de manutenção
- Serviços de otimização
- Serviços educacionais

☞ **Assistência de Suporte:** Onde houver disponibilidade, os serviços proativos poderão ser vendidos como uma quantidade de horas de Assistência de Suporte. Essas horas podem ser trocadas por um ou mais serviços proativos descritos acima, conforme as taxas atuais que são fornecidas por seu representante de Serviços da Microsoft. Após o agendamento do serviço proativo, nós deduziremos um número apropriado de horas de Assistência de Suporte do seu saldo, arredondado para cima para a hora cheia mais próxima para cobrir o valor de uma taxa diária ou o valor fixo para um serviço. Se você solicitar um tipo de serviço de Assistência de Suporte e quiser trocá-lo por outro, você poderá utilizar as horas já compradas nesse serviço alternativo, onde estiver disponível e desde que acordado com seu Gerente de Prestação de Serviços.

#### Gerenciamento de prestação de serviços

##### *Gerenciamento de prestação de serviços*

Todos os pacotes de Suporte Premier são coordenados e iniciados por um Gerente de Prestação de Serviços (SDM). Em determinadas regiões geográficas, essa função também é chamada de Gerente de Conta Técnica (TAM) ou Gerente de Conta de Suporte (SAM). Para Suporte Premier para Desenvolvedor e pacotes com ênfase em desenvolvedores, seu gerenciamento de prestação de serviços é fornecido por um Gerente de Desenvolvimento de Aplicativos (ADM) com ampla experiência no setor de desenvolvimento, bem como compreensão das tecnologias de desenvolvedores. Essa prestação de serviços pode ser refinada com base no modelo de fornecimento, nível de serviço e geografia. Se não for especificado de outra forma em sua Ordem de Serviço, o modelo de fornecimento será o Designado e o nível de serviço será o Principal.

##### *Modelo de fornecimento*

Item	Definição
Agrupado	Executado por um grupo de indivíduos localizados remotamente
Designado	Fornecido em uma base de meio-período, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que também atende outros clientes de Suporte Premier da Microsoft



Handwritten signature and initials in blue ink.



Dedicado	Fornecido, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que tem como foco um único cliente de Suporte Premier da Microsoft
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Nível de serviço*

Item	Definição
Principal	Inclui coordenação geral, além de uma apresentação do serviço, planejamento de prestação de serviços, revisões de serviços, consultoria de suporte à segurança crítica, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de crises e gerenciamento de assinatura de serviços
Standard	Inclui todos os serviços Principais, além de uma Avaliação Inicial e planejamento de correções
Estendido	Inclui todos os serviços Padrão, além das informações sobre o ciclo de vida dos Serviços Online/Produto Microsoft, consultoria e análise de tendência de incidentes e orientação de processos

*Detalhes do escopo*

Os seguintes serviços estão disponíveis aos clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Principal:

**Introdução ao serviço:** uma visão geral dos serviços de Suporte Premier, incluindo uma explicação de como selecionar e planejar serviços proativos e uma demonstração de como registrar solicitações de suporte reativo assistido e usar as ferramentas disponíveis.

**Plano de Prestação de Serviços (SDP):** a base dos seus serviços de Suporte Premier, que inclui um plano de serviço personalizado, criada em colaboração com sua equipe para determinar como e quando os serviços devem ser aplicados. Nós monitoraremos e ajustaremos seu SDP com base em suas necessidades durante a vigência.

**Revisões de serviços:** Em uma base contínua, nós revisaremos os serviços do período passado, relataremos a você o que foi entregue e aprimorado, revisaremos seu feedback e discutiremos ações ou ajustes que possam ser necessários. Essas revisões podem ser compostas por relatórios de status padrão e reuniões de status virtuais ou no local (se a viagem até as instalações for autorizada). Se você tiver serviços online, suas revisões de serviço incluirão o status das suas solicitações de serviço e de incidentes de serviços, bem como informações de tempo de atividade. A personalização da revisão do serviço também está disponível, mas isso pode exigir uma compra adicional, dependendo do nível de gerenciamento de prestação de serviços incluído em seus serviços comprados.



**Consultoria de suporte de segurança crítica:** Notificação de Boletins de Segurança crítica da Microsoft. Se você tiver um SDM Designado ou Dedicado, seu SDM ajudará você a avaliar o efeito destas informações em sua infraestrutura de TI.

**Gerenciamento de incidentes:** supervisão dos incidentes de suporte por parte da nossa equipe de prestação de serviço para soluções oportunas e fornecimento de suporte de alta qualidade. Isso pode incluir o desenvolvimento de planos de resposta a incidentes, identificação do contato principal para atualizações de status durante incidentes e facilitação da análise da causa principal após um incidente. Se você tiver serviços online, isso pode incluir um resumo da causa do incidente e do Contrato de Nível de Serviço (SLA).

**Gerenciamento de crises:** Responsabilidade ininterrupta pelo problema e comunicação para você por parte da equipe de prestação de serviço e Gerentes de Situações Críticas durante situações nas quais você vivencia impactos críticos nos negócios.

**Serviços de informações:** entrega de boletins informativos, sites e recursos com ênfase nos produtos da Microsoft e serviços relevantes para seu ambiente. Pode incluir informações operacionais e sobre suporte sobre as tecnologias da Microsoft, ferramentas para solução de problemas e referências a artigos da base de conhecimentos.

**Gerenciamento de assinatura do serviço:** para clientes com serviços online, seu SDM poderá auxiliar com o escalonamento de problemas que estão relacionados às suas assinaturas de serviço online e fornecer respostas a perguntas sobre cobrança, provisionamento da conta e créditos de SLA.

Os clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Padrão terão os serviços de nível Principal, mais os seguintes serviços:

**Avaliação inicial:** uma avaliação de descoberta para identificar necessidades de serviço em seu ambiente de operações de TI que ajudam a criar um plano acionável para atingir o estado desejado de suas operações de TI. Para clientes que possuem serviços online, seu SDM poderá se organizar para analisar a infraestrutura nas instalações exigida para conectar usuários aos serviços online. Além disso, o SDM trabalhará com sua equipe para documentar os riscos que podem causar impacto na sua conectividade e sugerir mitigações potenciais.

**Planejamento de correções:** uma consolidação de ações para aprimoramento decorrente das descobertas nas avaliações proativas. Essas descobertas serão documentadas conforme consultoria de aprimoramento com as correções associadas em seu SDP. O acompanhamento ocorre por meio das revisões programadas de serviços.

**Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local:** Estão disponíveis visitas no local do seu gerente de prestação de serviços e podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

Os clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Estendido terão os serviços listados nos níveis Principal e Padrão, mais os seguintes serviços:

**Informações sobre o ciclo de vida dos Serviços Online/Produtos Microsoft:** Relatórios regulares sobre desenvolvimentos dentro da organização da Microsoft e consultoria sobre quaisquer atualizações no ciclo de vida do produto Microsoft ou do roteiro que pode ser aplicável e benéfico para sua organização. Para os clientes que possuem serviços online, a Microsoft fornecerá uma comunicação mensal (ou quando necessário) de atualizações de serviço e interrupções planejadas para os serviços on-line assinados.



**Consultoria e análise de tendências de incidentes:** Uma ou mais revisões do seu histórico de incidentes com um foco em pessoas, processos e aspectos da tecnologia de incidentes de alto impacto nos negócios registrados conosco, envolvendo qualquer tecnologia da Microsoft compatível. A revisão resulta em recomendações sobre atividades de aprimoramento de operações, além de treinamento de pessoas ou alterações de tecnologia, todos com foco de ajudá-lo a baixar os custos das suas operações de TI.

**Orientação do processo:** Serão fornecidas informações básicas sobre processos recomendados.

#### Serviços reativos

Os serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e normalmente são consumidos sob demanda e podem incluir qualquer combinação dos serviços a seguir.

**Suporte para Solução de Problemas (PRS):** A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft. Definições de gravidade do incidente, os tempos de resposta iniciais estimados pela Microsoft e requisitos de envio estão detalhados na "Tabela: resposta a incidentes".

O PRS é cobrado por hora e as horas são deduzidas das horas pré-pagas estabelecidas em sua Ordem de Serviço, a menos que seja determinado que o problema foi resultado de um erro em um produto que está no suporte principal. Se você esgotar todas as horas pré-pagas enquanto nós estivermos solucionando um problema específico, nós cobraremos de você os valores em atraso e você deverá comprar horas de PRS adicionais antes de nós respondermos a incidentes adicionais. Mediante sua solicitação, nós iremos colaborar com fornecedores terceirizados de tecnologia para auxiliar na solução de problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fornecedores, no entanto, é responsabilidade do terceiro oferecer suporte a seu produto.

Conforme a necessidade, o PRS será fornecido para os serviços online. As horas de PRS compradas não serão deduzidos para incidentes abertos com relação a essas tecnologias.

O Gerenciamento de Entrega de Serviços será usado da mesma maneira para todos os pedidos de resolução de problemas

A gravidade do incidente determina os níveis de resposta na Microsoft, o tempo inicial estimado de resposta e suas responsabilidades. Você é responsável por destacar o impacto comercial para sua organização e, ao nos consultar, a Microsoft atribuirá o nível de gravidade apropriado. Você pode solicitar uma alteração no nível de gravidade durante a vigência de um incidente se o impacto comercial exigir.





Tabela: Resposta a incidentes

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<b>Gravidade 1</b> Impacto catastrófico nos negócios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda total de um processo comercial essencial e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>• Necessita de atenção imediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</li> <li>• Nossos profissionais serão encaminhados para o seu estabelecimento o mais rápido possível</li> <li>• Gerente de Situações Críticas<sup>1</sup> designado</li> <li>• Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft</li> <li>• Notificação aos nossos executivos seniores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificação aos seus executivos seniores</li> <li>• Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> <li>• Solicitação apenas por telefone<sup>3</sup></li> </ul>
<b>Gravidade A</b> Impacto crítico nos negócios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação significativa dos serviços</li> <li>• Necessita de atenção dentro de uma hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</li> <li>• Nossos profissionais encaminhados ao seu estabelecimento conforme a necessidade.</li> <li>• Gerente de Situações Críticas<sup>1</sup> designado</li> <li>• Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Notificação aos nossos Gerentes Seniores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> <li>• Notificação à gerência</li> <li>• Solicitação apenas por telefone<sup>3</sup></li> </ul>



Handwritten signatures and initials in blue ink.

<p><b>Gravidade B</b> Impacto moderado nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</li> <li>• Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos</li> <li>• Esforço somente durante o horário comercial<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft</li> <li>• Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais</li> <li>• Solicitação por telefone ou site</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade C</b> Impacto mínimo nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços.</li> <li>• Necessita de atenção dentro de quatro horas comerciais<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos</li> <li>• Esforço somente durante o horário comercial<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso</li> <li>• Resposta em até 24 horas</li> <li>• Solicitação por telefone ou site</li> </ul>

<sup>1</sup> Os Gerentes de Situações Críticas são indivíduos designados para ajudar a conduzir a solução imediata dos problemas por meio do envolvimento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.  
<sup>2</sup> Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade se você não puder fornecer os profissionais ou respostas adequadas para permitir que a Microsoft continue com os esforços de solução do problema.  
<sup>3</sup> Você pode enviar solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis.  
<sup>4</sup> Estarão 24 horas por dia, 7 dias por semana em problemas de Gravidade B não estão disponíveis em todas as regiões geográficas. Consulte seu SOM para obter detalhes. <sup>5</sup> Horário comercial geralmente é definido como o período das 9 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

☞ **Suporte no Local:** O suporte reativo no local fornece assistência em suas instalações. Este serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais da Microsoft e pode exigir um custo adicional por visita nas instalações.

☞ **Assistência de Suporte a Desenvolvimento:** Auxilia na criação e no desenvolvimento de aplicativos que integram as tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especializada em ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft e é vendida como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

☛ **Serviços de Consultoria:** Suporte por telefone a curto prazo (geralmente em seis horas ou menos) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. Os Serviços de Consultoria podem incluir orientações, diretrizes, análise de causa principal e transferência de conhecimentos, a fim de ajudar você a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que podem reduzir a probabilidade de interrupções do sistema. Os Serviços de Consultoria são vendidos como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.

### Serviços aprimorados

Os itens que são descritos nesta seção estão disponíveis como suplementos, extensões e modificações em seu pacote de Suporte Premier por uma taxa adicional. Serviços e soluções aprimorados adicionais podem estar disponíveis por um valor adicional e definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

#### Engenharia de Suporte Designado

**Engenharia de Suporte Designado (DSE):** Os serviços de DSE podem ser adquiridos conforme ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser usado para oferecer serviços proativos do escopo.

Quando adquiridos em horas, as horas de serviço DSE são deduzidas do total de horas adquiridas conforme utilizadas e fornecidas.

As ofertas predefinidas de DSE são adaptadas ao seu ambiente e ajudam você a alcançar o resultado desejado. Essas ofertas podem ter foco em áreas como Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity e Dynamics 365, e incluem serviços proativos predefinidos necessários e integrados.

As áreas de foco para os serviços de DSE são os seguintes:

- Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance.
- Documentar, de maneira proativa, recomendações de uso dos resultados finais relacionados– ao serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops e programas de avaliação de risco).
- Ajudar a tomar suas atividades de operação e implantação consistentes com suas implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft.
- Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas da sua equipe de suporte de TI.
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a prevenir incidentes futuros e ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema de suas tecnologias da Microsoft cobertas.
- Ajudar a determinar a causa principal de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft.

Independentemente de como a DSE é adquirida, os profissionais são alocados, priorizados e designados com base no contrato entre as partes durante a reunião inicial e documentada como parte do seu plano de prestação de serviços.



Handwritten signature in blue ink.

**Limitações e pré-requisitos específicos do serviço**

- Os serviços de DSE estão disponíveis durante o horário comercial (9h00 às 17h30), Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana.
- Os serviços de DSE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de DSE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.

**Suporte Personalizado**

**Suporte Personalizado:** Por um valor adicional, o Suporte Personalizado fornece suporte limitado e contínuo para um número selecionado de produtos e service packs que atingiram o final do ciclo de vida útil, conforme definido pela Política de suporte empresarial da Microsoft em <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Os produtos, versões ou service packs para os quais você comprou o Suporte Personalizado são definidos em sua Ordem de Serviço.

As taxas do programa de Suporte Personalizado são calculadas como se você tivesse se registrado no primeiro dia em que o programa de Suporte Personalizado estava disponível para esse produto. Por exemplo, se o Suporte Personalizado para o SQL Server 2005 SP4 for disponibilizado em 13 de abril de 2016, mas você não se registrar até 13 de outubro de 2016, o valor do programa será calculado retroativamente a partir da data inicial de 13 de abril de 2016.

Os valores pagos pelo Suporte Personalizado não são reembolsáveis e não podem ser transferidos entre o Suporte Personalizado Padrão e o Suporte Essenciais Personalizado.

**Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:**

- Você deve ter um contrato Premier em vigor com horas suficientes de Suporte para Solução de Problemas para atender à solicitação de serviços de Suporte Personalizado ou uma solicitação de hotfix. Se o seu contrato do Suporte Premier terminar ou for rescindido, o serviço de Suporte Personalizado será rescindido na mesma data.
- Você deve instalar e executar o service pack mais atualizado dos produtos registrados listados em sua Ordem de Serviço antes de receber Suporte Personalizado.
- Para participar do Suporte Personalizado para os Produtos Registrados e acessar boletins de segurança e atualizações, você deve fornecer um plano de migração detalhado com o número de dispositivos/instâncias, eventos de implementação trimestrais e uma data de conclusão da migração. O não fornecimento desse plano de migração poderá resultar na incapacidade de acessar as entregas do Suporte Personalizado.
- Para as finalidades de Suporte Personalizado, um dispositivo é qualquer instância, física ou virtual, para a qual o cliente deseja implantar uma atualização de segurança para um produto específico. A contagem de dispositivo deve ser igual ao número de vezes que a atualização de segurança ou hotfix será implantada em vez da contagem de dispositivos físicos.





- O Suporte Personalizado está disponível a você nos locais de suporte estabelecidos em sua Ordem de Serviço se o local de suporte estiver incluído em sua contagem total de dispositivos/instâncias.
- O Suporte Personalizado só abrange a versão em inglês dos produtos registrados, a não ser que esteja estabelecido de outra forma por escrito. Se ambas as partes concordarem com suporte em outro idioma que não seja o inglês, as horas de suporte poderão ser ampliadas para permitir a tradução (à qual poderão ser aplicáveis valores de localização).
- As atualizações de segurança que são incluídas no valor do programa de registro são determinadas pelo tipo de serviço de Suporte Personalizado comprado e pelo produto registrado, conforme descrição abaixo:
  - **Padrão de Suporte Personalizado:** Fornece suporte para produtos com datas de desativação de suporte após 1º de janeiro de 2010 e inclui atualizações para as vulnerabilidades de segurança definidas como Críticas pelo MSRC. Por um valor adicional, você pode comprar atualizações de segurança para vulnerabilidades classificadas como Importantes pelo MSRC.
  - **Suporte Essenciais Personalizado:** Fornece a capacidade de comprar atualizações de segurança classificadas pelo MSRC como Críticas por um valor adicional, por atualização e por dispositivo. Atualizações de segurança classificadas como Importantes não estão disponíveis.
- O Suporte Personalizado está disponível para compra anualmente, com datas fixas do programa que se alinham ao ciclo de vida de Suporte Personalizado do produto. Não importa quando você se registra, todos os clientes devem pagar retroativamente à data de início do programa, com as taxas retroativas devidas na íntegra após a execução do Contrato. A menos que seja indicado de outra forma, um trimestre é o prazo mínimo para Suporte Personalizado. Os clientes podem recusar o Suporte Personalizado trimestralmente enviando uma notificação com no mínimo 14 dias de antecedência antes da próxima data de cobrança.
- Os hotfixes não relacionados à segurança (por exemplo, para problemas de fuso horário ou Horário de Verão) também podem estar disponíveis por um valor adicional.
- As atualizações de segurança e os hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros não afiliados sem a nossa autorização por escrito. Você pode solicitar acesso a atualizações de segurança e a hotfixes não de segurança (se disponível) para contatos indicados designados por você. Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nesses contatos indicados.
- O Suporte Personalizado não inclui a opção de solicitar recursos, funcionalidade ou alterações de design adicionais nem suporte de garantia.
- Embora nós envidemos esforços comercialmente razoáveis para responder às suas solicitações de hotfixes, você reconhece que podem haver casos nos quais uma atualização de segurança ou um hotfix não de segurança, incluindo atualizações de segurança Críticas e Importantes, não poderá ser criado nem fornecido.





- Se você estiver comprando Suporte Personalizado diretamente da Microsoft, você poderá aplicar os hotfixes não de segurança e as atualizações de segurança aos Produtos Registrados aplicáveis, incluindo os Produtos Registrados adquiridos por meio do Licenciamento por Volume da Microsoft ou por meio do Contrato de Licença para Provedores de Serviços da Microsoft.
- Todas as solicitações de Suporte para Resolução de Problemas devem ser enviadas por telefone por seus contatos designados.
- O acesso aos recursos da Microsoft para substituição de Atualizações de Segurança ou Hotfixes não relacionados à segurança está disponível somente durante a vigência deste Contrato de Suporte Personalizado. O novo registro seria exibido para recuperar o acesso a quaisquer recursos da Microsoft, incluindo a substituição de Atualizações de Segurança ou Hotfixes não relacionados à segurança que possam ter sido baixados enquanto estavam registrados no Suporte Personalizado, mas que foram posteriormente perdidos, danificados ou inutilizados depois da expiração do prazo do registro.
- Os Parceiros que estão hospedando o Windows Server por meio do Programa de Contrato de Licença para Provedores de Serviços da Microsoft (SPLA) não estão qualificados para comprar Suporte Personalizado para eles mesmos ou para seus clientes.
- Para as soluções com foco no Parceiro, o seguinte se aplica:
  - Hotfixes e atualizações de segurança emitidas pela Microsoft para você de acordo com o Suporte Personalizado são apenas para seu uso interno a menos que você tenha o Anexo de Subcontratação de Serviços de Suporte da Microsoft vigente.
  - Os direitos da licença concedidos para Atualizações de Segurança e hotfixes são limitados para as operações comerciais internas dos clientes individuais identificados no Formulário de Redistribuição de Hotfixes de Suporte Personalizado e não são destinados para redistribuição posterior.
  - O preço do cliente se aplica a cada um dos seus clientes individuais identificados no formulário de Redistribuição de Hotfix Personalizado anexado ao Anexo de Subcontratação de Serviços de Suporte da Microsoft. O valor pelo qual Você é responsável por pagar para a Microsoft é igual à soma de todos os preços para cada cliente individual identificado no formulário de Redistribuição de Hotfix Personalizado, não sendo determinado pela agregação de todos os seus clientes.
  - O uso por parte do Parceiro das atualizações de segurança e dos hotfixes em seu ambiente hospedado é somente para o benefício direto do parceiro e pode não ser distribuído a terceiros.

**Suporte Estendido a Hotfix**

**Suporte Estendido a Hotfix:** O Suporte Estendido a Hotfix permite solicitar hotfixes não relacionadas à segurança para o software da Microsoft selecionado que tenha ingressado na Fase de Suporte Estendido, conforme definido no <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

**Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:**

Premier Proposal for Public Sector\_CEReview\_may2016 (MBSAnov15) DOS Marco2018 20 of 40  
"MICROSOFT PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION"



- Você deve ter um contrato Premier em vigor com horas suficientes de Suporte para Resolução de Problemas para atender à solicitação de hotfix. Se seu contrato de suporte Premier terminar ou for rescindido, o serviço de Suporte Estendido a Hotfix será terminado na mesma data.
- Embora nós envidemos esforços comercialmente razoáveis para responder às suas solicitações de hotfixes não relacionadas à segurança, você reconhece que podem haver casos nos quais um hotfix não poderá ser criado nem fornecido.
- Os hotfixes são planejados para solucionar seus problemas específicos e não são testados quanto à regressão.
- Os hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros não afiliados sem a nossa autorização por escrito.
- O tempo de entrega dos hotfixes para versões do produto que não sejam em inglês pode variar e podem ser cobrados valores de localização.
- As horas de Suporte para Resolução de Problemas devem estar disponíveis de acordo com a sua Ordem de Serviço no momento em que um hotfix for solicitado.
- Nós não forneceremos recursos, funcionalidades, atualizações nem alterações de design adicionados. Nós só solucionaremos problemas no produto registrado que façam com que ele pare de funcionar, que causem perda de dados ou que de outra forma façam com que ele se desvie substancialmente da funcionalidade documentada do produto.

**Premier Ultimate**

Premier Ultimate: Modifica os serviços disponíveis de acordo com os serviços reativos para fornecer conforme a necessidade Suporte para Solução de Problemas.

**Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:**

- O Premier Ultimate está restrito ao número de contatos especificados em sua Ordem de Serviço.
- Para permanecer registrado no Premier Ultimate, você concorda em envidar todos os esforços comercialmente razoáveis para remediar quaisquer problemas identificados a partir de suas avaliações ou daquelas iniciadas pela Microsoft em até 30 dias da criação de um resumo da avaliação.
- Qualquer uma das partes pode rescindir um contrato de serviço Premier Ultimate enviando uma notificação por escrito com 30 dias de antecedência, caso alguma das partes falhe em remediar os problemas, ou em 60 dias após o envio da notificação por escrito.
- Os clientes Premier Ultimate que rescindem antes do final do prazo recebem um reembolso proporcional pelos serviços não usados, a menos que o término seja resultante de uma falha em remediar.
- Premier Ultimate podem não estar disponíveis em todos os locais de suporte



**Suporte de Terceiro Nível**

□ **Suporte de Terceiro Nível:** Acesso direto aos especialistas mais experientes da Microsoft, em uma ou mais áreas de produtos específicos, que respondem as suas solicitações de Solução de Problemas para as tecnologias da Microsoft especificadas em sua Ordem de Serviço.

**Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:**

- As solicitações de Solução de Problemas feitas para a equipe de Suporte de Terceiro Nível poderão exigir a participação de profissionais de suporte padrão a serem solucionadas, embora a equipe de Suporte de Terceiro Nível mantenha a responsabilidade principal pela solicitação.
- Você pode aplicar as horas de Suporte de Terceiro Nível para serviços de Suporte para Resolução de Problemas padrão, no entanto, as horas de Suporte para Resolução de Problemas padrão não podem ser aplicadas em solicitações de Suporte de Terceiro Nível.
- O horário comercial da equipe de Suporte de Terceiro Nível e a disponibilidade de mercado do serviço de terceiro nível variam de país para país. Consulte seu SDM para obter detalhes.
- Este serviço requer um valor de registro, complementa as suas horas de Suporte para Solução de Problemas e não está disponível em todos os locais de suporte.
- Se estiver usando suporte de Terceiro Nível junto com as Horas de PRS Agrupadas, suas tarifas de Terceiro Nível podem se basear na quantidade total de Horas de PRS Agrupadas.

**Soluções aprimoradas**

Os pacotes de soluções aprimoradas fornecem recursos de suporte adicionais para um produto Microsoft específico ou sistema de TI do cliente. Soluções aprimoradas estão disponíveis por um valor adicional e definidas em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

**Suporte à Missão Crítica:** Fornece um nível mais alto de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que abrangem uma parte da sua solução de missão crítica, conforme especificado na sua Ordem de Serviço. O Suporte para Missão Crítica fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível por um valor adicional e é definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

**Soluções de suporte a parceiros**

**Soluções de Suporte Premier para Parceiros:** O Suporte Premier para Parceiros oferece serviços de suporte a parceiros para seu uso interno ou através do parceiro para os clientes finais do parceiro. Além dos Serviços Premier listados anteriormente, os seguintes serviços de Suporte Premier para Parceiros estão disponíveis e personalizados de acordo com as necessidades de cada Parceiro:

**Gerenciamento de prestação de serviços:**

- **Comunicações proativas:** Conteúdo periodicamente organizado sobre incidentes no serviço de tecnologias em nuvem, lançamentos de novos recursos de tecnologias em nuvem, recomendações de conteúdo de treinamento focado e recomendações de serviços Premier opcionais.



Handwritten initials and signatures in blue ink, including a large signature and the letters 'W', 'C', and 'D'.



- **Relatórios de otimização de nuvem:** Relatórios mensais de planejamento de otimização de negócios e suporte orientados por dados mensais para acompanhar o uso de recursos e identificar novas oportunidades de negócios.
- **Recomendações de operações de prática de suporte:** Compromissos personalizados com um especialista especialmente treinado para ajudar a criar a prática de suporte de nuvem do parceiro.

Os Serviços de Consultoria são consultas de nuvem técnica remota 1:1 feitas por um especialista técnico que podem resultar em um conjunto de recomendações para treinamentos e implementações. Os parceiros podem escolher entre um catálogo de tópicos de nuvem para suas consultas na nuvem, por exemplo "Azure IaaS: Consolidação e Gestão de Infraestrutura."

Os serviços de suporte podem ser entregues pela Microsoft através do parceiro aos clientes finais do parceiro. A entrega de serviços através dos clientes finais a pedido do parceiro está disponível apenas para os parceiros da Microsoft que realizaram um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro* e requer o envolvimento do parceiro durante todo o contrato.

### Soluções de suporte global

**Soluções de suporte global:** Com o Premier Global, você pode receber suporte Premier em um ou mais Locais de Suporte. O Premier Global está disponível como parte de um pacote Configurável, conforme descrito abaixo.

- **Host:** este é o local de suporte no qual você contratou a Microsoft para serviços Premier Global. A menos que seja indicado de outra forma, este será o local de suporte do seu Gerente de Fornecimento de Suporte Dedicado ou Designado.
- **Downstream:** Este é um local de suporte designado em sua Ordem de Serviço para Serviços Corporativos para receber serviços que não sejam o local de suporte do Host.

Serviços Proativos, Serviços Reativos, Gerenciamento de Prestação de Serviços e Serviços Aprimorados são fornecidos conforme a descrição de serviços, com as seguintes modificações.

- **Serviços Proativos:** Você pode transferir serviços Proativos de um local de suporte designado para outro local de suporte designado listado em sua Ordem de Serviço.
- **Serviços Reativos:** Você pode optar por comprar todas as suas horas de Suporte para Solução de Problemas (PRS) em seu local de suporte Host. Esse método é denominado Horas de Solução de Problemas Agrupadas. Você pode transferir horas de PRS de um local de suporte designado para outro local de suporte designado listado em sua Ordem de Serviço.

Nós podemos permitir que a equipe em seu local de suporte não designado participe de serviços Proativos e de Suporte para Solução de Problemas que foram designados para um local de suporte específico. Tal participação será permitida sujeita à disponibilidade.

**Gerente de Prestação de Serviços:** Seu Gerente de Prestação de Serviços Global é um recurso Designado ou Dedicado e fornecerá a você um nível de serviço Estendido conforme definido. Além disso, esse recurso fornecerá gerenciamento de relatórios e coordenação de serviços em vários países.



**Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:**

- **Diferenças nos Valores:** Os valores para serviços Proativos e de Suporte para Solução de Problemas podem variar dependendo do país. A Microsoft reserva para si o direito de faturá-lo por quaisquer diferenças de valores ou, no caso de Serviços baseados em horas, ajustar as horas para atender às diferenças de valores entre os países.
- Conforme necessário, o PRS fornecido pelas assinaturas do Office 365 e Microsoft Azure está disponível para todos os locais de suporte designado.
- **Cobrança Unificada:** A menos que seja indicado de outra forma, será emitida uma única fatura para você pelos valores incorridos em todos os locais de suporte identificados em sua Ordem de Serviço. A fatura será entregue ao local de suporte designado por você. Valores, se apropriados, serão determinados com base em seu local de fornecimento de suporte e serão adicionados à sua fatura, conforme apropriado. Você é o único responsável pelas taxas adicionais devidas.
- Serviços de restrições ou modificações disponíveis por local de suporte poderão se aplicar.
- **Exceções para Cobrança Unificada:** Serviços prestados na República da Índia, no Japão, na República Popular da China, na República da China (Taiwan) e na República da Coreia devem ter uma Ordem de Serviço para Serviços Corporativos separada, listando os serviços a serem prestados no local de suporte especificado. Serviços serão faturados e prestados a você em seu local de suporte naquele país, e qualquer imposto local aplicável será aplicado à fatura pertinente.

**Termos e condições adicionais**

Os Serviços de Suporte Premier são entregues com base nos seguintes pré-requisitos e suposições:

- Todos os serviços são fornecidos remotamente nas suas instalações no país listado em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito. Se as instalações forem identificadas em mais de um país, você receberá os serviços de um Gerente de Prestação de Serviços Globais e poderá incluir um profissional de Serviços em cada local de serviço global. A Ordem de Serviço descreve os serviços a serem fornecidos em cada um dos locais de suporte global designados.
- Todos os serviços são fornecidos no idioma falado nas instalações de Serviços da Microsoft que fornece os serviços ou em inglês, salvo se for acordado ao contrário por escrito.
- Nós fornecemos suporte para todas as versões de produtos de Serviços On-line e software da Microsoft comercializados e geralmente disponíveis identificados nos Termos de Produtos, publicados pela Microsoft periodicamente em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor identificado pela Microsoft) a menos que definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços ou excluído especificamente no site do Microsoft Premier Online em <http://premier.microsoft.com>. O suporte a hotfix não relacionado à segurança não está disponível para produtos Microsoft que façam parte da Fase de Suporte Estendido, conforme definido em <http://support.microsoft.com/lifecycle>, a

Premier Proposal for Public Sector\_CEReview\_may2016 (MBSAnov15) DOS Marco2018 24 of 40  
"MICROSOFT PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION"



Handwritten initials and signatures in blue ink.

- menos que você tenha comprado tal suporte conforme descrito nesta Descrição de Serviços como Suporte a Hotfix Estendido ou em um Anexo da sua Ordem de Serviço.
- O suporte para produtos beta e de pré-lançamento não será fornecido, exceto se determinado de outra forma em um anexo vinculado.
  - Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados durante a vigência de uma Ordem de Serviço, serão perdidos se não forem usados durante a vigência da Ordem de Serviço aplicável.
  - O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.
  - Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.
  - Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando nós fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas da Microsoft que cumprem nossas políticas de proteção de dados e processos. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
  - Se você solicitar o cancelamento de um serviço programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
  - Ao acrescentar serviços adicionais ao seu pacote de suporte pela compra, conversão de incidentes de Benefícios do Software Assurance, nós poderemos requerer a inclusão de um nível de gerenciamento de prestação de serviços correspondente para facilitar o fornecimento.
  - Se você tiver solicitado um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, você poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu SDM.
  - Os incidentes de Benefícios de Software Assurance só podem ser convertidos em horas do Suporte para Resolução de Problemas ou Suporte de Terceiro Nível. Serviços adicionais podem estar disponíveis em sua região geográfica, entre em contato com seu SDM para obter detalhes. Depois de 30 dias, nós nos reservamos o direito de faturá-lo pelo valor equivalente de qualquer déficit dos incidentes de Benefício do Software Assurance que você confirma para conversão para serviços de suporte Premier qualificados, conforme designado em sua Ordem de Serviço.
  - Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com seu SDM para obter detalhes.



Handwritten blue ink marks, including a large signature and several checkmarks, located to the right of the stamp.



- Os serviços de suporte estão limitados à consultoria e orientação relacionadas ao código que pertence a você ou à Microsoft.
- Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.
- O suporte não fornece código de qualquer natureza que não seja o código de amostra.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- Os serviços não podem ser entregues aos seus clientes, a menos que você tenha comprado o Suporte Premier para Parceiros e realizado um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro*.
- Nas instalações nas quais as visitas presenciais foram acordadas mutuamente e não pré-pagas, nós cobraremos de você as despesas razoáveis de viagem e hospedagem ou, mediante sua solicitação, deduziremos um número equivalente de horas de Suporte para Resolução de Problemas para cobrir as despesas.

Os pré-requisitos e as suposições adicionais podem ser definidos nos Anexos relevantes.

### Suas responsabilidades

A otimização dos benefícios do Suporte Premier depende do seu cumprimento das seguintes responsabilidades, além daquelas definidas nos Anexos aplicáveis. O não cumprimento das seguintes responsabilidades pode resultar em atrasos do serviço:

- Você pode designar contatos indicados em sua Ordem de Serviço, um dos quais será o seu Gerente de Suporte ao Cliente (CSM). O CSM é responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as suas atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de serviço de suporte para nós. Cada contato recebe um número de conta individual para acesso ao site do Microsoft Premier Online, envio de problemas de suporte e acesso à sua equipe de prestação de serviços da Microsoft. Seus administradores de serviços online também podem ter a capacidade de enviar as solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis. Além dos contatos indicados, você também pode identificar dois tipos de contatos de grupo, da seguinte forma:
  - Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online para obter as informações e o recurso de envio de solicitações de suporte.
  - Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online somente para informação.
- Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo devem ter uma compreensão básica do problema que você está encontrando e a capacidade de reproduzir o problema para ajudar a Microsoft a diagnosticar e a fazer a triagem do problema. Esses indivíduos, também devem ter conhecimento dos produtos Microsoft com suporte e do seu ambiente Microsoft para ajudar a resolver problemas de sistema e ajudar a Microsoft a analisar e resolver solicitações de serviço.



*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*  
*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

- Você concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base no nível de serviço comprado.
- Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados indicados na sua Ordem de Serviço.
- Mediante nossa solicitação, será necessário que você execute atividades de determinação e solução do problema. Essas atividades podem incluir a execução de rastreamentos na rede, captura de mensagens de erro, coleta de informações de configuração, alteração de configurações de produtos, instalação de novas versões de software ou novos componentes ou modificação de processos.
- Você é responsável por fazer o backup de seus dados e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados por conta de falhas catastróficas. Você também é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.
- Você concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.
- Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
- Você poderá ser solicitado por seu Gerente de Prestação de Serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço comprado.
- Você enviará solicitações de serviços proativos, junto com quaisquer dados necessários/aplicáveis não mais do que 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
- Você concorda em fornecer linha telefônica e acesso à internet de banda larga, bem como acesso aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico para nossa equipe de prestação de serviços (que foi solicitada para realizar o trabalho presencialmente).

## II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.

Exceto o que for estabelecido de forma diversa no contrato que as partes venham a firmar em decorrência da aceitação da presente proposta (doravante "o contrato de serviços") esta seção regulará a prestação dos Serviços de Suporte Premier sob o contrato de serviços, em detrimento de qualquer outra disposição em contrário, inclusive quaisquer termos e condições contidos em uma Requisição de Serviços, Ordem de Compra ou qualquer outro documento de pedido do Cliente. Portanto, a aceitação da presente Proposta pelo cliente implica em torna-la anexo do contrato decorrente desta para que os termos possam regular a prestação. A aceitação pela Microsoft da Requisição de Serviços ou Ordem de compra ou qualquer outro documento do Cliente, significará a aceitação exclusiva da solicitação técnica para execução dos serviços ou para faturamento, e estará limitada aos termos do contrato de serviços. Quaisquer termos e condições contidos em tais documentos emitidos pelo Cliente não serão, em nenhuma hipótese, aplicáveis e nem regularão aos serviços prestados com base nesta proposta e no contrato de serviços.





## 1. Definições.

Nesta Propostasão aplicáveis as seguintes definições:

"Afilhada" significa qualquer pessoa jurídica que controle, seja controlada ou esteja sob o regime de controle comum com uma parte. "Controle" significa propriedade de mais de 50% dos títulos com direito a voto de uma entidade ou o poder de controlar a administração e as políticas de uma entidade.

"Cliente" significa a pessoa jurídica que celebrou o contrato decorrente da presente Proposta.

"Dados do Cliente" significa todos os dados, incluindo quaisquer arquivos de texto, som, software, imagem ou vídeo fornecidos à Microsoft por ou em nome do Cliente e de suas Afiliadas por meio do seu uso dos Serviços Online.

"dia" significa um dia corrido.

"Consertos (Fixes)" significa consertos (fixes), modificações ou melhorias, ou seus derivativos, do Produto que a Microsoft lança amplamente (tais como service packs de Produtos) ou fornece ao Cliente para tratar de um problema específico.

"Microsoft" significa a Afiliada Microsoft que celebrou presente contrato decorrente da presente Proposta, bem como suas Afiliadas, conforme apropriado.

"Serviços Online" significa os serviços hospedados pela Microsoft identificados como Serviços Online nos Termos de Produtos.

"Termos dos Serviços Online" significa os termos adicionais que se aplicam ao uso que o Cliente faz dos Serviços Online publicados no Site de Licenciamento por Volume e atualizados periodicamente.

"Trabalho Pré-existente" significa qualquer código de computador ou outro material escrito desenvolvido ou, de outra forma, obtido de forma independente do contrato decorrente da presente Proposta.

"Produto" significa todos os produtos identificados nos Termos de Produtos, como todos os Softwares, Serviços Online e outros serviços com base na Web, incluindo as versões de pré-lançamento ou beta. A disponibilidade do produto pode variar de acordo com a região.

"Termos do Produto" significa o documento que fornece informações sobre os Produtos da Microsoft e os Serviços Profissionais disponíveis por meio do licenciamento por volume. O documento Termos do Produto é publicado no Site de Licenciamento por Volume e atualizado periodicamente.

"Serviços Profissionais" significa serviços de suporte de Produtos e os serviços de consultoria da Microsoft prestados ao Cliente nos termos do contrato decorrente da presente Proposta. Os "Serviços Profissionais" não incluem os Serviços Online.

"Dados de Serviços Profissionais" significa todos os dados, incluindo todos os arquivos de texto, som, vídeo, imagem ou software, fornecidos para a Microsoft pelo Cliente ou em nome dele (ou que o Cliente autoriza a Microsoft a obter de um Serviço Online) ou obtidos ou processados de outra forma pela Microsoft ou em nome dela por meio de um contrato com a Microsoft para obter Serviços Profissionais.

"SLA" significa Contrato de Nível de Serviço, que especifica o nível de serviço mínimo para os Serviços Online e que é publicado no Site de Licenciamento por Volume.

"Serviços Entregues" significa quaisquer códigos de computador ou materiais, que não sejam Produtos ou Consertos (Fixes), que a Microsoft deixar com o Cliente no momento em que for concluída a prestação de Serviços Profissionais da Microsoft.

"Software" significa cópias licenciadas do software da Microsoft identificadas nos Termos do Produto. O Software não inclui Serviços online nem Serviços Entregues, mas pode fazer parte de um Serviço Online.

"Declaração de Serviços" significa qualquer ordem de serviço ou outra descrição dos Serviços Profissionais que incorpore este MBSA.

"Contrato Complementar" significa qualquer contrato que incorpore estes termos.

"executar" ou "usar" significa copiar, instalar, usar, acessar, exibir, executar ou interagir de qualquer forma.

"Direitos de Uso" significa, em relação a qualquer programa de licenciamento, os direitos de uso ou os termos do serviço de cada Produto e a versão publicada para esse programa de licenciamento no Site de



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'd' and a 'C'.

Licenciamento por Volume e atualizados periodicamente. Os Direitos de Uso incluem os Termos de Licença Específicos do Produto, os termos do Modelo de Licença, os Termos Universais de Licença, os Termos de Proteção de Dados e os Outros Termos Jurídicos. Os Direitos de Uso substituem os termos de qualquer contrato de licença de usuário final (exibido na tela ou disponibilizado de outra forma) fornecido com um Produto.

"Site de Licenciamento por Volume" significa <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> ou em um site substituto.

## 2. Uso, propriedade, direitos e restrições.

- a. **Produtos.** Salvo disposição em contrário especificada em um Contrato Complementar, o uso de qualquer Produto é regido pelos Direitos de Uso específicos de cada Produto e versão e pelos termos do Contrato Complementar aplicável.
- b. **Consertos e Serviços Entregues.**
  - (i) **Consertos (Fixes).** Cada Conserto (Fix) é licenciado de acordo com os mesmos termos do Produto aos quais ele se aplica. Se um Conserto (Fix) não for fornecido para um Produto específico, quaisquer direitos de uso que a Microsoft fornecer com o Conserto (Fix) serão aplicáveis.
  - (ii) **Trabalho Preexistente.** Todos os direitos sobre qualquer Trabalho Preexistente continuarão sendo de propriedade exclusiva da parte fornecedora dele. Cada parte poderá usar, reproduzir e modificar o Trabalho Preexistente da outra parte exclusivamente conforme a necessidade para cumprir as obrigações relacionadas aos Serviços Profissionais.
  - (iii) **Serviços Entregues.** Mediante o pagamento integral dos Serviços Profissionais, a Microsoft concede ao Cliente uma licença não exclusiva, intransferível e perpétua para reproduzir, usar e modificar os Serviços Entregues exclusivamente para os fins comerciais internos do Cliente, sujeito aos termos e condições desta Proposta.
  - (iv) **Direitos das afiliadas.** O Cliente pode sublicenciar seus direitos nos Serviços Entregues para suas Afiliadas, mas as Afiliadas do Cliente não podem sublicenciar tais direitos. O Cliente é responsável por garantir a conformidade das Afiliadas com esta Proposta e o contrato decorrente desta.
- c. **Software ou tecnologia que não seja da Microsoft.** O Cliente é o único responsável por qualquer software ou tecnologia que não seja da Microsoft que ele instale ou use com Produtos, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues.
- d. **Restrições.** O Cliente não deverá (e não está licenciado para) (1) fazer engenharia reversa, descompilar ou desmontar nenhum Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues, (2) instalar ou usar software ou tecnologia que não seja da Microsoft que sujeite a propriedade intelectual ou a tecnologia da Microsoft a outros termos de licença nem (3) contornar limitações técnicas em um Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues ou restrições na



documentação do Produto. Exceto conforme expressamente permitido nesta Proposta, em um Contrato Complementar ou na documentação do Produto, o Cliente não deverá (e não estará licenciado para) (1) separar e executar partes de um Produto ou Conserto (Fix) em mais de um dispositivo, atualizar nem fazer downgrade de partes de um Produto ou Conserto (Fix) em momentos diferentes, nem transferir partes de um Produto ou Conserto (Fix) separadamente nem (2) distribuir, sublicenciar, alugar, emprestar, arrendar Produtos, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues, parcial ou integralmente, nem usá-los para oferecer serviços de hospedagem a terceiros.

- e. **Reserva de direitos.** Os Produtos, Consertos (Fixes) e Serviços Entregues são protegidos por leis de direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual e tratados internacionais. A Microsoft reserva para si todos os direitos que não foram expressamente concedidos por esta Proposta. Nenhum direito será concedido ou implicado por renúncia ou preclusão. Os direitos de acesso ao ou uso do Software em um dispositivo não concedem ao Cliente o direito de implementar patentes da Microsoft ou outras propriedades intelectuais da Microsoft no dispositivo em si nem em qualquer outro software ou dispositivo.

### 3. Confidencialidade.

"Informações Confidenciais" significa informações não públicas designadas como "sigilosas" ou que uma pessoa saiba ou deva entender como confidenciais, incluindo Dados do Cliente, Dados de Serviços Profissionais e os termos dos contratos da Microsoft. Os Termos de Serviços Online podem impor obrigações adicionais em relação aos Dados do Cliente, além de limitações à divulgação e ao uso deles. As Informações Confidenciais não incluem informações que (1) se tornem disponíveis publicamente sem a violação do contrato decorrente da presente Proposta, (2) sejam recebidas legalmente de outra fonte que não tenha obrigação de confidencialidade, (3) sejam desenvolvidas de forma independente ou (4) sejam comentários ou sugestões oferecidos voluntariamente sobre os negócios, os produtos ou os serviços da outra parte.

Cada parte tomará as medidas razoáveis para proteger as Informações Confidenciais da outra parte e as usará somente para as finalidades de relacionamento comercial das partes. Nenhuma das partes divulgará as Informações Confidenciais a terceiros, exceto para seus funcionários, Afiliadas, prestadores de serviços, consultores e "Representantes" e essa divulgação será restrita àqueles diretamente interessados e sujeita às obrigações de não divulgação, no mínimo, equivalentes às estabelecidas nesta Proposta. Cada parte permanecerá responsável pelo uso das Informações Confidenciais por seus Representantes e, em caso de descoberta de qualquer uso ou divulgação não autorizado, deverá notificar imediatamente a outra parte.

Uma parte poderá divulgar as Informações Confidenciais da outra parte se exigido por lei, mas somente depois de notificar a outra parte (se for legalmente permitido) para que esta busque uma medida cautelar. Nenhuma das partes está obrigada a restringir as atividades de seus Representantes que tiveram acesso às Informações Confidenciais. As partes concordam que o uso das informações de que seus Representantes se lembrarem, sem meios auxiliares, no desenvolvimento ou na implantação dos produtos ou serviços das partes não cria obrigações nos termos desta Proposta ou da lei relacionada a segredo comercial e, portanto, concordam em limitar o que uma divulgará à outra.

Essas obrigações se aplicarão (1) aos Dados do Cliente até que eles sejam excluídos dos Serviços Online e (2) a todas as outras Informações Confidenciais, por um período de cinco anos após o recebimento destas por uma das partes.





#### 4. Privacidade e conformidade com as leis.

- a. O Cliente consente no processamento de informações pessoais pela Microsoft e seus representantes para facilitar o objeto do contrato decorrente da presente Proposta. O Cliente obterá todos os consentimentos exigidos de terceiros (incluindo os contatos, revendedores, distribuidores, administradores e funcionários do Cliente) de acordo com a lei de proteção de dados e privacidade aplicáveis antes de fornecer informações pessoais para a Microsoft.
- b. As informações pessoais coletadas de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta (1) poderão ser transferidas, armazenadas e processadas nos Estados Unidos ou em qualquer outro país no qual a Microsoft ou seus provedores de serviços mantenham instalações e (2) estarão sujeitas aos termos de privacidade especificados nos Direitos de Uso. A Microsoft cumprirá as exigências feitas pela lei de proteção de dados na Área Econômica Europeia e Suíça quanto à coleta, ao uso, à transferência, à retenção e a outro processamento de dados pessoais na Área Econômica Europeia e Suíça.
- c. **Exportação dos Estados Unidos.** Produtos, Consertos (Fixes) e Serviços Entregues estão sujeitos ao controle de exportação dos Estados Unidos. O Cliente concorda em cumprir todas as leis nacionais e internacionais aplicáveis, incluindo U.S. Export Administration Regulations, e International Traffic in Arms Regulations, além das restrições de usuário final, uso final e destino emitidas pelos Estados Unidos e por outros governos, relacionadas aos produtos, serviços e tecnologias da Microsoft.
- d. **Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional.** O Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional, em vigor na data de início de vigência do contrato decorrente da presente Proposta e disponível no Site de Licenciamento por Volume em <https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA>, fica incorporado ao presente instrumento por esta referência.

#### 5. Garantias.

- a. **Garantias limitadas e recursos.**
  - (i) **Software.** A Microsoft garante que cada versão principal do Software desempenhará suas funções substancialmente conforme descrito na documentação do Produto aplicável por um ano contado a partir da data em que o Cliente licenciar essa versão pela primeira vez. Se isso não ocorrer, e o Cliente notificar a Microsoft dentro do prazo de garantia, a Microsoft, a seu critério, (1) devolverá o valor que o Cliente pagou pela licença do Software ou (2) reparará ou substituirá o Software.
  - (ii) **Serviços Online.** A Microsoft garante que cada Serviço Online funcionará de acordo com o SLA aplicável durante o uso do Cliente. Os recursos do Cliente por violação desta garantia são os citados no SLA.



Handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a vertical stroke.

(iii) **Serviços Profissionais.** A Microsoft garante que os Serviços Profissionais serão realizados com cuidado e qualificação profissionais. Se a Microsoft não cumprir esta cláusula e o Cliente notificar a Microsoft em até 90 dias contados da data da execução dos Serviços Profissionais, a Microsoft, a seu critério, executará novamente os Serviços Profissionais ou devolverá o valor que o Cliente pagou por eles.

Os recursos acima são os únicos recursos do Cliente por violação das garantias descritas nesta seção. O Cliente renuncia a todos os requerimentos judiciais ou extrajudiciais relativos à garantia não apresentados durante o período de garantia.

- b. **Exclusões.** As garantias contidas nesta Proposta não se aplicam aos problemas causados por acidentes, abuso ou uso de forma inconsistente com a presente e o contrato decorrente da presente Proposta, incluindo o não cumprimento dos requisitos mínimos do sistema. Essas garantias não se aplicam a produtos gratuitos, de teste, de pré-lançamento nem beta nem aos componentes de Produtos que o Cliente esteja autorizado a redistribuir.
- c. **Isenção de Responsabilidade.** Exceto as garantias limitadas acima, a Microsoft não fornece nenhuma garantia ou condição e isenta-se de qualquer outra garantia expressa, implícita ou legal, inclusive garantias de qualidade, titularidade de direito, não violação, padrões de comercialização e adequação a uma finalidade específica.

#### **6. Defesa contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros.**

As partes defenderão uma à outra contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros descritos nesta cláusula e pagarão o valor de qualquer decisão judicial desfavorável transitada em julgado resultante ou acordo aprovado, mas somente se a parte acusada for prontamente notificada por escrito sobre o requerimento e tenha o direito de controlar a defesa e eventual acordo. A parte que estiver sendo defendida deverá fornecer à parte acusada toda a assistência, informações e autoridade solicitadas e deverá tomar todas as medidas razoáveis para reduzir suas perdas decorrentes do requerimento judicial ou extrajudicial do terceiro. A parte acusada reembolsará a outra parte pelas despesas razoáveis incorridas no fornecimento da assistência. Esta seção descreve os recursos exclusivos e a responsabilidade integral das partes com relação a esses requerimentos judiciais ou extrajudiciais.

- a. **Pela Microsoft.** A Microsoft defenderá o Cliente contra qualquer requerimento judicial ou extrajudicial de terceiros até a extensão que ele alegue que um Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues disponibilizados pela Microsoft por um valor e usados no escopo da licença concedida pelo contrato (não modificado em relação ao que fora disposto pela Microsoft e não combinado com nenhum outro item) se apropria indevidamente de um segredo comercial ou viola diretamente uma patente, direitos autorais, marca registrada ou outro direito proprietário de um terceiro. Se a Microsoft não conseguir resolver um requerimento judicial ou extrajudicial de violação de acordo com termos comercialmente razoáveis, ela poderá, a seu critério, (1) modificar ou substituir o Produto, o Conserto (Fix) ou os Serviços Entregues por um equivalente funcional ou (2) rescindir a licença do Cliente e reembolsar os valores de licença pré-pagos (menos a depreciação por um método linear, de cinco anos) para licenças perpétuas e o valor pago pelos Serviços Online para qualquer período de uso após a data de rescisão. A Microsoft não será responsável por requerimentos judiciais ou



extrajudiciais nem por danos causados pelo uso contínuo de um Produto, Conserto ou Serviço Entregue por parte do Cliente depois de este ser notificado para cessar o uso em virtude de um requerimento judicial ou extrajudicial.

- b. **Pelo Cliente.** Até a extensão permitida pela lei aplicável, o Cliente defenderá a Microsoft contra todos os requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros se estes alegarem que: (1) quaisquer Dados do Cliente ou software que não seja da Microsoft hospedado em um Serviço Online pela Microsoft em nome do Cliente se apropriam indevidamente de um segredo comercial ou violam diretamente uma patente, direitos autorais, marca registrada ou outro direito proprietário de terceiros ou (2) o uso de qualquer Produto, Conserto ou Serviço Entregue por parte do Cliente, isoladamente ou em combinação com outros itens, viola a lei ou prejudica terceiros.

## 7. Limitação de responsabilidade.

Para cada Produto ou Serviço Profissional, a responsabilidade agregada máxima de cada parte perante a outra de acordo com esta Proposta fica limitada a danos diretos concedidos definitivamente em um valor que não exceda as quantias que o Cliente pagou pelos Produtos ou Serviços Profissionais aplicáveis durante o prazo do Contrato Complementar decorrente da presente Proposta, de acordo com o seguinte:

- a. **Serviços Online.** Para os Serviços Online, a responsabilidade máxima da Microsoft perante o Cliente por qualquer incidente que resulte em um requerimento judicial ou extrajudicial não excederá o valor que o Cliente pagou pelo Serviço Online durante o período de 12 meses anterior ao incidente.
- b. **Produtos Gratuitos e Código Distribuível.** No caso dos Produtos e Serviços Profissionais fornecidos sem custo e código que o Cliente está autorizado a redistribuir a terceiros sem pagamento separado para a Microsoft, a responsabilidade da Microsoft está limitada a danos diretos concedidos definitivamente até o valor de US\$ 5.000,00.
- c. **Exclusões.** Em nenhuma circunstância as partes serão responsáveis por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou consequenciais ou pela perda de uso, perda de informações de negócios, perda de receita ou interrupção dos negócios, causados ou determinados com base em teorias de responsabilidade.
- d. **Exceções.** Nenhuma limitação ou exclusão será aplicável à obrigação decorrente (1) das obrigações de confidencialidade das partes (exceto as obrigações relacionadas aos Dados do Cliente e aos Dados de Serviços Profissionais, que permanecerão sujeitas às limitações e exclusões acima); (2) de obrigações de defesa e indenização das partes ou (3) da violação de direitos de propriedade intelectual da outra parte.

## 8. Verificação de conformidade.

- a. **Direito de verificação de conformidade.** O Cliente deve manter registros com relação a todo o uso e à distribuição de Produtos pelo Cliente e por suas Afiliadas. A Microsoft reserva para





si, à sua própria custa, o direito de verificar essa conformidade com os termos de licença dos Produtos. A Microsoft contratará um auditor independente, e o Cliente deverá fornecer prontamente ao auditor independente todas as informações que sejam solicitadas de forma razoável para ajudar na verificação, incluindo o acesso visível a sistemas que executam os Produtos e comprovante das licenças de Produtos que o Cliente hospede, sublicencie ou distribua para terceiros. O Cliente deverá fornecer, sem atraso indevido, as informações e o acesso acima expostos mediante solicitação do auditor independente.

- b. **Processo de verificação.** A Microsoft notificará o Cliente com pelo menos 30 dias corridos de antecedência da intenção de verificar sua conformidade com os termos da licença para os Produtos que o Cliente e suas Afiliadas usam ou distribuem. O auditor independente está sujeito a uma obrigação de confidencialidade suficiente para abranger o compromisso do auditor com o cliente par ao processo de verificação. O Cliente também poderá, a seu critério, exigir um contrato de confidencialidade mutuamente acordado com o auditor independente para acesso aos locais, aos dados e aos sistemas. Esse contrato de confidencialidade entre o Cliente e o auditor deverá ser concluído em até quatorze (14) dias após essa solicitação e não deverá restringir a capacidade do auditor independente de verificar com precisão a conformidade e compartilhar as informações resultantes com a Microsoft. Quaisquer informações coletadas serão usadas unicamente para a finalidade de determinação da conformidade do Cliente. Essa verificação ocorrerá durante o horário comercial normal, e o auditor envidará os melhores esforços para não interferir nas operações do Cliente durante a auditoria.
- c. **Recursos para não conformidade.** Se a verificação revelar algum tipo de uso dos Produtos sem direitos de licença aplicáveis, Cliente deverá, em 30 dias, solicitar o número de licenças suficiente para cobrir o uso. Se for constatado que o uso ou a distribuição excede as licenças existentes do Cliente em 5% ou mais dos ambientes auditados de forma agregada, o Cliente deverá reembolsar a Microsoft pelos custos incorridos na obtenção da verificação e adquirir as licenças adicionais necessárias. Essas licenças serão obtidas a 125% do preço, com base na lista de preços ora vigente e na categoria de preços aplicável ao Cliente. A porcentagem de uso é baseada no número total de Produtos usados sem direitos de licença aplicáveis (como descrito acima) em comparação com o uso total do Produto. Se for confirmado que o uso do Produto está licenciado de forma suficiente, a Microsoft não exigirá que o Cliente realize outra verificação por pelo menos um ano. O exercício dos direitos e dos procedimentos descritos acima não representa renúncia dos direitos da Microsoft de exigir o cumprimento do contrato decorrente da presente Proposta ou de proteger sua propriedade intelectual por outros meios legais ou contratuais.
- d. **Autoauditoria do Cliente.** A Microsoft, a seu exclusivo critério, poderá exigir que o Cliente realize uma autoauditoria, sujeita aos recursos para não conformidade, conforme o aqui estabelecido.



Handwritten initials and signatures in blue ink, including a large 'A' and other illegible marks.



**9. Extinção do contrato.**

- a. **Rescisão.** Qualquer parte poderá rescindir o contrato decorrente da presente Proposta mediante notificação com 60 dias de antecedência.
- b. **Rescisão de Serviços Profissionais.** Se o Cliente rescindir uma Declaração de Serviços como resultado de uma violação cometida pela Microsoft, ele deverá pagar todos os valores remanescentes constantes da Declaração de Serviços na data de rescisão. Mediante o recebimento do pagamento pela Microsoft pelos Serviços Profissionais, os interesses do Cliente nos Serviços Entregues se tornarão exercíveis. A Microsoft não terá nenhuma obrigação de continuar a prestar Serviços Profissionais se o Cliente deixar de efetuar os pagamentos tempestivamente por eles.

**10. Disposições Gerais.**

- a. **Uso de prestadores de serviços.** A Microsoft poderá usar subcontratados para realizar serviços, mas será responsável pelo desempenho destes, sujeitos aos termos da presente Proposta e do contrato decorrente dela.
- b. **Atuação da Microsoft como prestador de serviços contratado.** As partes são prestadores de serviços. O Cliente e a Microsoft podem desenvolver produtos, de forma independente, sem o uso de Informações Confidenciais da outra parte.
- c. **Notificações.** As notificações para a Microsoft deverão ser enviadas ao endereço contido no formulário de assinatura. As notificações deverão ser feitas por escrito e serão consideradas entregues na data indicada no aviso de recebimento da entrega ou na confirmação da entrega pelo serviço de remessa ou fax. A Microsoft poderá fornecer informações ao Cliente sobre prazos de pedidos iminentes, serviços e informações sobre assinatura no formato eletrônico, inclusive por email aos contatos fornecidos pelo Cliente. Os emails serão considerados entregues na data de transmissão.
- d. **Contrato não exclusivo.** O Cliente está liberado para assinar contratos com a finalidade de licenciar, usar ou promover produtos ou serviços que não sejam da Microsoft.
- e. **Aditamentos.** Qualquer aditamento ao contrato decorrente da presente Proposta deverá ser assinado por ambas as partes, com exceção de que a Microsoft poderá alterar os Termos do Produto e os Direitos de Uso periodicamente, de acordo com os termos do contrato. Quaisquer termos e condições adicionais ou conflitantes contidos em uma ordem de compra do Cliente ou de um Parceiro são expressamente rejeitados e não se aplicarão. A Microsoft poderá exigir que o Cliente assine um novo contrato ou um aditamento a um contrato existente antes de processar um novo pedido ou celebrar um Contrato Complementar.
- f. **Cessão.** Cada parte poderá ceder todos os seus direitos sob o contrato decorrente da presente Proposta a uma Afiliada, mas ela deverá notificar, por escrito, a outra parte dessa cessão. A Microsoft poderá ceder seu direito de receber pagamento e reforçar as obrigações de pagamento do Cliente de acordo com o contrato sem outro consentimento. Qualquer outra cessão proposta deverá ser aprovada por escrito pela parte não designada. A cessão não



representará a extinção das obrigações assumidas pela parte cedente de acordo com o contrato cedido. Qualquer tentativa de cessão sem a aprovação exigida será nula.

- g. **Lei aplicável.** Os termos de cada Contrato Complementar celebrados com qualquer Afiliada Microsoft localizada fora da Europa serão regidos e interpretados de acordo com as leis do estado de Washington e as leis federais dos Estados Unidos. Os termos de cada Contrato Complementar celebrado com uma Afiliada Microsoft localizada na Europa serão regidos e interpretados de acordo com as leis da Irlanda. Qualquer controvérsia originada ou relacionada aos Serviços Profissionais será regida pela lei da jurisdição em que a Afiliada Microsoft que executa a Declaração de Serviços relevante está sediada. A Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias e seus instrumentos relacionados não será aplicável ao contrato decorrente da presente Proposta.
- h. **Solução de controvérsias.** Ao ingressarem com medida judicial decorrente do contrato decorrente da presente Proposta, as partes concordam com os seguintes foros exclusivos:
- (i) Caso a Microsoft ingresse com medida judicial, o fará no foro da sede da Afiliada do Cliente que firmou o contrato;
  - (ii) Caso o Cliente ingresse com medida judicial para exigir o cumprimento de uma Declaração de Serviços, o foro será a sede da Afiliada Microsoft que executa a Declaração de Serviços. Para todas as outras medidas, (1) se o Cliente ingressar com medida judicial contra qualquer Afiliada Microsoft localizada fora da Europa, o foro serão os tribunais estaduais ou federais de King County, Estado de Washington, EUA e (2) se o Cliente ingressar com medida judicial contra qualquer Afiliada Microsoft localizada na Europa, mas não contra uma Afiliada Microsoft localizada fora da Europa, o foro será na Irlanda. As partes concordam com a jurisdição pessoal sobre o foro acordado. Essa escolha de foro não impede que ambas as partes ingressem com medida cautelar em relação a uma violação de direitos de propriedade intelectual ou obrigações de confidencialidade em qualquer jurisdição apropriada.
- i. **Autonomia das cláusulas.** Se qualquer cláusula desta Proposta e do contrato decorrente dela for declarada inexecutável, o restante do instrumento permanecerá em pleno vigor e efeito.
- j. **Renúncia.** O não cumprimento de qualquer cláusula do contrato decorrente da presente Proposta não constituirá uma renúncia. Todas as renúncias deverão ser feitas por escrito e assinadas pela parte renunciante.
- k. **Inexistência de terceiros beneficiários.** Esta Proposta e Contrato decorrente dela não cria nenhum direito de terceiros beneficiários.
- l. **Sobrevivência.** Todas as cláusulas sobreviverão à rescisão ou ao término do contrato decorrente da presente Proposta, exceto as que exigirem o desempenho apenas durante o prazo do contrato.
- m. **Termos de pagamento dos Serviços Profissionais.** O Cliente concorda em pagar todos os valores relacionados em uma Declaração de Serviços em um prazo de até 30 dias contados da data da fatura, a não ser que estabelecido de outra forma na Declaração de Serviços. A



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Microsoft poderá cobrar encargos financeiros de até 18% ao ano, acumulados, calculados e pagáveis mensalmente, ou o máximo permitido por lei, sobre todos os montantes a ela devidos, o que for menor. A Microsoft não terá qualquer obrigação de continuar a prestar Serviços Profissionais se o Cliente deixar de efetuar os pagamentos tempestivamente.

- n. **Tributos.** Se forem pagos quaisquer valores à Microsoft, os valores devidos serão líquidos e não será descontado nenhum tributo, a menos que seja especificado na fatura como tributo incluído. O Cliente deverá pagar quaisquer impostos aplicáveis sobre valor agregado, bens e serviços, vendas, receita bruta, outros impostos sobre transações, valores, encargos ou acréscimos ou qualquer acréscimo de recuperação de custo regulatório ou valores semelhantes devidos de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta e que a Microsoft tenha permissão para cobrar do Cliente de acordo com a lei aplicável. O Cliente será responsável por qualquer imposto de selo aplicável e todos os outros tributos que sejam obrigatórios por lei incluindo qualquer tributo decorrente da distribuição ou fornecimento de Produtos ou Serviços Profissionais pelo Cliente a suas Afiliadas. A Microsoft será responsável pelo pagamento de todos os tributos baseados na sua receita líquida e impostos sobre receita bruta cobrados em vez dos impostos sobre receita ou lucros ou impostos sobre propriedade da Microsoft.

Se houver tributos que devam ser retidos na fonte em relação a pagamentos feitos pelo Cliente à Microsoft, o Cliente poderá deduzi-los do valor devido à Microsoft e pagá-los à autoridade tributária competente, desde que, no entanto, o Cliente assegure e forneça imediatamente para a Microsoft um comprovante oficial dessa retenção na fonte e outros documentos razoavelmente solicitados pela Microsoft para reclamar um crédito tributário estrangeiro dos EUA ou um reembolso. O Cliente deverá garantir que os tributos retidos na fonte foram minimizados no limite máximo permitido pela lei aplicável.

### 11. Penalidades.

Os serviços ofertados não preveem níveis de resolução de problemas, mas prazos estimados de atendimento de chamados, conforme Descrição de Serviços e, portanto, o não atendimento de um chamado dentro do prazo estimado não ensejará aplicação de penalidades pelo cliente. Não obstante, para qualquer outro cenário e circunstância, a totalidade das multas aplicadas nos termos de eventual contrato decorrente da presente Proposta não deverá exceder a 10% de seu valor total, durante sua vigência.

### III. HONORÁRIOS

Com base nas informações fornecidas, propomos as seguintes opções de trabalho, para melhor atender às necessidades de suporte técnico premier de sua empresa:

Premier Proposal for Public Sector\_CEreview\_may2016 (MBSAnov15) DOS Marco2018 37 of 40  
"MICROSOFT PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION"





### 1. Serviços de Suporte Técnico Premier, para um período de 12 meses.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER FRANQUIA	QUANTIDADES
Horas Gerenciamento de Conta de Suporte	Até 637 horas
Horas de Suporte para a Solução de Problemas	Até 288 horas
Designated Support Engineering	Até 975 horas
Serviços Telefônicos 0800 para Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos	Incluído
Abertura de Chamados por Internet	Incluído
Acesso ao Sítio MPO (Microsoft Premier OnLine) – Incluindo Gerenciamento	Incluído
Valor Total pelos Serviços de Suporte Premier	R\$ 1.252.761,20

### 2. Condições de Pagamento

O valor total dos serviços discriminados nesta Proposta é de R\$ 1.252.761,20 (um milhão, duzentos e cinquenta e dois mil, setecentos e sessenta e um reais e vinte centavos). Estes valores têm como base de referência o mês de novembro de 2019.

As horas de Suporte Técnico Premier contratadas perderão a validade se não forem utilizadas durante os 12 meses do contrato

#### 2.1 FRANQUIA SUPORTE PREMIER

O valor total devido pelos serviços de Franquia de Suporte Técnico Premier descrito no item 1 acima identificados na presente Proposta, para o período de 12 meses, será pago em 11 (onze) parcelas mensais fixas e consecutivas de R\$ 104.396,77 (cento e quatro mil, trezentos e noventa e seis reais e setenta e sete centavos) e 01 (uma) parcela mensal de R\$ 104.396,73 (cento e quatro mil, trezentos e noventa e seis reais e setenta e três centavos) sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do Contrato de Serviços. As faturas emitidas pela Microsoft devem ser pagas dentro de 30 dias contados a partir da emissão da mesma e serão encaminhadas ao representante do Cliente, para pagamento, no endereço indicado no Contrato de Serviços.



### 3. Impostos

Os valores acima já incluem os impostos aplicáveis segundo a legislação, atualmente em vigor, Cofins (3%), PIS (0,65%) e ISS (2,9%).

Se, durante a vigência do contrato, forem criados tributos ou modificadas as alíquotas dos atuais, de modo a aumentar ou diminuir os ônus das partes contratantes, os preços poderão ser revistos, a fim de que sejam ajustados a essas modificações mediante termo aditivo assinado pelas partes de comum acordo.

#### \* NOTAS SOBRE SERVIÇOS DE SUPORTE PREMIER:

- 1) As horas contratadas sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.
- 2) Horas de Suporte On-site deverão ser utilizadas mediante disponibilidade e agendamento prévio com TAM, para o site da cidade de Porto Alegre. O mínimo de horas requisitadas de Field Engineer é de 8 (oito) horas por solicitação. Despesas com transporte, hospedagem e alimentação estão inclusas para a prestação dos serviços na cidade de Porto Alegre.
- 3) Os Contatos Nomeados serão aqueles definidos abaixo, ou de outra forma definidos no início do contrato e seus IDs de acesso ao Microsoft Services Premier Support serão intransferíveis. Desta maneira, o TAM poderá prestar um serviço com maior qualidade, pois poderá melhor gerenciar os incidentes abertos por cada um dos contatos.
- 4) As horas de Field Engineer não precisam ser utilizadas necessariamente apenas no local do ambiente do cliente, pois o engenheiro pode necessitar de tempo para pesquisas na própria Microsoft.
- 5) O recurso do FE pode ser rotativo, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.
- 6) O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de Microsoft Services Premier Support, como: espaço físico e linhas telefônicas para a atuação do FE, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar este projeto.
- 7) Nossos FEs estarão alocados em treinamento e reuniões internas do departamento, no mínimo, 25 (vinte e cinco) dias úteis por ano, sendo que 1 (uma) vez por ano, estarão ausentes de 5 (cinco) a 10 (dez) dias úteis, sem possibilidade de substituição, pois participam de um encontro mundial nos Estados Unidos.

#### CONTATO MICROSOFT

Contato Microsoft: Contato para questões e dúvidas a respeito do Contrato de Serviços.

Nome do Contato Microsoft: Fabiano Silva
Endereço: Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1909 – 16º andar – Conj 161 São Paulo – SP
Telefone: +55 11 3905 6416
E-mail: v-famora@microsoft.com



Celular: +55 11 9 6437-0874

**NOMES DE CONTATO DO CLIENTE**

**Nomes de Contato do Cliente Premier (Contatos do Cliente do Suporte Designado relacionados na subseção b abaixo):** Quaisquer alterações posteriores nos Nomes de Contato devem ser apresentadas ao Recurso de Serviços / TAMs pelo CSM.

<input type="checkbox"/> Assinale aqui para destinatário TechNet, se incluído <input type="checkbox"/> Assinale aqui para formato DVD
<b>Nome do CSM:</b>
<b>Endereço:</b> _____ _____ _____
<b>Telefone: (    )</b>
<b>E-mail:</b>



Handwritten initials and signatures in blue ink, including a large 'X' and several smaller marks.





**CONTRATO Nº 040/2019 DE PRESTAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER, QUE ENTRE SI FAZEM A FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE, COMO CONTRATANTE E A MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA, COMO CONTRATADA.**

A **Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE**, fundação pública, vinculada ao Ministério da Economia, instituída nos termos do Decreto-Lei n.º 161, de 13 de fevereiro de 1967, com duração indeterminada, sede e foro na Cidade do Rio de Janeiro, à Av. Franklin Roosevelt, n.º 166, bairro Castelo, CEP 20021-120, regida pela Lei n.º 5.878, de 11 de maio de 1973, por seu Estatuto e demais disposições que lhe sejam aplicáveis, inscrita no CNPJ-MF sob o n.º 33.787.094/0001-40, doravante denominada simplesmente **IBGE**, neste ato representada por seu Diretor de Informática, Sr. David Wu Tai, matrícula SIAPE n.º 775560, no uso das atribuições que lhe confere Art. 4º c/c artigo.6º, da R.PR 03, de 25/07/2002, e a empresa MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., doravante denominada simplesmente MICROSOFT, sediada à Rua Visconde de Inhauma, nº 83 – 10º andar – Conjunto 1001 e 1002, Centro, CEP. 20091-007, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ - M.F. sob o nº 60.316.817/0002-86, neste ato representada pelo seu Procurador, Sr. Cristian Mario Fialho Ferreira, CPF n.º 151.326.498-23, identidade n.º 26.640.483-2 SSP/SP, têm entre si justo e acordado, com fundamento no art. 25, caput da Lei 8.666/93 e suas alterações posteriores, e tendo vista o que consta do Processo IBGE nº 000006.00000049/2019-63, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de Consultoria/Suporte técnico Microsoft Premier por 12 (doze) meses, conforme tabela abaixo, de acordo com as descrições e condições estabelecidas no ANEXO I e I-A do presente contrato – Termo de Referência, e na Proposta de Serviços Premier Microsoft – IBGE\_20191123, datada de 13/11/2019, independente de transcrição, **naquilo que não o contrarie**.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Consultoria/Suporte Técnico Microsoft Premier.	1.751* Horas	R\$ 644,56	1.128.624,56

\*233 horas de Benefício adicionais ao quantitativo acima destacado fazem parte da contratação, totalizando 1.984 horas.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura do contrato.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA SUBORDINAÇÃO LEGAL**

O cumprimento das Cláusulas deste Contrato e seu ANEXO I – Termo de Referência, sua execução e seu acompanhamento estão vinculados à Proposta Microsoft – IBGE\_20190716, datada de 13/11/2019, que lhe deu origem, regendo-se pelas disposições em vigor da Lei Federal n.º 8.666/93, das Leis n.º 9.069/95 e n.º 10.192/2001, n.º 9.430/96; do Decreto n.º 3.000/99, da IN/RFB n.º 1234/2012 e, IN SEGES/MPDG n.º 05/2017, do Decreto n.º 3.722/2001, e, no que couber, da Lei n.º 10.522/2002 – CADIN; do Decreto n.º 9.507/2018, da Lei 9.609/98, da IN/MPOG/SLTI n.º 02/2010, da IN/MPOG/SLTI n.º 04/2014 e do Decreto n.º 7.174/2010.

## **4. CLÁUSULA QUARTA – DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO COM RATIFICAÇÃO**

O Diretor da Diretoria de Informática – DI, Sr. David Wu Tai, no uso da competência que lhe é conferida pelo art. 4º, da Resolução do Presidente do IBGE – R.PR. 003/2002, de 25/07/2002, comprovou estar patente a situação de inexigibilidade de licitação para a contratação do objeto deste Contrato, com fundamento no art. 25, caput da Lei n.º 8.666/93, por se tratar de fornecedor exclusivo, conforme documentação anexada ao presente processo, situação esta que foi ratificada em conformidade com o art. 26, da citada Lei, por despacho do Presidente do IBGE, no uso de sua competência legal, exarado no processo.

## **5. CLÁUSULA QUINTA - DOS SERVIÇOS, ENCARGOS E SEUS PAGAMENTOS**

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Anexo I deste Contrato e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 114601

PI: INFO / CENSO2020 / DEMOEREL

Fonte: 0100000000 / 0188000000

Prog. Trab.: 04122212520000001/04121203820u70001/ 04.121.2038.20U7.0001

Elemento de Despesa: 3390.35-04

6.2. No(s) exercício(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DOS GESTORES DO CONTRATO**

O IBGE designará através de Portaria, servidores da Diretoria de Informática, para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados, de acordo com o artigo 67 da Lei nº 8.666/93, combinado com o artigo 3º, inciso I da Resolução do Conselho Diretor – R.CD nº 0033 de 31/10/2001.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DOS TRIBUTOS**

Quaisquer tributos ou encargos legais, criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, após a data de assinatura deste contrato, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes, para mais ou para menos, conforme o caso, devidamente justificado por meio de Termo Aditivo ao contrato, consoante o facultado pelo parágrafo 5º do art. 65 da Lei 8.666/93.

## **9. CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO**

Ocorrendo o inadimplemento de obrigação contratual por parte da MICROSOFT, configurada em quaisquer incisos do artigo 78 da Lei 8.666/93, o IBGE poderá declarar rescindido o contrato, na forma do artigo 79 da mesma Lei, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, ficando a infratora sujeita, além do pagamento de perdas e danos, às demais cominações legais aplicáveis ao caso, obedecendo os procedimentos rescisórios ao disposto no parágrafo único do referido artigo.

9.1. A tolerância do IBGE em não exigir o estrito cumprimento dos termos e condições do contrato não constituirá novação, nem implicará em renúncia aos direitos de exigi-lo a qualquer tempo.

9.2. Ensejarão rescisão contratual a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, bem como, eventual fusão, cisão ou incorporação da MICROSOFT que a exclusivo critério do IBGE venham a ser prejudiciais à execução do contrato.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES E MULTAS**

As penalidades e multas relacionadas à execução deste contrato são aquelas previstas no Anexo I – Termo de Referência, parte integrante deste instrumento.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES**

Os deveres e responsabilidades do **IBGE** e da **MICROSOFT** relacionados à execução deste contrato são aquelas previstos no Anexo I – Termo de Referência, parte integrante deste instrumento.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1. Integra o presente contrato, no que não lhe dispuser em contrário, a Proposta de Serviços Premier Microsoft datada de 13/11/2019, apresentada pela MICROSOFT. Na hipótese de qualquer contradição, inconsistência ou ambigüidade entre as propostas e condições deste contrato, prevalecerá o contido neste contrato.

12.2. Todas as pessoas empenhadas em levar a cabo quaisquer obrigações assumidas pela MICROSOFT no Contrato, não serão consideradas como representantes ou empregadas do IBGE, assumindo, ainda a MICROSOFT a responsabilidade pelos danos que, por si, seus prepostos ou empregados, por dolo ou culpa, causarem ao patrimônio público.

12.3. É vedada a cessão de créditos decorrentes do adimplemento deste contrato, ressalvadas as disposições legais em contrário.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INEXISTÊNCIA DE REAJUSTE**

O preço é fixo e irrevogável no período da vigência do Contrato.

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO**

O IBGE providenciará, sem ônus para a Microsoft, a publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União, como condição de sua eficácia, na forma estabelecida em Lei.

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO**

Fica eleito o Foro da Justiça Federal da Sede da Seção Judiciária do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato que não puderem ser solucionadas administrativamente.

E, por estarem, assim justas e combinadas, assinam as partes Contratantes diante das testemunhas a seguir mencionadas, o presente instrumento, em duas vias de igual teor e forma para um só efeito jurídico.

Rio de Janeiro, de de 2019.

---

David Wu Tai  
Diretor de Informática  
**Pelo IBGE**

---

Cristian Mario Fialho Ferreira  
Procurador  
**Pela MICROSOFT**

TESTEMUNHAS:

---

Nome/CPF

---

Nome/CPF

---

**TERMO DE REFERÊNCIA  
(PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)**

**FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE  
INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO**

**Processo Administrativo nº 0000006.00000049/2019-63**

**1. DO OBJETO (IN-05/2017, Anexo V, item 2.1: declaração do objeto / IN-04/2014 art. 14, inciso I, e IN 01/ 2019)**

1.1. Contratação da empresa MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., por inexigibilidade de licitação, para prestação de serviço de **Consultoria/ Suporte Técnico Microsoft Premier por 12 (doze) meses**, para a melhores práticas para suporte e suporte das tecnologias Microsoft já implementadas no IBGE, conforme condições, quantidades e estimativas estabelecidas neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quant idade	Valor Unitário Máximo Aceitável	Valor Total Máximo Aceitável
1	Consultoria/ Suporte <b>Técnico Microsoft Premier</b>  12 (doze) meses  CATSER: 27340	Horas	1751*	R\$ 644,56	R\$ 1.128.624,56
<b>Total:</b>					R\$1.128.624,56

\*233 horas de Benefício adicionais ao quantitativo acima destacado fazem parte da Contratação, totalizando 1984 horas.

1.2. O objeto da contratação tem a natureza de serviço comum de **Consultoria/ Suporte Técnico Microsoft Premier por 12 (doze) meses**.

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global, tendo em vista ser possível definir previamente no projeto, com boa margem de precisão, as quantidades dos serviços a serem posteriormente executados na fase contratual;

1.5. O prazo de vigência do contrato é de **12 (doze) meses**,

- 1.6. A inexigibilidade nesta aquisição justifica-se por ser a **Microsoft** a única prestadora deste serviço de Consultoria e Suporte técnico das tecnologias já implementadas no IBGE, conforme comprovado pela documentação anexada ao presente processo e destina-se a preservar a continuidade dos serviços de TIC embasados nessa plataforma e os altos investimentos feitos ao longo dos anos pela instituição na adoção da mesma, conforme previsto no artigo 25, Inciso I, da Lei n.º 8666/93.
- 1.7. A pesquisa de preços realizada neste estudo técnico preliminar utilizou o parâmetro IV do Art. 2º da IN 5/2014 - SLTI/MPOG, através de proposta comercial recebida pelo fornecedor da solução. Conforme documentação a ser anexada ao processo, a empresa contratada deverá comprovar, através de contratações similares, a compatibilidade do preço cobrado ao IBGE, tendo em vista a condição de inexigibilidade de licitação.
- 1.8. Requisitos de Sustentabilidade, sociais, ambientais e culturais (*IN 04/2014, Art. 17, inciso I, Alínea "g"*): É recomendado que a empresa contratada siga e pratique as diretrizes sobre Responsabilidade Social apresentadas na ABNT-ISO 26000. A CONTRATADA deve adotar posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar de seus públicos interno e externo, de forma a atestar sua boa prática empresarial.

## **2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO (IN-05/2017, Anexo V, item 2.2: fundamentação da contratação / IN-04/2014 art. 14, inciso II, e IN 01/ 2019)**

- 2.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Preliminares, apêndice desse Termo de Referência (Anexo I-A).
- 2.2. Necessidade da contratação do serviço: Esta contratação tem por objetivo viabilizar o serviço de Consultoria e Suporte técnico Microsoft Premier. A necessidade desta contratação é:
- 2.2.1. Melhores práticas para Suporte das Tecnologias de infra implementadas no IBGE (SIGC, PENSE, SNIPC, PNADC, CNEFE, POF, dentre outros);
- 2.2.2. Melhoria na utilização dos Recursos/ Produto já implantados no IBGE;
- 2.2.3. Identificação e Mitigação dos riscos no Ambiente IIS;
- 2.3. Justificativa das especificações técnicas do serviço: A justificativa para a escolha da solução e consequente especificação técnica está demonstrada no item 7 do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, Anexo I-A deste Termo de Referência.
- 2.4. Justificativa para o quantitativo de serviço demandado: A justificativa para o quantitativo demandado está demonstrada no item 6.2 do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, Anexo I-A deste Termo de Referência.
-

**3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (IN-05/2017, Anexo V, item 2.3 / IN-04/2014 art. 16, inciso III, e IN 01/ 2019)**

3.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Preliminares (item 9 do Anexo I-A), abrange a prestação do serviço de **Consultoria/ Suporte Técnico Microsoft Premier por 12 (doze) meses**

**4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (IN-04/2014 Artigo 25, e IN 01/ 2019)**

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante inexigibilidade de licitação. Os serviços pleiteados serão prestados de forma contínua, pois, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades finalísticas do IBGE, de modo que sua interrupção compromete a prestação do serviço público e o cumprimento da missão institucional

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (IN-05/2017, Anexo V, item 2.4 / IN-04/2014 art. 17, e IN 01/ 2019)**

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.1.1. Apresentação dos valores: O valor unitário de cada item deverá contemplar o valor da hora;

5.1.2. Requisitos ambientais e de sustentabilidade: conforme indicado no item 1.8 deste Termo de Referência.

5.1.3. Requisitos tecnológicos: Os requisitos tecnológicos estão descritos no item 9 do Estudo Técnico Preliminar da Contratação (Anexo I-A deste Termo de Referência)

5.1.4. Vigência do contrato: A vigência do contrato será de **12 (doze) meses** e terá início a partir da data assinatura do contrato.

5.1.5. As soluções de mercado e possíveis fornecedores foram apresentadas no item "Levantamento de mercado e justificativa da escolha da solução" do Estudo Técnico Preliminar (Anexo I-A ao Termo de Referência).



- 5.2. Declaração do contratado de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.
- 5.3. As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste TR.

## **6. VISTORIA PARA A CONTRATAÇÃO.**

- 6.1. Por se tratar de contratação por inexigibilidade de licitação, este item não se aplica.

## **7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (IN-04/2014 Artigo 19, e IN 01/ 2019)**

- 7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica: Os serviços serão executados de forma presencial e remota, de acordo com as necessidades do IBGE, da forma a seguir e conforme descrito no item 5 do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, que é o Anexo I-A deste Termo de Referência:

7.1.1. Endereço da Diretoria de Informática do IBGE: Av. República do Chile, 500/14º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ. O local de prestação de serviços será no IBGE RJ citado e na Unidade Estadual de São Paulo, situada à Rua Urussuí, 93, Itaim Bibi – São Paulo/ SP.

7.1.2. Termo de Aceite: O IBGE irá emitir Termo de Aceite Definitivo em até 03 dias após a assinatura do contrato.

- 7.2. Frequência e periodicidade: Os serviços serão realizados de forma presencial e remota, de forma contínua, durante toda a vigência da prestação dos serviços, sempre que solicitados.

- 7.3. Horário de prestação dos serviços: O horário para execução dos serviços é o horário comercial de 08:00 às 18:00 h, de segunda à sexta-feira (dias úteis).

- 7.4. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá colocar à disposição do IBGE, equipes de técnicos, dentro do horário de expediente da Instituição, em regime diurno;

## **8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO (IN-04/2014 Artigo 20, e IN 01/ 2019):**

- 8.1. Atores que irão participar da gestão do contrato:

8.1.1. A Contratada deverá indicar um preposto que irá atuar como ponto focal de contato entre a Contratante e a Contratada.

8.1.2. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) do IBGE responsável(eis), designados gestor(es) do Contrato, e obedecerá aos critérios de avaliação da qualidade dos serviços, conforme definido nos Níveis Mínimos de Serviço e na proposta comercial da Contratada.

8.2. A comunicação entre as partes poderá ser feita por correio eletrônico, registro em sistema de Central de Chamados ou Ofício.

8.3. **Níveis Mínimos de Serviço** (Forma de aferição/medição do serviço): Os serviços prestados deverão atingir os níveis mínimos descritos a seguir:

8.3.1. Definem-se os serviços como sendo aqueles efetuados mediante atendimento telefônico, atendimento remoto através da internet e presencialmente, nas instalações do IBGE (conforme item 7.1.1), responsáveis pela solução de problemas de funcionamento e disponibilidade da plataforma Microsoft, assim como o esclarecimento de dúvidas;

8.3.2. O serviço será solicitado através da abertura de chamados, conforme detalhamento abaixo:

8.3.2.1 Os chamados técnicos serão categorizados pelo IBGE em níveis de severidade, de acordo com a gravidade do evento e do nível de indisponibilidade da solução, que implica também em prazos máximos de atendimento:

- i. Gravidade 01 (Crítica) - O uso de qualquer uma das soluções é paralisado ou está severamente impactado e é impossível continuar trabalhando de forma razoável. A operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência;
- ii. Gravidade 02 (Alta) - O uso de qualquer uma das soluções é paralisado ou está severamente impactado, mas é possível continuar trabalhando de forma restrita e não está disponível nenhuma alternativa ou “workaround”;
- iii. Gravidade 03 (Média) - O uso de qualquer uma das soluções é comprometido, mas é possível continuar trabalhando de forma razoável, podendo exigir uma alternativa ou “workaround” para restaurar as funcionalidades;
- iv. Gravidade 04 (Baixa) - O uso de qualquer uma das soluções não é comprometido, não há impedimentos nos serviços ou se trata de uma requisição de informações, esclarecimentos ou dúvidas quanto ao funcionamento da solução;

8.3.2.2 O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado à CONTRATADA no momento de sua abertura;

### 8.3.2.3 Atendimento:

- i. Gravidade 01 (Crítica) – Atendimento em até 1 hora, a partir do registro do chamado na central de atendimento da CONTRATADA;
- ii. Gravidade 02 (Alta) - Atendimento no máximo em 2 horas contadas a partir do horário de registro do chamado na central de atendimento da CONTRATADA;
- iii. Gravidade 03 (Média) - Atendimento no máximo em 4 horas contadas a partir do horário de registro do chamado na central de atendimento da CONTRATADA;
- iv. Gravidade 04 (Baixa) - Atendimento no máximo em 8 horas contadas a partir do horário de registro do chamado na central de atendimento da CONTRATADA.

## 9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 9.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
  - 9.1.1. Conter e mitigar interrupção dos trabalhos do IBGE para a execução dos serviços;
  - 9.1.2. Os serviços poderão ser realizados de forma presencial e remota (Telefone / Internet);

## 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (IN-04/2014 Artigo 18, inciso I, e IN 01/ 2019)

- 10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
  - 10.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
  - 10.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
  - 10.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
-

10.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

10.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

10.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

10.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

10.6.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

10.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

10.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

10.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

10.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

10.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

## **11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (IN-04/2014 Artigo 18, inciso II, e IN 01/ 2019)**

11.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

11.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

11.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no contrato, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

11.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

11.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

11.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

11.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

11.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

11.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

11.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

11.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

11.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

11.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

11.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

11.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

11.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

11.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

11.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

11.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

11.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

## **12. DA SUBCONTRATAÇÃO**

12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto.

## **13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os

---

requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

#### **14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

14.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.



14.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará como substituto ao Instrumento de Medição de Resultado (IMR), os **Níveis Mínimos de Serviço** dispostos no item 8 para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver a apuração da responsabilidade da CONTRATADA de acordo com as sanções previstas no item 18 sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.9.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14.10. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

14.11. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

14.15. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.16. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

---

14.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

14.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.19. Qualquer parte poderá rescindir o contrato mediante notificação com 60 dias de antecedência.

14.19.1. Com o encerramento do Contrato, todos os valores devidos por serviços prestados serão pagos nos respectivos prazos e haverá a abstenção de pagamento dos valores pendentes a partir da data de entrada de vigor do Distrato.

## **15. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

15.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual

15.3. O Adimplemento da prestação de serviço para pagamento da primeira parcela se dá com a confirmação da disponibilização do acesso ao Portal do Premier da Microsoft;

15.4. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

15.4.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

15.4.1.1.0. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem

pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

- 15.4.1.1.1. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 15.4.1.1.2. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 15.4.1.1.3. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- 15.4.1.1.4. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 15.4.1.1.5. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 15.4.1.1.6. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

15.5. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

15.5.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

15.5.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

15.5.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

15.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

15.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## **16. DO PAGAMENTO**

16.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

16.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.3. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

16.3.1. o prazo de validade;

16.3.2. a data da emissão;

16.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

16.3.4. o período de prestação dos serviços;

16.3.5. o valor a pagar; e

16.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

16.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

16.5. Em sendo aplicável ao objeto do presente Termo de Referência, nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

16.5.1. não produziu os resultados acordados;

16.5.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

16.5.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

16.7. Antes do pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no contrato.

16.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

16.9. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

16.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

16.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

16.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

16.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

16.14. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

16.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 17. GARANTIA DA EXECUÇÃO

34.10 adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

34.2 No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

34.2.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

34.2.2 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular

de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

34.3 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

34.4 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

34.4.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

34.4.2 prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

34.4.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

34.4.4 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

34.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

34.6 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

34.7 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

34.8 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

34.9 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

34.10 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

34.11 A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

34.12 Será considerada extinta a garantia:



34.12.1 com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

34.12.2 no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

34.13 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

34.14 A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Contrato.

## 18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

18.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

18.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

18.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

18.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou

18.1.5. Cometer fraude fiscal.

18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

18.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

18.2.2. **Multa de:**

18.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

18.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

18.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

18.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

18.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

18.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

18.2.2.7. As penalidades previstas acima são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, ficando o seu total limitado a 20% do valor desse contrato;

18.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

18.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

18.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.

18.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

18.3. As sanções previstas nos subitens 18.2.1, 18.2.3, 18.2.4 e 18.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

18.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

#### **Tabela 1**

<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

**Tabela 2**

<b>INFRAÇÃO</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>GRAU</b>
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Contrato e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

- 18.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 18.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - 18.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação;
  - 18.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 18.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 18.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 18.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 18.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 18.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 18.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 18.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 18.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
-

## **19. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.**

19.1. Contratação por inexigibilidade de licitação, conforme justificado neste Termo e previsto no artigo 25, Caput, da Lei n.º 8666/93.

19.2. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no contrato.

19.3. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

19.3.1. Valor Global: **R\$1.128.624,56** (Um milhão, cento e vinte e oito mil, seiscentos e vinte e quatro reais e cinquenta e seis centavos)

19.3.2. Valores unitários: Valor unitário mensal: 11 (onze) parcelas de **R\$ 94.052,04** e 1 (uma) parcela de **R\$ 94.052,12** (conforme proposta comercial, que deve ser parte integrante do contrato), sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do contrato.

## **20. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.**

20.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo.

20.2. Tal valor foi obtido conforme descrito no item 1.7 deste Termo de Referência

## **21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.**

21.1. Há previsão orçamentária para a presente solicitação

21.1.1. PI INFO.

21.1.2. PI INFRA.

21.1.3. PI CENSO2020.

21.1.4. PI CENSOEREL

---

## Anexo I-A ao Termo de Referência

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

#### 1. Introdução

1.1. Este documento apresenta o Estudo Técnico Preliminar, onde será avaliada a viabilidade da contratação pretendida, bem como apresentará os elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência, de modo a melhor atender às necessidades da Diretoria de Informática do IBGE, em conformidade com o disposto no artigo 24 e no Anexo III da IN Seges/MPDG nº 5/2017. O presente estudo está baseado também nas diretrizes presentes na IN-04/2014, artigo 12, e IN 01/ 2019 que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP.

#### 2. Objeto

2.1. Contratação da empresa MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., por inexigibilidade de licitação, para a prestação de serviço **Consultoria/ Suporte Técnico Microsoft Premier por 12 (doze) meses**, para a melhores práticas para suporte e suporte das tecnologias Microsoft já implementadas no IBGE, pelo período de 12 (doze) meses, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas neste instrumento.

#### 3. Justificativa da necessidade da contratação

##### 3.1. Levantamento da demanda:

3.1.1. O objetivo da contratação deste serviço é garantir que os atuais serviços da DI baseados na Plataforma Microsoft sejam melhorados, a fim de que aumentem a disponibilidade, desempenho e/ou qualidade da infraestrutura atual do IBGE. Também garantir que os atuais serviços estejam em conformidade com as boas práticas do mercado e de acordo com a Política de Segurança da Instituição. Por fim, sempre buscar melhorar as competências técnicas e operacionais da Equipe de Suporte aos Colaboradores do IBGE nas tecnologias Microsoft. A necessidade desta contratação é:

3.1.1.1. O IBGE já se utiliza desta tecnologia e a manutenção dos sistemas atuais é justificável para manter o bom funcionamento dos mesmos e o alto investimento empregado em sua implantação.

3.1.1.2. Obter serviços de avaliação da infraestrutura para identificar oportunidades de melhoria;

3.1.1.3. Ter um suporte reativo à resolução de problemas críticos do próprio fabricante;

3.1.1.4. Obter serviços de formação com o intuito de melhorar as competências técnicas e operacionais do pessoal de suporte da Instituição;

3.1.1.5. Obter serviços operacionais visando gerir problemas e riscos

relacionados com pessoas, processos e tecnologia;

- 3.1.1.6. Obter serviço de Engenharia de suporte Designado, que ajudará o IBGE a implantar novas funcionalidades nas tecnologias já implementadas no IBGE;

#### 4. Relação entre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e os Objetivos Estratégicos:

- 4.1. Este projeto está previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, aprovado pelo Comitê de Tecnologia de Informação – CTIC, no atendimento dos seguintes objetivos estratégicos:

Objetivo Estratégico	Descrição
Garantir o nivelamento tecnológico dos projetos institucionais	Refere-se às ações para assegurar simetria tecnológica entre os projetos institucionais e nivelamento tecnológico dos equipamentos e dos sistemas para projetos institucionais. Refere-se à padronização da infraestrutura e dos sistemas de TICs em uso. Inclui a expansão da infraestrutura de comunicações para integrar rede de agências para acesso aos serviços de intranet, telefonia IP, videoconferência, internet e a atualização da infraestrutura de videoconferência corporativa com novos recursos e aprimoramento do serviço de transmissão de eventos
Integrar sistemas e bases de dados.	Refere-se a integrar sistemas e bases de dados (incluindo os cadastros), visando a interoperabilidade, consistência e eliminação de redundância dos dados. Refere-se ao desafio de promover ambiente único (homogêneo, harmônico, integrado, seguro) de TI e integração dos produtos e bases de dados geoespaciais. Refere-se também à integração de metadados e à segurança da informação.

#### Quadro 2: Objetivos Estratégicos

#### 5. Requisitos da contratação (Referencial normativo: IN 04/2014, Art. 12, Art. 14, Inciso III. IN 04/2014, Art. 17, Inciso I e IN 01/ 2019)

- 5.1. Apresentação dos valores: O valor unitário de cada item deverá contemplar o valor total por hora de prestação de serviço.
- 5.2. Local de prestação dos serviços: os serviços serão executados localmente ou remotamente pela Contratada nas dependências da Diretoria de Informática do IBGE, situada à Av. república do Chile, 500/14º andar, Centro – Rio de Janeiro/RJ e na Unidade Estadual de São Paulo, situada à Rua Urussuí, 93, Itaim Bibi – São Paulo/SP.
- 5.3. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá colocar à disposição do IBGE, equipes de técnicos, dentro do horário de expediente da Instituição, em regime diurno.
- 5.4. Os serviços poderão ser prestados de forma remota, conforme acordado entre as partes na reunião de alinhamento no início da vigência contratual.



5.5. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado por inexigibilidade de licitação. Os serviços pleiteados serão prestados de forma contínua, pois, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades finalísticas do IBGE, de modo que sua interrupção compromete a prestação do serviço público e o cumprimento da missão institucional.

5.6. Requisitos ambientais e de sustentabilidade: Referência para atender à N 04/2014, Art. 17, inciso I, Alínea “g”, IN 01/2010 SLTI/MPOG, Art. 5º e 6º.

5.6.1. É recomendado que a empresa contratada siga e pratique as diretrizes sobre Responsabilidade Social apresentadas na ABNT-ISO 26000. A CONTRATADA deve adotar posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar de seus públicos interno e externo, de forma a atestar sua boa prática empresarial.

5.7. Requisitos tecnológicos: Referência para atender à IN 04/2014, Art. 14, Inciso III e IN 04/2014, Art. 17, Inciso II.

5.8. Requisitos de segurança: Referência para atender à IN 04/2014, Art. 17, inciso I, Alínea “f”, e IN 01/ 2019.

5.8.1. A Contratada deve tomar conhecimento da Política de Segurança da Informação e Comunicação do IBGE (POSIC) de modo a atuar em concordância com as práticas da Instituição.

5.8.2. Não será permitida a retirada de qualquer informação ou documento relativo à base de dados de conhecimento existente no IBGE, sob pena de ser considerada quebra de sigilo, com as consequências previstas neste Termo de Referência, no Contrato.

5.8.3. A CONTRATADA responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo qualquer responsabilidade da contratante e, no caso eventual de imputação de responsabilidade ao IBGE, na via judicial, a CONTRATADA arcará com o pagamento dos valores.

5.9. Vigência do contrato: A vigência do contrato será de 12 (doze) meses e terá início a partir da data assinatura do contrato.

## **6. Definição das quantidades:**

6.1. Quadro de itens e quantidades:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quant idade	Valor Unitário Máximo Aceitável	Valor Total Máximo Aceitável
1	<b>Consultoria/ Suporte Técnico Microsoft Premier</b>  12 (doze) meses  CATSER: 27340	Horas	1751*	R\$ 644,56	R\$ 1.128.624,56
<b>Total:</b>				R\$1.128.624,56	

\*233 horas de Benefício adicionais ao quantitativo acima destacado fazem parte da Contratação, totalizando 1984 horas.

**6.2. Justificativa do quantitativo demandado:** Abaixo segue uma planilha com as demandas de tecnologias já existentes que precisam de uma revisão e que explicam os números do item. As horas de consultoria especializada foram solicitadas após análise das contratações anteriores e deverão atender aos projetos apresentados no item 9.2.

#### 6.2.1: SERVIÇO:

Serviços	QTD
Horas de Gerenciamento de Conta de Suporte	570 Horas
Horas de Suporte para a Solução de Problemas	325 horas
RAP as a Service Plus for Internet Information Services	70 Horas
Workshop – Generic 4 Day – Open Workshop	8 vagas (128 horas)
Onboarding Accelerator – Deployment and Migration Assistance for Visual Studio Team Services Base	100 horas
SQL Server Recovery Execution Service	105 horas
Engenharia de Suporte Designada	453 horas
Engenharia de Suporte Designada (Provenientes da conversão de 15 incidentes de Software Assurance Benefits vindos do contrato licenciamento EA número 7422253)	233 horas
<b>Total</b>	1984 Horas

**6.2.2 Observação:** Os itens abaixo destacados abaixo devem fazer parte da contratação:

- a) Serviços telefônicos 0800 para abertura e acompanhamento de chamados técnicos;
- b) Abertura de chamados por internet;

c) Acesso ao Sítio MPO (Microsoft Premier OnLine), incluindo o gerenciamento.

## **7. Levantamento de mercado e justificativa da escolha da solução:**

- 7.1. Os censos populacionais produzem informações imprescindíveis para a definição de políticas públicas e a tomada de decisões de investimentos, sejam eles provenientes da iniciativa privada ou de qualquer nível de governo, e constituem a única fonte de referência sobre a situação de vida da população nos municípios e em seus recortes internos, como distritos, bairros e localidades, rurais ou urbanas, cujas realidades dependem de seus resultados para serem conhecidas e terem seus dados atualizados. A realização do Censo Demográfico 2020 representa importante atribuição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE no cumprimento de sua missão de “retratar o Brasil com informações necessárias ao conhecimento de sua realidade e ao exercício da cidadania”.
- 7.2. Sua realização tem amparo legal no que determinam o Artigo 2º (Itens I e II) da Lei Nº 5.878, de 11 de maio de 1973, o Decreto Nº 74.084, de 20 de maio de 1974, e a Lei Nº 8.184, de 10 de maio de 1991, e insere-se no Planejamento Estratégico do IBGE 2012-2015, ainda válido na Instituição.
- 7.3. Os resultados do Censo Demográfico 2020 constituem-se em fonte única de informações fundamentais, indispensáveis e insubstituíveis para a formulação e avaliação de políticas públicas, para estudos acadêmicos, desenvolvimento de projetos de instituições de pesquisas e para decisões de investimentos públicos e privados. Em adição, serve às análises comparativas de indicadores sociais de organismos nacionais e internacionais, como é o caso dos indicadores para monitoramento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS.
- 7.4. Com base nestes esclarecimentos, se faz necessária a contratação de profissionais com conhecimentos específicos para a consultoria, o suporte e manutenção de aplicações, utilizando a plataforma Microsoft, que irão viabilizar a operacionalização do Censo Demográfico.
- 7.5. Microsoft é a única prestadora do serviço, tendo em vista ser uma melhoria da utilização dos Recursos/ Produto já implantado no IBGE.
- 7.6. Na contratação em análise não foram identificadas situações específicas ou casos de complexidade técnica do objeto, que pudessem acarretar a realização de audiência pública para coleta de contribuições a fim de definir a solução mais adequada, visando preservar a relação custo-benefício, em face dos serviços serem considerados comuns.

## **8. Estimativa de preços:**

- 8.1. A pesquisa de preços realizada neste estudo técnico preliminar utilizou o parâmetro IV do Art. 2º da IN 5/2014 - SLTI/MPOG, através de proposta comercial recebida pelo fornecedor da solução. Conforme documentação a ser anexada ao processo, a empresa contratada deverá comprovar, através de contratações similares, a compatibilidade do preço cobrado ao IBGE, tendo em vista a condição de inexigibilidade de licitação.
-

## 9. Descrição da solução:

9.1. **Características gerais:** Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

9.1.1 Local de prestação dos serviços: os serviços serão executados localmente (e remotamente) pela Contratada nas dependências da Diretoria de Informática do IBGE, situada à Av. república do Chile, 500/14º andar, Centro – Rio de Janeiro/RJ e na Unidade Estadual de São Paulo, situada à Rua Urussuí, 93, Itaim Bibi – São Paulo/SP;

9.1.2 Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá colocar à disposição do IBGE, equipes de técnicos, dentro do horário de expediente da Instituição, em regime diurno;

9.1.3 Os serviços poderão ser prestados de forma presencial e remota, conforme acordado entre as partes na reunião de alinhamento no início da vigência contratual.

## 9.2. Requisitos técnicos mínimos exigidos:

9.2.1 A CONTRATADA deverá prover todos seus profissionais com a infraestrutura necessária para prestação dos serviços, tais como, hardware, software e conectividade ou, o serviço será executado nas dependências da Contratante, não estando, no entanto, os funcionários da Contratada sujeitos à carga horária nem à subordinação da Instituição. Os funcionários da contratada devem, contudo, sujeitar-se às regras de conduta e ao horário de funcionamento do IBGE, conforme mencionado no item “Obrigações da Contratada”. O IBGE não exige configurações mínimas de desktops, notebooks, softwares ou outros;

9.2.2 Serviço de Consultoria Microsoft Suporte Premier por 12 (doze) meses;

9.2.3 Requisitos: Contratação de serviço de Consultoria Suporte Microsoft Premier. Serviços Adicionais de Consultoria Suporte Premier - Engenheiro de Suporte Designado (DSE) por 12 (doze) meses. Contratação de assistência de Engenheiro de Suporte Designado: assistência prática e preventiva disponível durante as horas normais de expediente, de 8:00 às 18:00, para suporte das tecnologias e produtos Microsoft específicos que foram acordados com o CONTRATANTE. Os serviços de DSE são adquiridos antecipadamente como um bloco de horas e a Microsoft deduz horas da conta do CONTRATANTE à medida que as horas são utilizadas.

Serviço			
Gerenciamento de Conta de Suporte			
Assistência de suporte e Workshops de Suportabilidade			
Serviços telefônicos 0800 para abertura e acompanhamento de chamados técnicos			
Abertura de chamados pela internet			
Acesso ao sitio Microsoft Premier Online – incluindo gerenciamento			
Tecnologia	Projeto/Melhoria	Serviços	Benefício

Geral	Tecnologias de infra implementadas no IBGE	Inscrições em Workshop: 8 inscrições avulsas	Equipe técnica melhor preparada para atender requisições dos usuários finais prontamente
IIS	Atuação proativa e contínua para melhoria da utilização dos Recursos/produtos	Engenheiro de Suporte Onsite 1 semana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização e estabilidade ao ambiente</li> <li>• Passagem de conhecimento</li> </ul>
SharePoint	GED e farm IBGE	Engenheiro de Suporte Onsite 4 semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização e estabilidade ao ambiente</li> <li>• Passagem de conhecimento</li> </ul>
IIS	Identificação e mitigação dos riscos no ambiente IIS	RAP as a Service Plus for IIS (último foi feito em FEV/2014)	Identificação de problemas e riscos no ambiente IIS, bem como montagem do plano de remediação para os respectivos problemas
System Center	Atuação proativa e contínua para melhoria da utilização dos Recursos/produtos (SCOM/SCCM/SCDPM/SCORCH/SCVMM/SCSM)	Engenheiro de Suporte Onsite 3 semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização e estabilidade ao ambiente</li> <li>• Passagem de conhecimento</li> </ul>
INFRA	Atuação proativa e contínua para melhoria da utilização dos Recursos/produtos já implantados no IBGE	Engenheiro de Suporte Onsite 5 semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização e estabilidade ao ambiente</li> <li>• Passagem de conhecimento</li> </ul>
Skype/Cortana	Atuação proativa e contínua para melhoria da utilização dos Recursos/produtos	Engenheiro de Suporte Onsite - 4 semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização e estabilidade ao ambiente</li> <li>• Passagem de conhecimento</li> </ul>

SQL Server	Aplicações com infraestrutura de Banco SQLServer	SQL Server Recovery Execution Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitigação de risco</li> <li>• Passagem de conhecimento</li> </ul>
Visual Studio	Apoio à atualização do TFS	Onboarding Accelerator - Deployment and Migration Assistance for Visual Studio Team Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização e estabilidade ao ambiente</li> <li>• Passagem de conhecimento</li> </ul>

#### 10. Justificativa para o parcelamento ou não da Solução:

10.1. Trata-se de um serviço **Consultoria Microsoft Suporte Premier por 12 (doze) meses**, com pagamento Mensal. Não se aplica parcelamento da solução por se tratar de contratação por Inexigibilidade.

#### 11. Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis:

11.1. Suprir necessidades básicas da coleta de dados em campo.

11.2. Celeridade e confiabilidade na coleta e transmissão dos dados coletados em campo.

11.3. Garantia de nível de serviço.

11.4. Redução dos custos operacionais, uma vez que o gerenciamento das ferramentas será único e integrado.

11.5. Estabelecimento de um padrão para o fornecimento do serviço.

11.6. Redução dos riscos relacionados à imagem institucional, perda de receita e descumprimento de normas e regulamentos

11.7. Melhorar a gestão dos softwares instalados em todos os dispositivos institucionais visando a diminuição dos custos e desperdícios.

11.8. Atendimento às Metas Estratégicas do IBGE.

#### 12. Providências para a adequação do ambiente do órgão:

12.1. Deve ser disponibilizada rede e infraestrutura para os funcionários da contratada que irão adentrar ao Órgão.

### **13. Declaração da viabilidade ou não da contratação:**

Com base no estudo exposto acima, especialmente no que tange à solução de mercado escolhida, que inclui critérios e práticas de sustentabilidade, a Equipe de Planejamento, considera que a contratação é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração.

---





## ANEXO – IC

### ATESTADO DE EXCLUSIVIDADE

**CERTIDÃO** Nº 200708/35.795 – página 1 de 3

**ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE**

## **CERTIFICA**

para os devidos fins e a quem possa interessar que, de acordo com registros, cadastros e documentos na entidade, a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.** inscrita no CNPJ sob o nº 60.316.817/0001-03, com sede à Av. Juscelino Kubitschek, 1909 – Torre Sul SP Corporate Towers – 16 and - Fone (11) 5504-2155 - Fax (11) 5504-2227 CEP 04543-907 - São Paulo – SP, associada na ABES sob o nº 186/1, subsidiária brasileira da Microsoft Corporation, está quitas com suas obrigações mensais e em pleno gozo de seus direitos associativos, sendo que,

somente a Microsoft Corporation ou suas afiliadas – no Brasil, Microsoft Informática Ltda.- podem diretamente executar os serviços de suporte Microsoft Premier, incluindo todos os componentes descritos abaixo, com os seguintes recursos, funções e características técnicas:

### ✦ **Elementos Chaves dos Serviços Premier Integrados Microsoft**

- Acesso direto, prático e único a desenvolvedores de software Microsoft de código-fonte para produtos atuais e futuros, possibilitando (a) a análise especializada da arquitetura de soluções atuais que podem facilitar migrações suaves para produtos e/ou versões atuais ou futuras; (b) a solução rápida e compreensiva de suporte de produto, imperfeições (trouble-shooting) e correções de código (hot-fix); e (c) um canal de comunicação imediato e focado (feedback link) entre clientes e os times de desenvolvimento de produto da Microsoft, para ajudar a definir a direção aspectos e funcionalidades de futuros produtos;
- Treinamento especializado de funcionários Microsoft dos times de desenvolvimento de produtos Microsoft, sobre como os clientes corporativos podem melhor planejar, implantar, gerenciar e maximizar a produtividade existente e futura de produtos Microsoft;
- Suporte ao Gerenciamento de Contas realizado pelo Gerente Técnico de Contas Microsoft (TAM) que auxilia no desenvolvimento e manutenção do relacionamento com seu pessoal de gerenciamento e entrega dos serviços, auxiliando na organização de cada elemento do Suporte Premier com a finalidade de ajudar o usuário em suas necessidades comerciais;
- Oficinas Especializadas Premier (Workshops) que auxiliam na prevenção de problemas, aumentam a disponibilidade do sistema e ajudam na criação de produtos e soluções baseadas na tecnologia Microsoft;
- Suporte na Solução de Problemas Premier fornece assistência a problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos Microsoft, onde há uma expectativa razoável de que o problema seja causado pelos produtos Microsoft;
- Assistência ao Suporte Premier fornece conselho e orientação de curto prazo para problemas não cobertos pelo Serviço de Solução de Problemas, bem como solicita assistência consultiva para questões relacionadas a design, desenvolvimento e implantação;
- Serviços de Informação fornecem ao usuário as mais atuais informações de tecnologia Microsoft para aumentar sua capacidade interna de suporte; e

- Website on-line Premier: O website on-line Premier fornece acesso aos seguintes recursos de informação, sem qualquer custo adicional:
  - Novidades de produtos constantemente atualizadas, documentando suporte chave e informação operacional sobre os produtos Microsoft.
  - Alertas de problemas críticos notificando acerca dos potenciais problemas de alto impacto.
  - Ferramenta de resposta da Web para a submissão e verificação do status dos incidentes de suporte.
  - Base de conhecimento Microsoft de artigos técnicos, ferramentas para imperfeições (troubleshooting) e guias.

#### **Modalidades adicionais dos Serviços Premier Integrados Microsoft**

- **Premier Mission Critical (PMC)** – serviço altamente especializado para um conjunto definido de produtos Microsoft. No PMC são prestados serviços de Revisão (avaliação de configurações, avaliação de possíveis problemas e riscos, e avaliação de suportabilidade), serviços de manutenção preventiva com objetivo de otimizar os sistemas e impedir que os problemas se tornem críticos, bem como acompanhamento de performance e monitoramento preventivo; e serviços de restauração que ocorrerão através da abertura de um incidente. O atendimento será realizado por uma equipe altamente especializada, com acesso ao time de desenvolvedores de produtos da Microsoft.
- **Engenharia de Suporte Dedicado (DSE)**. Tem foco de atuação em atividades proativas e como parte das atividades, utilizando ferramentas baseadas em conteúdo de propriedade intelectual da Microsoft, que analisa o ambiente dentro de uma determinada tecnologia Microsoft, identificando os problemas e riscos da infraestrutura de TI, permitindo corrigi-los pro ativamente, com o objetivo de manter alta disponibilidade do ambiente de TI. O time de engenharia de suporte dedicado também atua em incidentes reativos, possuindo ainda acesso exclusivo ao time de desenvolvedores de produtos Microsoft, para solicitar correções e melhorias dos produtos. Esse time de engenharia recebe treinamento especializado e exclusivo da Microsoft.
- **Premier Ultimate** – serviços de suporte ilimitado para chamados relacionados a solução de problemas reativos dos produtos Microsoft.
- **Premier Managed Services for Cloud** – serviços de operação e gerenciamento para a plataforma de Nuvem da Microsoft, incluindo a preparação para Managed Services, Gerenciamento de Tarefas Administrativas, Gestão de Incidentes, Gerenciamento de Solicitações de Serviço, Assistência à Incidentes e Relatórios dos Serviços Gerenciados, realizados por uma equipe altamente especializada que inclui o Gerente de Entrega de Serviços (SDM), Engenheiros de Suporte Dedicados (DSE), especialista de Managed Services, esta equipe tem acesso direto aos grupos de produtos e agilidade para obter resposta para problemas na plataforma de nuvem da Microsoft.
- **Gerenciamento do Ciclo de Vida de Serviços para O365** – serviços de suporte que ajudam o cliente a se preparar para a transição do ambiente tecnológico local (on premises) para o ambiente na nuvem (cloud), através de uma metodologia estruturada e de propriedade da Microsoft, onde são ofertadas 4 modalidades de serviços: Governança do Engajamento, Governança do Programa, Framework de Realização de Valor (FRV) e Ever Green (discussão do roadmap de serviços na nuvem).
  - O SDE (Executivo de Entrega de Serviços associado da Microsoft), é o profissional responsável por toda a gestão de transformação do cliente, abordando desde os componentes tecnológicos até a mudança de comportamento da empresa, necessários para a realização de valor na adoção dos serviços na nuvem.

continuação da certidão de nº 200708/35.795 – página 3 de 3

- O SDE possui acesso aos desenvolvedores de software da Microsoft e suporta o cliente a remover as barreiras para adoção do ambiente de nuvem, sendo o ponto focal para o cliente com a Microsoft.

**VALIDADE DESTA CERTIDÃO 180 (CENTO E OITENTA) DIAS**

São Paulo, 08 de julho de 2020.

[#67716270800#]

**ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE**  
**MANOEL ANTONIO DOS SANTOS-DIRETOR JURÍDICO**



## ANEXO – I D

### CERTIDÕES



1 8 3 5 4 5 0 0 9 9 W O S a x P M v

## CERTIDÃO DE AÇÃO TRABALHISTA EM TRAMITAÇÃO

### Dados Pesquisados:

CNPJ: 60.316.817/0001-03

Nome: MICROSOFT INFORMATICA LTDA

Certidão nº 535830 / 2020

**CERTIFICA-SE** que em pesquisa aos registros eletrônicos armazenados nos Sistemas de Acompanhamento e Informações Processuais do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, de acordo com os dados fornecidos pelo solicitante, **CONSTAM**, até 31/05/2020, as ações trabalhistas em tramitação em face da pessoa natural ou jurídica identificada acima:

### Processos localizados contendo raiz de CNPJ idêntico ao fornecido pelo requerente

00024654620155020043	00005393120115020088
00018475520135020081	00023758220125020030
00028287920135020018	00028869020115020038
00497007920065020057	02289001920045020024
02484001620045020010	02619006320075020037
10001035220185020042	10002277020195020019
10004206620165020027	10007635520195020351
10008054420175020717	10008243220165020702
10009146320175020004	10011178120175020050
10013326720165020058	10013497520195020001
10014891320165020067	10016872220195020010
10018744720175020706	10022045820165020066
10022152420175020205	

**Total de Processos: 25**



1 8 3 5 4 5 0 0 9 9 W O S a x P M v

### **IMPORTANTE**

- a. A validade da presente certidão está condicionada à conferência do nome e do CPF/CNPJ indicado, bem como à verificação de sua autenticidade pelo recebedor em <https://www.trtsp.jus.br/valida-certidao> em até 90 (noventa) dias após a sua expedição;
- b. A informação do nº do CPF/CNPJ e do nome indicado acima é de responsabilidade do solicitante da Certidão;
- c. Estão compreendidos nesta certidão, no caso de pessoa jurídica, todos os seus estabelecimentos, agência ou filiais vinculados à raiz do CNPJ;
- d. Certidão emitida gratuitamente.





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO

## **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS**

Nome: MICROSOFT INFORMATICA LTDA (MATRIZ E FILIAIS)

CNPJ: 60.316.817/0001-03

Certidão nº: 20318203/2020

Expedição: 18/08/2020, às 13:01:25

Validade: 13/02/2021 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **MICROSOFT INFORMATICA LTDA (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **60.316.817/0001-03**, **NÃO CONSTA** do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.

Certidão emitida com base no art. 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentado pela Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011, e na Resolução Administrativa nº 1470/2011 do Tribunal Superior do Trabalho, de 24 de agosto de 2011.

Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho e estão atualizados até 2 (dois) dias anteriores à data da sua expedição.

No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.

A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (<http://www.tst.jus.br>).

Certidão emitida gratuitamente.

### **INFORMAÇÃO IMPORTANTE**

Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho ou Comissão de Conciliação Prévia.

[Voltar](#)[Imprimir](#)

## **Certificado de Regularidade do FGTS - CRF**

**Inscrição:** 60.316.817/0001-03  
**Razão Social:** MICROSOFT INFORMATICA LTDA  
**Endereço:** AV PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK 1909 CONJ161 16 AND T SU /  
VILA NOVA CONCEICAO / SAO PAULO / SP / 04543-000

A Caixa Econômica Federal, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 7, da Lei 8.036, de 11 de maio de 1990, certifica que, nesta data, a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

O presente Certificado não servirá de prova contra cobrança de quaisquer débitos referentes a contribuições e/ou encargos devidos, decorrentes das obrigações com o FGTS.

Emitido em atendimento a determinação judicial.

**Validade:** 12/08/2020 a 10/09/2020

**Certificação Número:** 2020081212194489792088

Informação obtida em 24/08/2020 09:56:57

A utilização deste Certificado para os fins previstos em Lei esta condicionada a verificação de autenticidade no site da Caixa:  
**[www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)**



**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**  
**Procuradoria da Dívida Ativa**

**Certidão Positiva de Débitos**  
**Inscritos na Dívida Ativa**

**CNPJ BASE:** 60316817

Ressalvado o direito de a Fazenda do Estado de São Paulo cobrar ou inscrever quaisquer débitos da pessoa jurídica/física acima identificada que vierem a ser apuradas, é certificado que:

**Inscritos em Dívida Ativa de responsabilidade do Interessado(a) constam os seguintes débitos tributários:**

**Relativos a:** ICMS Autuação  
**Origem:** SECRETARIA DA FAZENDA  
**CNPJ:** 60.316.817/0001-03 **IE:**  
**Situação:** Inscrito / Suspenso  
**CDA**  
1.215.860.324

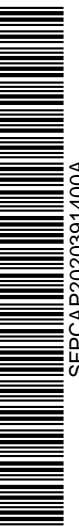
**Relativos a:** Multa IpcA  
**Origem:** FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON  
**CNPJ:** 60.316.817/0001-03 **IE:**  
**Situação:** Inscrito / Suspenso  
**CDA**  
1.233.880.584

Anotação SEFAZ:

A CERTIDÃO POSITIVA TEM EFEITO DE NEGATIVA PARA OS DÉBITOS ACIMA CITADOS CONFORME MANIFESTAÇÃO DA D. SUBPROCURADORIA FISCAL PF-5 EXARADA EM 10/07/2020 NO PGE-EXP-19828/2020. PARA ELABORAÇÃO DA CERTIDÃO FORAM PESQUISADOS TODOS OS DÉBITOS INSCRITOS NA DÍVIDA ATIVA.

Final da Certidão

Local de emissão : DRTC - I	Responsável :
CRDA nº 26138544 Data e hora da emissão 13/07/2020 10:05:34 (horário de Brasília) Prazo de validade da certidão: <b>06 ( SEIS )</b> <b>mês(es)</b> conforme portaria CAT NR. 20 de 01/04/1998 (DOE de 02/04/1998).	Folha 1 de 1





**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO  
FAZENDA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA**

**Certidão Conjunta de Débitos de Tributos Mobiliários**

**Certidão Número:** 0695184 - 2020

**CPF/CNPJ Raiz:** 60.316.817/

**Contribuinte:** MICROSOFT INFORMATICA LTDA

**Liberação:** 20/08/2020

**Validade:** 18/11/2020

**Tributos Abrangidos:** Imposto Sobre Serviços - ISS  
Taxa de Fiscalização de Localização Instalação e Funcionamento  
Taxa de Fiscalização de Anúncio - TFA  
Taxa de Fiscalização de Estabelecimento - TFE  
Taxa de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde - TRSS (incidência a partir de Jan/2011)  
Imposto Sobre Transmissão de Bens Imóveis - ITBI

**Unidades Tributárias:**

CCM 9.624.280-9- Início atv :04/04/1989 (AV Presidente Juscelino Kubitschek, 1909 - CEP: 04543-000 )

CCM 3.411.393-2- Início atv :21/02/2005 (AV DAS NACOES UNIDAS, 12901 - CEP: 04578-000 - Cancelado em: 13/03/2017)

CCM 4.425.706-6- Início atv :24/11/2011 (AV NAÇÕES UNIDAS, 12495 - CEP: 04578-000 - Cancelado em: 02/03/2020)

Ressalvado o direito de a Fazenda Municipal cobrar e inscrever quaisquer débitos de responsabilidade do sujeito passivo que vierem a ser apurados ou que se verifiquem a qualquer tempo, inclusive em relação ao período contido neste documento, relativas a tributos administrados pela Secretaria Municipal da Fazenda e a inscrições em Dívida Ativa Municipal, junto à Procuradoria Geral do Município é certificado que a Situação Fiscal do Contribuinte supra, referente aos créditos tributários inscritos e não inscritos na Dívida Ativa abrangidos por esta certidão, até a presente data é: **REGULAR.**

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, no endereço <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/fazenda/>.  
Qualquer rasura invalidará este documento.

Certidão expedida com base na Portaria Conjunta SF/PGM nº 4, de 12 de abril de 2017, Instrução Normativa SF/SUREM nº 3, de 6 de abril de 2015, Decreto 50.691, de 29 de junho de 2009, Decreto 51.714, de 13 de agosto de 2010 e Portaria SF nº 268, de 11 de outubro de 2019.

Certidão emitida às 13:13:45 horas do dia 20/08/2020 (hora e data de Brasília).

**Código de Autenticidade:** A72E90C8

**A autenticidade desta certidão deverá ser confirmada na página da Secretaria Municipal da Fazenda <http://www.prefeitura.sp.gov.br/sf>**



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**Secretaria da Receita Federal do Brasil**  
**Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional**

**CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS  
FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO**

**Nome: MICROSOFT INFORMATICA LTDA**  
**CNPJ: 60.316.817/0001-03**

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal, ou ainda não vencidos; e
2. constam nos sistemas da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) débitos inscritos em Dívida Ativa da União (DAU) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 do CTN, ou garantidos mediante bens ou direitos, ou com embargos da Fazenda Pública em processos de execução fiscal, ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal.

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.  
Emitida às 14:02:42 do dia 05/12/2019 <hora e data de Brasília>.  
Válida até 02/06/2020.

Código de controle da certidão: **F3F7.ED0B.156A.E0E9**  
Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

Art. 4º No caso de deferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, cessará a vigência da habilitação provisória e ficarão convalidados seus efeitos.

Art. 5º No caso de indeferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, ou quando da desistência do pedido de habilitação definitiva por parte da pessoa jurídica, antes da sua concessão ou indeferimento, a habilitação provisória perderá seus efeitos e a empresa deverá recolher, no prazo de dez dias do indeferimento do pleito ou desistência do pedido, os tributos relativos ao benefício fiscal fruído, com os acréscimos legais e penalidades aplicáveis para recolhimento espontâneo.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GUSTAVO LEIPNITZ ENE

**PORTARIA Nº 8.195, DE 23 DE MARÇO DE 2020**

Concessão de habilitação provisória para fruição dos benefícios fiscais da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, conforme disposto no § 1º do art. 23-A do Decreto nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, que trata da inclusão de produtos novos não abrangidos pela habilitação definitiva em vigor.

O SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO, SERVIÇOS E INOVAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º da Portaria MDIC nº 267, de 30 de agosto 2013, considerando o disposto na Portaria SDP nº 1, de 18 de setembro de 2013, e o que consta no processo MCTIC nº 01250.004451/2020-99, e no processo ME nº 19687.100594/2020-66, resolve:

Art. 1º Habilitar provisoriamente, nos termos do §1º do art. 23-A do Decreto nº 5.906, de 26 de setembro 2006, a empresa CONSTANTA INDUSTRIAL LTDA., inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda - CNPJ sob o nº 02.358.783/0001-05, à fruição dos benefícios fiscais de que trata a Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, mediante a inclusão de produtos novos não abrangidos pela habilitação definitiva em vigor, quando da fabricação do seguintes produtos e respectivos modelos:

PRODUTO	MODELO
Aparelho para leitura de cartões inteligentes e validação de dados	TDS - V6; TDS - V7

§ 1º Farão jus, provisoriamente, aos incentivos fiscais, nos termos desta Portaria, os acessórios, os sobressalentes, as ferramentas, os manuais de operação, os cabos para interconexão e de alimentação que, em quantidade normal, acompanhem o bem mencionado neste artigo, conforme consta no processo ME supracitado.

§ 2º Ficam asseguradas a manutenção e utilização provisória do crédito do IPI relativo às matérias-primas, produtos intermediários e material de embalagem empregados na industrialização dos bens relacionados neste artigo.

Art. 2º Será cancelada a habilitação provisória ou a definitiva, se concedida, caso a empresa não atenda ao disposto no art. 2º da Portaria Interministerial MCTI/MDIC/MF nº 601, de 08 de agosto de 2011.

Art. 3º Os produtos e modelos abrangidos pelos benefícios fiscais são exclusivamente os relacionados no art. 1º, sendo que as suas características, denominações e adequação à legislação são de exclusiva responsabilidade da empresa pleiteante.

Parágrafo único. As notas fiscais relativas à comercialização com o benefício fiscal relacionado no art. 1º deverão fazer expressa referência a esta Portaria.

Art. 4º No caso de deferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, cessará a vigência da habilitação provisória e ficarão convalidados seus efeitos.

Art. 5º No caso de indeferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, ou quando da desistência do pedido de habilitação definitiva por parte da pessoa jurídica, antes da sua concessão ou indeferimento, a habilitação provisória perderá seus efeitos e a empresa deverá recolher, no prazo de dez dias do indeferimento do pleito ou desistência do pedido, os tributos relativos ao benefício fiscal fruído, com os acréscimos legais e penalidades aplicáveis para recolhimento espontâneo.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GUSTAVO LEIPNITZ ENE

**PORTARIA Nº 8.197, DE 23 DE MARÇO DE 2020**

Concessão de habilitação provisória para fruição dos benefícios fiscais da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, conforme disposto no § 1º do art. 23-A do Decreto nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, que trata da inclusão de produtos novos não abrangidos pela habilitação definitiva em vigor.

O SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO, SERVIÇOS E INOVAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º da Portaria MDIC nº 267, de 30 de agosto 2013, considerando o disposto na Portaria SDP nº 1, de 18 de setembro de 2013, e o que consta no processo MCTIC nº 01250.003326/2020-61, e no processo ME nº 19687.100461/2020-90, resolve:

Art. 1º Habilitar provisoriamente, nos termos do §1º do art. 23-A do Decreto nº 5.906, de 26 de setembro 2006, a empresa SERDIA ELETRÔNICA INDUSTRIAL LTDA., inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda - CNPJ sob o nº 80.787.443/0001-03 e nº 80.787.443/0003-75, à fruição dos benefícios fiscais de que trata a Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, mediante a inclusão de produtos novos não abrangidos pela habilitação definitiva em vigor, quando da fabricação do seguintes produtos e respectivos modelos:

PRODUTO	MODELO
Circuito impresso com componentes elétricos e eletrônicos montados com função de leitura e validação de cartão inteligente para uso em sistemas de controle de acesso	VAL7SC
Circuito impresso com componentes elétricos e eletrônicos montados para inserção de cartões SAM (Secure Application Module) para uso em sistemas de controle de acesso	SAMOSC
Circuito impresso com componentes elétricos e eletrônicos montados com função de módulo de alimentação para uso em sistemas de controle de acesso	FISOSC
Circuito impresso com componentes elétricos e eletrônicos montados, com função de módulo de display para uso em sistemas de controle de acesso	DSP0SC
Circuito impresso com componentes elétricos e eletrônicos montados, para acionamento do solenoide para uso em sistemas de controle de acesso	ASOLSC

§ 1º Farão jus, provisoriamente, aos incentivos fiscais, nos termos desta Portaria, os acessórios, os sobressalentes, as ferramentas, os manuais de operação, os cabos para interconexão e de alimentação que, em quantidade normal, acompanhem o bem mencionado neste artigo, conforme consta no processo ME supracitado.

§ 2º Ficam asseguradas a manutenção e utilização provisória do crédito do IPI relativo às matérias-primas, produtos intermediários e material de embalagem empregados na industrialização dos bens relacionados neste artigo.

Art. 2º Será cancelada a habilitação provisória ou a definitiva, se concedida, caso a empresa não atenda ao disposto no art. 2º das Portarias Interministeriais MCTI/MDIC nº 1355, de 15 de dezembro de 2014 e nº 406, de 12 de junho de 2015.

Art. 3º Os produtos e modelos abrangidos pelos benefícios fiscais são exclusivamente os relacionados no art. 1º, sendo que as suas características, denominações e adequação à legislação são de exclusiva responsabilidade da empresa pleiteante.

Parágrafo único. As notas fiscais relativas à comercialização com o benefício fiscal relacionado no art. 1º deverão fazer expressa referência a esta Portaria.

Art. 4º No caso de deferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, cessará a vigência da habilitação provisória e ficarão convalidados seus efeitos.

Art. 5º No caso de indeferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, ou quando da desistência do pedido de habilitação definitiva por parte da pessoa jurídica, antes da sua concessão ou indeferimento, a habilitação provisória perderá seus efeitos e a empresa deverá recolher, no prazo de dez dias do indeferimento do pleito ou desistência do pedido, os tributos relativos ao benefício fiscal fruído, com os acréscimos legais e penalidades aplicáveis para recolhimento espontâneo.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GUSTAVO LEIPNITZ ENE

**PORTARIA Nº 8.198, DE 23 DE MARÇO DE 2020**

Concessão de habilitação provisória para fruição dos benefícios fiscais da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, conforme disposto no § 1º do art. 23-A do Decreto nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, que trata da inclusão de produtos novos não abrangidos pela habilitação definitiva em vigor.

O SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO, SERVIÇOS E INOVAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º da Portaria MDIC nº 267, de 30 de agosto 2013, considerando o disposto na Portaria SDP nº 1, de 18 de setembro de 2013, e o que consta no processo MCTIC nº 01250.003012/2020-69, e no processo ME nº 19687.100458/2020-76, resolve:

Art. 1º Habilitar provisoriamente, nos termos do §1º do art. 23-A do Decreto nº 5.906, de 26 de setembro 2006, a empresa AGL ELETRÔNICOS DO BRASIL S/A., inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda - CNPJ sob o nº 11.335.885/0001-04, à fruição dos benefícios fiscais de que trata a Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, mediante a inclusão de produtos novos não abrangidos pela habilitação definitiva em vigor, quando da fabricação do seguinte produto e respectivo modelo:

PRODUTO	MODELO
Central Automática de Comutação Privada, com capacidade de comutação de até 24 ramais, baseada em Técnica Digital	PDC 24F 24 Ramais Fixos

§ 1º Farão jus, provisoriamente, aos incentivos fiscais, nos termos desta Portaria, os acessórios, os sobressalentes, as ferramentas, os manuais de operação, os cabos para interconexão e de alimentação que, em quantidade normal, acompanhem o bem mencionado neste artigo, conforme consta no processo ME supracitado.

§ 2º Ficam asseguradas a manutenção e utilização provisória do crédito do IPI relativo às matérias-primas, produtos intermediários e material de embalagem empregados na industrialização dos bens relacionados neste artigo.

Art. 2º Será cancelada a habilitação provisória ou a definitiva, se concedida, caso a empresa não atenda ao disposto no art. 2º da Portaria Interministerial MCTI/MDIC nº 6231, de 08 de novembro de 2019.

Art. 3º Os produtos e modelos abrangidos pelos benefícios fiscais são exclusivamente os relacionados no art. 1º, sendo que as suas características, denominações e adequação à legislação são de exclusiva responsabilidade da empresa pleiteante.

Parágrafo único. As notas fiscais relativas à comercialização com o benefício fiscal relacionado no art. 1º deverão fazer expressa referência a esta Portaria.

Art. 4º No caso de deferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, cessará a vigência da habilitação provisória e ficarão convalidados seus efeitos.

Art. 5º No caso de indeferimento do pleito de habilitação definitiva de que trata o § 2º do art. 22 do Decreto nº 5.906, de 2006, ou quando da desistência do pedido de habilitação definitiva por parte da pessoa jurídica, antes da sua concessão ou indeferimento, a habilitação provisória perderá seus efeitos e a empresa deverá recolher, no prazo de dez dias do indeferimento do pleito ou desistência do pedido, os tributos relativos ao benefício fiscal fruído, com os acréscimos legais e penalidades aplicáveis para recolhimento espontâneo.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GUSTAVO LEIPNITZ ENE

**SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL**

**PORTARIA CONJUNTA Nº 555, DE 23 DE MARÇO DE 2020**

Dispõe sobre a prorrogação do prazo de validade das Certidões Negativas de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e Certidões Positivas com Efeitos de Negativas de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CPEND), em decorrência da pandemia relacionada ao coronavírus (COVID-19).

O SECRETÁRIO ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL E O PROCURADOR-GERAL DA FAZENDA NACIONAL, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso III do art. 327 do Regimento Interno da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 430, de 9 de outubro de 2017, e o art. 82 do Regimento Interno da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, aprovado pela Portaria MF nº 36, de 24 de janeiro de 2014, e tendo em vista o disposto no § 5º do art. 47 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, resolvem:

Art. 1º Fica prorrogada, por 90 (noventa) dias, a validade das Certidões Negativas de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e Certidões Positivas com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CPEND) válidas na data da publicação desta Portaria Conjunta.

Art. 2º Ficam mantidas as demais disposições da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOSÉ BARROSO TOSTES NETO

Secretário Especial da Receita Federal do Brasil

JOSÉ LEVI MELLO DO AMARAL JÚNIOR

Procurador-Geral da Fazenda Nacional





**Governo do Estado de São Paulo**  
Secretaria da Fazenda e Planejamento  
DRTC III/PFC - POSTO FISCAL DA CAPITAL - BUTANTA

**Despacho**

**Assunto:** CERTIDÃO DE DÉBITOS NÃO INSCRITOS NA DÍVIDA ATIVA

CERTIDÃO DE DÉBITOS NÃO INSCRITOS NA DÍVIDA ATIVA

SFP-EXP-2020/108999

DRTC-III - n°777

CNPJ/CPF: 60.316.817/0001-03

- Certifico que NÃO EXISTEM débitos exigíveis não inscritos em dívida ativa de ICMS, IPVA e ITCMD.

**OBSERVAÇÕES:**

- 1- Tributos pesquisados: ICMS, IPVA e ITCMD.
- 2- A presente certidão só é válida em relação ao interessado.
- 3- Fica ressalvado o direito à Fazenda do Estado de exigir, a qualquer tempo, créditos tributários que venham a ser apurados.
- 4- Prazo de Validade da certidão: até 29/12/2020, conforme Portaria CAT 20/1998 (DOE de 02/04/98).

São Paulo, 29 de junho de 2020.

**ALEXANDRE LUIS SCHREURS PIRES**  
ASSISTENTE FISCAL I  
DRTC III/PFC - POSTO FISCAL DA CAPITAL - BUTANTA



SFPDE S2020242852A

Classif. documental

018.02.02.071

