
Proposta dos Serviços Unificados de Suporte para Plataforma Microsoft – (Unified Support Services)

Ministério da Justiça

Preparado para
Ministério da Justiça
07 de Dezembro de 2023

Validade: Esta estimativa de preços é válida até 15/12/23.

Preparado por: Roberto Gerent

Índice Geral

I. Apresentação.....	4
II. Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services).....	5
1. Como comprar	5
2. Descrições do Pacote Básico e Soluções Aprimoradas	5
Soluções aprimoradas	6
Serviços proativos	10
Serviços reativos.....	14
Serviços aprimorados.....	17
Engenharia de Suporte Designado.....	17
3. Soluções aprimoradas	18
4. Suas responsabilidades	20
III. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.....	22
IV. HONORÁRIOS.....	33
1. Serviços de Suporte Unified, para um período de 12 meses	33
2. Condições de Pagamento	34
3. Impostos.....	35
4. Serviços Adicionais de Suporte - DSE for Development	36
5. Serviços Adicionais de Suporte - DSE for Cybersecurity.....	36
V. ANEXO 1 - REGRAS PARA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE - SERVIÇOS PROATIVOS PERSONALIZADOS.....	38
VI. ANEXO II - TERMO DE ATIVAÇÃO PARA SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE....	40

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.

Esta Proposta de prestação de Serviços é apresentada pela Microsoft em resposta a solicitação de Proposta encaminhada pelo Ministério da Justiça.

A presente proposta é apresentada na condição de que o Ministério da Justiça 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.

I. Apresentação

Dando prosseguimento aos nossos contatos, conforme solicitado por Vsas., temos o prazer de apresentarlhe a proposta de aditamento com o objetivo de atualizar o nome e oferta do Suporte Técnico Microsoft e refletir as melhorias feitas de entrega dos serviços, conforme própria referência feita na proposta inicial, base do contrato em referência. Esta proposta compreende serviços de Serviços Unificados de Suporte para Plataforma Microsoft.

Destacamos que o conteúdo da presente proposta representa as características da oferta de serviço em referência, podendo, assim, ser apresentada a outros clientes.

A atualização dos serviços descritos no presente instrumento ocorrerá mediante assinatura do Termo Aditivo a ser firmado entre o **Ministério da Justiça** e a **Microsoft**.

II. Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services)

Os Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresarial que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócios em qualquer etapa do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

- Os serviços proativos ajudam a melhorar a integridade das 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

1. Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como Pacote Básico, com serviços adicionais e soluções e serviços aprimorados, de acordo com um contrato de Pacote Básico listado na Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir:

Serviço	Definição
Pacote Básico	Os Serviços do Pacote Básico são uma combinação de serviços proativos, reativos e gerenciamento que prestam suporte a produtos da Microsoft e/ou Serviços Online Microsoft em uso em sua organização.
Soluções Aprimoradas	Compostas de compromissos de suporte personalizados e centrados no relacionamento, projetados para resolver os desafios de TI mais complexos e garantir o tempo de atividade máximo. Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, serviços e soluções aprimorados opcionais podem ser adquiridos.

2. Descrições do Pacote Básico e Soluções Aprimoradas

Pacote Básico

Um pacote de suporte básico é composto por serviços fundamentais que cobrem as necessidades mais comuns de sua organização.

Item	Serviços Disponíveis
Serviços proativos	Ajuda a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Como parte do suporte proativo, a Microsoft oferece serviços proativos individuais, disponíveis e categorizados como serviços de manutenção, otimização ou educação

Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)	Ajuda a estabelecer e manter relacionamentos com sua equipe de gerenciamento e prestação de serviço, bem como a supervisionar o gerenciamento do escalonamento e gerenciar os elementos de sua oferta de suporte para atender aos seus requisitos empresariais
Serviços reativos	Ajuda a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e inclui serviços de resolução de problemas prioritizados para fornecer uma resposta rápida para minimizar o tempo de inatividade.

Suporte técnico (24/7)	Tempos esperados de resposta: Crítico Grav. 1: 15 min para Azure*/1 hora para todos os outros produtos 1 hora para Grav. A/2 horas para Grav. B/4 horas para Grav. C
Gerenciamento de casos/Ferramentas	Portal do hub de serviços para gerenciamento único de suporte, recomendações, catálogo de serviços da Microsoft e atualizações de produtos
Integridade da TI	Avaliações sob demanda com serviços de instalação e configuração conforme necessário
Assistência na nuvem	Suporte de faturamento fornecido pela equipe de suporte do Azure (incluído no suporte gratuito)
Gerenciamento de contas	Gerente de Contas para o Srauccesso do Cliente designado
Suporte consultivo	Suporte consultivo por telefone (limitado a seis horas ou menos por incidente)
Treinamento técnico	Vídeos sob demanda, laboratórios práticos, roteiros de aprendizagem e webcasts liderados por especialistas

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 para Missão Crítica	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 "Suporte à Missão Crítica"

Engenharia de Suporte Designada	Oferece otimização proativa de uma carga de trabalho de tecnologia com escopo definido. As áreas de foco da Engenharia de Suporte Designada incluem a manutenção do conhecimento dos requisitos de negócios para otimizar o desempenho, recomendações de documentação e compartilhamento para o uso de produtos relacionados a serviços de suporte, fornecimento de recomendações para melhorar a consistência de suas implementações planejadas e atuais de tecnologias da Microsoft.
Resposta Rápida do Azure	Fornece suporte reativo acelerado para seus serviços em nuvem, encaminhando incidentes de suporte para especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço em nuvem, conforme necessário.
Gerenciamento de Eventos do Azure	Fornece suporte aprimorado antes, durante e depois de eventos críticos do cliente.
Engenharia Direta do Office 365	Fornece suporte aprimorado para as cargas de trabalho principais de seu tenant ou tenants de produção do Microsoft Office 365, incluindo acesso priorizado à equipe de engenharia do Office 365.
Suporte ao Desenvolvedor	Fornece suporte técnico com base na nuvem e no conhecimento do produto em todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores de Clientes que criam, implantam e oferecem suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft.

Suporte ao Desenvolvedor

Acelere a velocidade do desenvolvedor, a inovação e modernize as soluções ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento

Transforme seu ambiente de desenvolvimento

Desbloqueie a porta para profundo conhecimento técnico e orientação hábil com suporte ao desenvolvedor. À medida que as tecnologias emergentes de nuvem e mobilidade elevam o nível de novas infraestruturas de aplicativos, nossos especialistas em desenvolvimento de aplicativos e nuvem fornecem conhecimento e insights de ponta. Uma equipe de consultores confiáveis, liderada pelo seu designado Cloud Solution Architect (CSA) (experiente em tecnologias de Desenvolvedores), fornece orientações hábeis para acelerar os resultados dos negócios e ajudá-lo a adotar, gerenciar, testar e otimizar processos de desenvolvimento de aplicativos. Ajudamos você a projetar um programa adaptado às necessidades de desenvolvimento de seus aplicativos e objetivos de negócios, para apoiar sua inovação digital e adoção em nuvem com orientação, prontidão, ferramentas comprovadas, melhores práticas e profundo conhecimento técnico da Microsoft.

Crie um roteiro para o sucesso

O Suporte ao Desenvolvedor oferece assistência direta e de alto nível durante cada etapa do ciclo de vida do desenvolvimento. Trabalhamos com você para avaliar o estado atual do seu portfólio de desenvolvimento de aplicativos e, em seguida, criar um plano de sucesso abrangente para vê-lo através da execução. Ajudamos você a estabelecer uma metodologia consistente, aproveitar sua vantagem competitiva e superar desafios à medida que seus desenvolvedores constroem, implantam e gerenciam soluções.



Acelere a inovação digital, a adoção em nuvem e a prontidão da equipe

Acelere a velocidade do desenvolvedor e a entrega de software usando práticas do Secure DevOps

Reforce sua segurança de aplicativos para proteger sua marca, clientes e funcionários

Garanta a qualidade do aplicativo através de testes e conhecimentos modernos

Integre estrategicamente a tecnologia mais recente em seu portfólio de aplicativos

Eleve a vantagem competitiva, melhore a eficiência e aumente o potencial de negócios

Developer Readiness - Acelere a velocidade do desenvolvedor

- Supere a concorrência e aumente a inovação
- Examine e reforçe as melhores práticas de desenvolvimento e evite o retrabalho
- Aгуçar as habilidades da sua equipe, pronta para a prontidão e treinamento sob medida
- Acelerar a implementação e estimular a inovação com orientação e treinamento de especialistas

DevOps - Aumentar a eficiência em velocidade

- Acelere e agilize as práticas do Secure DevOps com as ferramentas e técnicas mais recentes
- Crie o ambiente certo e remova pontos de atrito para os desenvolvedores inovarem
- Construa e execute uma estratégia de transformação do DevOps com base na avaliação de maturidade do DevOps
- Alcançar agilidade nos negócios e reduzir o tempo de mercado com um método contínuo de entrega de software
- Aumente a confiabilidade do software usando automação funcional e de testes de segurança

Qualidade da Aplicação - Aumentar a escalabilidade e a confiabilidade do aplicativo

- Usar processos e ferramentas de teste modernos obtenha a expertise que você precisa
- Certifique-se de que suas soluções estão funcionando na carga e escala antecipadas com o custo e qualidade esperados

Modernização da Aplicação - Acelerar a transformação

- Modernize seu portfólio de aplicativos integrando estrategicamente as mais recentes tecnologias e serviços em nuvem em seu portfólio de aplicativos
- Migrem seu portfólio de aplicativos e construam aplicativos escaláveis e confiáveis no Azure
- Levante e mude seus aplicativos com contêineres, usando orientação e treinamento de especialistas em nuvem
- Crie aplicativos nativos em nuvem para aproveitar o poder da Nuvem
- Meça e melhore o desempenho da sua aplicação com o Aplicativo
- Serviços de otimização e revisão de desempenho
- Aproveite os recursos de IA para elevar a vantagem competitiva, melhorar a eficiência e aumentar o potencial de negócios
- Proteja sua implantação na nuvem com insights e recomendações de especialistas em Azure

Low-code/No-code Productivity - Possibilitar a inovação em toda a organização

- Capacitar desenvolvedores cidadãos e profissionais para resolver problemas de negócios com aplicativos modernos e de alto valor.
- Habilite suas equipes para uma adoção bem-sucedida da Plataforma de Energia, estabeleça governança e prepare seu ambiente para começar a fornecer valor rapidamente com qualidade
- Encurtar consideravelmente o ciclo de vida do desenvolvimento através da adoção guiada, seguindo as melhores práticas
- Automatize e agilize seus processos para operações de negócios otimizadas

Descrição de serviços

Consulte a Descrição dos Serviços Corporativos (“Descrição dos Serviços”) publicada periodicamente pela Microsoft em <https://www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description?rtc=1>. A Descrição dos Serviços em vigor na data de início de vigência desta Proposta será incorporada por referência a esta Proposta e regulará os serviços de Suporte Unificado Microsoft contratados.

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.

↗ **Avaliação sob Demanda:** Acesso a uma plataforma online de avaliação automatizada que utiliza avaliações de log para analisar e avaliar a implementação da tecnologia da Microsoft. As avaliações sob demanda cobrem tecnologias limitadas. O uso deste serviço de avaliação requer um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para habilitar o uso do serviço de avaliação sob demanda. A Microsoft pode fornecer uma assistência para habilitar a configuração inicial do serviço. Em conjunto com a Avaliação sob Demanda, e por um valor adicional, um recurso da Microsoft no local (por até dois dias) ou recurso remoto da Microsoft (por até um dia) estará disponível para auxiliar na análise dos dados e priorizar as recomendações de correção por seu contrato de serviços. As avaliações no local podem não estar disponíveis em todos os lugares.

↗ **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.

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 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 adendo, 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:** Acesso a uma série de materiais de treinamento online e a laboratórios online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pela Microsoft.

↪ **Webcasts:** Acesso a sessões educacionais hospedadas na Microsoft ao vivo, disponíveis em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues remotamente online.

↪ **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 envolvimento abrangido pelos recursos da Microsoft para fornecer serviços, sob a orientação do cliente, fornecidos pessoalmente ou online, que não Unified Enterprise Support Services Description Page 10 estão de outra forma descritos neste documento. Esses engajamentos incluem tipos de serviços de Manutenção, Otimização e Educação.

↗ **Assistente de Tecnologia de Suporte (Support Technology Advisor, STA):** Um serviço personalizado que fornece uma avaliação da tecnologia que oferece suporte às metas de negócios do cliente, incluindo, sem limitação, a otimização da carga de trabalho, a adoção ou suportabilidade entregue por um recurso da Microsoft. Este serviço pode incluir um plano e diretrizes técnicas adaptadas às metas de negócios e ao ambiente do cliente. Gerenciamento de prestação de serviços.

↗ **Acelerador Proativo:** Um serviço orientado por recursos da Microsoft composto por um conjunto de atividades em escopo para ajudá-lo a alcançar um resultado técnico ou comercial com base em metas para eliminar riscos de implantação, aumentar a disponibilidade ou otimizar o desempenho da solução. Usando uma abordagem programática, o recurso da Microsoft determinará o conjunto de atividades necessárias para o compromisso, que pode incluir, entre outras, adequação da análise de lacuna, integração, otimização, transferência de conhecimento, validação de design e plano de implementação.

Gerenciamento de prestação de serviços

O serviço de Gerenciamento de Serviços (SDM) está incluído em seus serviços de suporte, salvo indicação em contrário aqui ou em sua Ordem de Serviço. Serviços de gerenciamento de fornecimento adicionais podem ser acrescidos na ocasião da compra de serviços adicionais ou de serviços e soluções aprimorados. Unified Enterprise Support Services Description Page 15 Os serviços de SDM são fornecidos digitalmente e pelo gerente de conta de êxito do cliente designado. Esse profissional nomeado poderá trabalhar remotamente ou em seu local. Os seguintes serviços de SDM estão disponíveis:

Habilitação da Organização do Cliente: Diretrizes e informações fornecidos ao seu Administrador de Serviços de Suporte nomeado sobre como gerenciar o uso de seus serviços de Suporte Unificado, e prepará-lo para usar os serviços reativos e digitais de Suporte Unificado.

Orientação sobre Produtos, Serviços e Atualizações de Segurança da Microsoft: Informações compartilhadas com você sobre importantes produtos futuros e recursos de serviços e alterações, bem como boletins de segurança para tecnologias da Microsoft.

Gerenciamento e Desenvolvimento do Programa: Atividades elaboradas para planejar, propor, e gerenciar seus serviços de programa de suporte, com toda sua organização para ajudá-lo a perceber maior valor com seus investimentos na tecnologia e nos serviços da Microsoft. A Microsoft pode recomendar uma variedade de serviços destinados a ajudá-lo a alcançar negócios-chave e resultados de tecnologia, fazendo uso das capacidades incluídas no suporte do seu Pacote Básico, bem como dos serviços adicionais que você possa comprar.

Integração de Suporte Unificado: Atividades para apoiar sua iniciação Suporte Unificado, inclusive a introdução e promoção das capacidades de autoatendimento no portal de suporte online, com uma meta de garantir o uso a tempo de seus serviços de Suporte Unificado.

Programa de Sucesso da Nuvem: Serviços de planejamento e entrega inclusos para ajudá-lo a alcançar resultados específicos na nuvem, dando a você a capacidade de acelerar a implantação, a adoção e o valor aplicado das tecnologias de Microsoft Cloud.

Desenvolvedor do Gerente de Contas de sucesso do Cliente: Recurso de suporte da Microsoft focado em desenvolvimento que fornecerá consultoria e orientação estratégica para acelerar a inovação e impulsionar a eficiência ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento de software. Esses recursos limitados podem ser atribuídos pela Microsoft conforme as condições permitirem.

Gerenciamento de Relacionamento Executivo: Um conjunto de atividades para garantir que a equipe de Suporte da Microsoft esteja alinhada às prioridades estratégicas da sua organização e comprometida com negócios-chave e tomadores de decisão de tecnologia.

Complemento ao Gerenciamento de Prestação de Serviços: Você pode optar por comprar recursos adicionais personalizados SDM para fornecer serviços de gerenciamento de fornecimento de serviços como parte de um escopo predeterminado de trabalho, que não são explicitamente detalhados neste documento. Esses recursos funcionarão remotamente ou em seu local. Este serviço também está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local: Você pode solicitar visitas no local a seu gerente de conta de êxito do cliente que podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft

Serviços reativos

Serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os seguintes serviços reativos estão inclusos conforme a necessidade para produtos e serviços online da Microsoft atualmente suportados, a menos que indicado de outra forma em sua Ordem de Serviço.

Suporte para Aconselhamento (Consultivo): Suporte por telefone a curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. O suporte consultivo pode incluir conselhos, orientações e transferência de conhecimento destinados a ajudá-lo a implantar e implementar tecnologias Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que possam diminuir a probabilidade de quedas do sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e personalização estão fora do escopo desses Serviços de Consultoria.

Suporte à Resolução de Problemas: Essa assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a solução de problemas para um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específicos que não estejam operando como pretendido para os produtos da Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou enviados pela Web. 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.

As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial estimados da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta ao incidente abaixo.

Mediante sua solicitação, poderemos 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.

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, ao nos consultar, e 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>Gravidade 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico inoperante: • Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica. • Necessita de atenção imediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes do Azure1 - Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos • Demais produtos e serviços - Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos • Recurso designado para situações críticas² • Recursos em seu local, após 24 horas, com contrato de cliente • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana³ • Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft • Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana³ • Acesso e resposta rápidos • Solicitação por telefone ou site
<p>Gravidade A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico em degradação: • Perda ou degradação significativa dos serviços • Necessita de atenção dentro de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos • Recurso designado para situações críticas² • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana² • Acesso e resposta rápidos • Solicitação por telefone ou site
Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada

Gravidade B

Impacto moderado nos negócios:

- Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada
- Necessita de atenção dentro de duas horas úteis comerciais⁶

- Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos
- Esforço somente durante o horário comercial⁴

- Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft
- Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais
- Solicitação por telefone ou site

Gravidade C

- Menor impacto nos negócios:
- Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços
- Necessita atendimento em até quatro horas comerciais⁶

- Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos
- Esforço somente durante o horário comercial⁴

- Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso
- Resposta em até 24 horas
- Solicitação por telefone ou site

¹ O tempo de resposta listado para os seus componentes do Azure não cobre Azure China Cloud, Azure StorSimple, AE da GitHub, Serviços de Comunicação do Azure ou Gerenciamento de Cobranças e Assinaturas.

² Os recursos em situações críticas ajudam a direcionar para a solução imediata dos problemas por meio de envolvimento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

³ 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.

⁴ O horário comercial, de modo geral, é definido como o período das 9h às 17h30, horário local, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial poderá ser um pouco diferente em seu país.

🔗 **Análise da Causa Raiz:** Quando solicitado explicitamente antes de encerrar o incidente, realizaremos uma análise estruturada das causas potenciais de um único incidente ou de uma série de problemas relacionados. Você será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais como arquivos de registro, rastreamentos de rede ou outra saída de diagnóstico. A Análise da Causa Raiz está disponível somente para algumas tecnologias da Microsoft e pode incorrer em um custo adicional.

🔗 **Complemento ao Gerenciamento de Suporte Reativo:** Você pode optar por comprar horas adicionais para o fornecimento do Gerenciamento de Suporte Reativo. Esses recursos operarão remotamente e fornecerão o serviço durante o horário comercial no fuso horário acordado por escrito. Este serviço é prestado em inglês e, quando disponível, pode ser prestado em seu idioma. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

🔗 **Serviços de Suporte em Segurança Cibernética:** Fornece assistência especializada relacionada à segurança cibernética em cenários reativos e proativos (“Serviços de Segurança Cibernética”). Esses serviços ajudam a reduzir o risco de ataques cibernéticos direcionados, preparar-se melhor para situações que implicam crise de segurança ou investigar e conter um comprometimento ativo de segurança. Os Serviços de Segurança Cibernética fornecem um programa personalizado de serviços de suporte, pode ser disponibilizado por um valor adicional definido em um Anexo mencionado em sua

Ordem de Serviço 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.

Serviços aprimorados

Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, os seguintes serviços e soluções aprimorados opcionais podem ser comprados. Os serviços e soluções aprimorados estão disponíveis por um valor adicional e podem ser definidos em um Anexo referenciado em sua Ordem de Serviço.

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 incluem serviços proativos internos predefinidos e necessários.

As áreas de foco para os serviços de 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

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para ter suporte para os seus serviços DSE. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o seu serviço DSE será rescindido na mesma data.
- Os serviços de DSE estão disponíveis durante o horário comercial normal (de 9h a 17h30 Horário Padrão Local, excluindo feriados e fins 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.

3. 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 nesta Proposta e seu anexo. 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 seu Contrato.

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
Gravidade 1 Sistema de negócios crítico inoperante: Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável Necessita de atenção em 15 minutos	<ul style="list-style-type: none">• Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos• Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana¹• Acesso aos especialistas experientes da Microsoft²• Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem• Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana ¹ Acesso e resposta rápidos

Gravidade A

Sistema de negócios crítico em degradação:

Perda ou degradação significativa dos serviços

- Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos
- Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana¹
- Acesso aos especialistas experientes da Microsoft²
- Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem
- Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado

Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos

Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana¹

Acesso e resposta rápidos

¹ Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para nos permitir continuar com os esforços de resolução do problema

² Os serviços de Rapid Response Problem Resolution Support só estão disponíveis em inglês e japonês.

4. Suas responsabilidades

Otimizar os benefícios de seus serviços de Suporte Unificado da Microsoft depende do cumprimento das seguintes responsabilidades, além das estabelecidas em quaisquer anexos aplicáveis. O não cumprimento das seguintes responsabilidades pode resultar em atrasos do serviço:

- Você designará um administrador de serviços de suporte nomeado, que será responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de incidentes de suporte para nós.
- Se você adquirir os Serviços de Suporte em vários países, solicitaremos que você designe um administrador de serviços de suporte nomeado para o Local de Suporte do Host, que será responsável por liderar sua equipe local e gerenciar todas as atividades de suporte local, bem como os processos internos de envio de solicitações de incidente de suporte para nós. Também poderá ser solicitado que você designe um administrador de serviços de suporte nomeado em outros Locais de Suporte.
- Você poderá designar contatos nomeados de suporte reativo, conforme necessário, que são responsáveis por criar solicitações de suporte pelo site de suporte da Microsoft ou por telefone. Os administradores de nuvem dos seus serviços com base em nuvem também podem enviar solicitações de suporte de nuvem por meio dos portais de suporte aplicáveis.
- Para solicitações de suporte de serviços online, os administradores da nuvem, para os serviços baseados em nuvem, devem 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 contatos também devem ter conhecimento dos produtos da 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.
- Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo podem ter de executar atividades de determinação e resolução de problemas, mediante nossa solicitação. 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 concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base nos serviços adquiridos.
- Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados nomeados na Ordem de Serviço.
- 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 pelo profissional de prestação de serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço adquirido.
- Ao usar serviços na nuvem como parte deste suporte, você deve comprar ou ter um plano de assinatura ou dados existente para o serviço online aplicável.
- Você concorda em enviar solicitações de serviços Proativos e serviços e soluções aprimorados, junto com quaisquer dados necessários ou 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).

NOTAS SOBRE SERVIÇOS DE SUPORTE UNIFICADO:

- 1) Os Serviços contratados sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.
- 2) Os Serviços de Suporte On-site deverão ser utilizadas mediante disponibilidade e agendamento prévio com CSAM, para o site da cidade de São Paulo. Os valores cobrados serão exclusivamente aqueles previstos no item IV desta proposta.
- 3) Os Contatos Nomeados serão aqueles definidos abaixo, ou de outra forma definidos no início do contrato e seus IDs de acesso serão intransferíveis. Desta maneira, o CSAM poderá prestar um serviço com maior qualidade, pois poderá melhor gerenciar os incidentes abertos por cada um dos contatos.
- 4) Os Serviços de Field Engineer (DSE) 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 DSE 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 **Suporte Unificado Microsoft**, como: espaço físico e linhas telefônicas para a atuação do DSE, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar este projeto.
- 7) Nossos DSEs 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.

III. 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 Unificado Microsoft 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 Proposta são 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 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 fornece 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/eswodpa>, fica incorporado ao presente instrumento por esta referência.

5. Garantias.

- (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 relativo a propriedade intelectual.

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 mediante pagamento pelo cliente, se apropriam 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, modificar ou substituir os Produtos, Consertos ou Serviços Entregues por um equivalente funcional. Se esta opção não for comercialmente razoável, a Microsoft poderá excluir o direito do Cliente sobre o Produto, o Conserto (Fix) ou os Serviços Entregues que esteja dando causa ao requerimento, e reembolsar qualquer valor que o Cliente tenha pago por esses direitos do Produto, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues. 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, tampouco se o Produto, Conserto ou Serviço Entregue for modificado pelo cliente em relação ao que fora disposto pela Microsoft ou combinado pelo cliente com qualquer outro item.
- b. Pelo Cliente.** Até a extensão permitida pela lei aplicável, o Cliente contribuirá com todos os subsídios e informações necessárias para a defesa da Microsoft contra todos os requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros se estes alegarem que o uso de qualquer Produto, Conserto ou Serviço Entregue, por parte do Cliente, viola a lei, o Contrato 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. 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. **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. 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. A cláusula 12. Programa "Crachá Verde" fornece informação detalhada a respeito deste tópico.
- 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. **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.
- f. **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.
- g. **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.
- h. **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.
- i. **Inexistência de terceiros beneficiários.** Esta Proposta e Contrato decorrente dela não cria nenhum direito de terceiros beneficiários.
- j. **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.
- k. **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 45 dias contados da data da fatura, a não ser que estabelecido de outra forma na Declaração de Serviços. Havendo atraso nos pagamentos sobre o valor devido incidirá correção monetária com base na taxa de variação da Unidade Fiscal do Estado de São Paulo - UFESP, nos termos do art. 74 da Lei Estadual nº 6.544/89, e do Decreto Estadual nº 32.117/90, e juros moratórios, à

razão de um por cento ao mês, calculados pro rata tempore, tornando-se passível de responsabilização àquele que der causa a atraso imotivado.

- I. **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.

10. Resolução.

Os serviços de suporte Unificado Microsoft ofertados não preveem níveis de resolução de problemas, mas prazos estimados de atendimento de chamados, conforme Descrição de Serviços.

11. Programa “Crachá Verde”.

A Microsoft presta serviços técnicos no Brasil através da sua subsidiária, Microsoft Informática Ltda., inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o n.º 60.316.817/0001-03.

Para referida prestação de serviços a Microsoft Informática Ltda. utiliza empregados próprios, portadores de “crachás azuis”, e em casos especiais, empregados de empresas parceiras, dentre os quais alguns especialistas, portadores de “crachás verdes”.

Como empregados regulares dessas empresas, referidos “crachás verdes” contam com assistência médica e odontológica providas pelas empregadoras, além dos demais benefícios e direitos previstos por lei.

Os “crachás verdes” são selecionados pela Microsoft junto as empresas parceiras segundo rigorosos critérios de conhecimento e capacitação técnica que a Microsoft utiliza para selecionar os seus próprios consultores e são alocados para trabalhar e adquirir conhecimentos técnicos adicionais nos escritórios da Microsoft com a finalidade específica de aplicar tais conhecimentos em projetos especiais.

Uma vez alocados para trabalhar nos escritórios da Microsoft, os “crachás verdes”:

- Têm acesso a locais de trabalho da Microsoft;
- Têm acesso à rede de computadores e às informações proprietárias da Microsoft necessárias ao desenvolvimento de suas atividades;
- Recebem conta de e-mail da Microsoft (com designação que os distinguem);
- Recebem os equipamentos e recursos necessários para realização dos trabalhos a que forem designados;
- São incluídos e participam do plano de treinamento profissional e avaliação de desempenho técnico da Microsoft;
- Recebem suporte dos peritos e engenheiros da Microsoft para realizar os trabalhos que lhes são designados;
- Trabalham sob responsabilidade da Microsoft no que pertine às características técnicas de suas atividades.

IV. HONORÁRIOS

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

1. Serviços de Suporte Unified, para um período de 12 meses

Resumo dos Serviços	Valores BRL (R\$)
Unified Enterprise Support ¹	1.477.381,91
Mission Critical Intelligent Cloud – UES (Cortex)	2.595.493,75
SfMC - Ministry of Justice - Digital ID (CIN)	2.114.161,25
Subtotal	6.187.036,91
Flex Allowance²	(295.476,37)
Microsoft Onetime Incentive	(500.000,00)
Total de Valores (incluindo tributos)	R\$ 5.391.560,54
ITENS OPCIONAIS PARA SEREM ATIVADOS DURANTE O CONTRATO	
DSE for Cybersecurity – 4 pacotes de 200 Horas	1.000.461,88
DSE for Development – Suporte ao Desenvolvedor	500.230,94
Total de Valores (incluindo tributos + OPCIONAIS)	R\$ 6.892.253,36

Valor de referência: Setembro/2023

¹ O valor do “Unified Enterprise Support” contempla imposto, para calcular o valor exato da razoabilidade, utilize o cálculo do imposto: (Valor da Base da Razoabilidade - Valor do Flex Allowance) * imposto (6.55% por exemplo), e agora adicione ao valor da base da razoabilidade.

² FlexAllowances: É um benefício do Unified Enterprise, com base em uma porcentagem do preço de tabela de seu contrato, que você pode usar para personalizar seu pacote de suporte de forma que atenda às suas necessidades. Você pode aplicá-la ao custo de Serviços Proativos para obter uma experiência de suporte verdadeiramente personalizada.

2. VALORES COM DESCONTOS APLICADOS

Resumo dos Serviços	Valores BRL (R\$)
Unified Enterprise Support ¹	1.477.381,91
Mission Critical Intelligent Cloud – UES (Cortex)	2.157.981,75
SfMC - Ministry of Justice - Digital ID (CIN)	1.756.196,88
DSE for Cybersecurity – 4 pacotes de 200 Horas	1.000.461,88
DSE for Development – Suporte ao Desenvolvedor	500.230,94
Total de Valores (incluindo tributos + OPCIONAIS)	R\$ 6.892.253,36

Antes de cada renovação do contrato com base na apresentação da proposta, o gasto avaliado com produtos pelo cliente será recalculado para o próximo ano contratual. Os valores dos Serviços de Suporte da Microsoft descritos neste contrato são baseados em uma estrutura de taxas subdivididas em camadas, juntamente com o valor total pago à Microsoft a cada ano pelos produtos licenciados, lançados comercialmente e geralmente disponíveis pelo Cliente, e por assinaturas de serviços de nuvem, (coletivamente, o “Gasto com Produtos Avaliados”) para calcular os valores dos Serviços de Suporte da Microsoft a pagar pelo Cliente, em vista de 1 ano de Prazo de Suporte.

3. Condições de Pagamento

O valor total dos serviços discriminados nesta Proposta sem os itens opcionais é de **R\$ 5.391.561,54 (cinco milhões, trezentos e noventa e um mil, quinhentos e sessenta e um reais e cinquenta e quatro centavos)**.

O valor total devido pelos serviços de Suporte Técnico Unified descrito acima identificados na presente Proposta, para o período de 12 meses, será pago em 11 (onze) parcelas mensais fixas e consecutivas de **R\$ 449.296,79 (quatrocentos e quarenta e nove mil, duzentos e noventa e seis reais e setenta e nove centavos)**, e 1 (uma) parcela fixa única de **R\$ 449.296,85 (quatrocentos e quarenta e nove mil, duzentos e noventa e seis reais e oitenta e cinco 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.

Para atender às necessidades do processo de medição interno do Cliente, a tabela acima atribui um esforço estimado em horas a ser consumido em cada MIP. A Microsoft se reserva ao direito de alterar a estimativa de horas, bem como os tipos de recursos a serem alocados sem necessidade de aprovação prévia do Cliente. A provisão acima em nenhuma hipótese significa um comprometimento da Microsoft em executar os serviços com base nas horas acima indicados e, portanto, o valor total acima descrito será devido pelo Cliente independentemente da utilização da totalidade das horas, bem como não haverá saldo de horas em favor do Cliente.

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

4. 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 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 UNIFIED:**

- 8) As horas contratadas sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.
- 9) Horas de Suporte On-site deverão ser utilizadas mediante disponibilidade e agendamento prévio com TAM, para o site da cidade de Brasília. O mínimo de horas requisitadas de Field Engineer é de 8 (oito) horas por solicitação. Despesas com transporte, hospedagem e alimentação estão incluídas para a prestação dos serviços na cidade de **Brasília**.
- 10) Os Contatos Nomeados serão aqueles definidos abaixo, ou de outra forma definidos no início do contrato e seus IDs de acesso ao **Microsoft Services 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.
- 11) 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.
- 12) O recurso do FE pode ser rotativo, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.
- 13) O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de **Microsoft Services 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.
- 14) 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.

5. Serviços Adicionais de Suporte - DSE for Development

Serviços adicionais de suporte, a serem solicitados e utilizados durante o período de 12 meses e ativado mediante assinatura de Termo de Ativação conforme Anexo II da presente Proposta.

ITEM	QUANTIDADES
Designated Support Engineering for Development	Até 400 horas
Horas de Gestão da prestação de serviços	120 horas
Valor Total pelos Serviços Adicionais de Suporte	R\$ 500.230,94

Esta possibilidade ficará disponível ao cliente quando da assinatura do Contrato nos moldes do anexo II da presente Proposta até o término de vigência deste ou quando executadas todas as horas ativadas, o que ocorrer antes.

6. Serviços Adicionais de Suporte - DSE for Cybersecurity

Lotes de serviços adicionais de suporte, a serem solicitados e utilizados durante o período de 12 meses e ativados conforme disposto no anexo I desta proposta e mediante assinatura de Termo de Ativação conforme Anexo II da presente Proposta.

ITEM	QUANTIDADES
Lotes de serviços adicionais de Suporte - Designated Support Engineering for Cybersecurity	Até 4 lotes (Cada lote contém 200 horas)
Horas de Gestão da prestação de serviços*	60 horas por lote a serem ativados conforme regra disposta abaixo
Valor Total pelos Serviços Adicionais de Suporte	R\$ 1.000.461,88 Sendo R\$ 250.115,47 por lote ativado

(*) Os lotes de serviços adicionais de Suporte - Serviços Proativos Personalizados deverão ser solicitados conforme disposto no "ANEXO 1 - REGRAS PARA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE - SERVIÇOS PROATIVOS PERSONALIZADOS"

CONTATO MICROSOFT

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

MICROSOFT INFORMATICA LTDA
CNPJ: 60.316.817/0001-03
Endereço: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.909, conjunto 161, 16º andar, Torre Sul SP Corporate Towers, Vila Nova Conceição, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04543-907
Contato: Roberto Gerent
E-mail: roberto.gerent@microsoft.com
Celular: +55 11 96611-7762

NOMES DE CONTATO DO CLIENTE

Nomes de Contato do Cliente (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 / CSAMs pelo CSM.

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

V. ANEXO 1 - REGRAS PARA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE - SERVIÇOS PROATIVOS PERSONALIZADOS

O Cliente poderá solicitar ao longo do período de vigência do contrato a ativação de serviços adicionais de Suporte conforme indicado no quadro do "5. Serviços Adicionais de Suporte - DSE for Cybersecurity"

Seção IV HONORÁRIOS" da proposta, mediante assinatura de termo aditivo contemplado no 0 da Proposta- "

Tipo de Atividade	Quantidade de Lotes para Ativação	Valor Total
SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE – DESIGNATED SUPPORT ENGINEERING FOR DEVELOPMENT	LOTE ÚNICO (520 HORAS)	R\$ 500.230,94

ANEXO II - TERMO DE ATIVAÇÃO PARA SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE”.

Para ativação de cada lote, serão adicionadas 60 horas de Gestão da prestação de serviços (CSAM/TAM).

Os lotes de ativação devem conter no mínimo 1 unidades de serviços proativos personalizados – até 200 horas, além das 60 horas de gestão. O exemplo abaixo exemplifica a ativação mínima permitida.

Os serviços adicionais ativados deverão ser utilizados dentro do período de vigência do Contrato, e perderão a validade se não forem utilizados durante o período de vigência do mesmo.

Instruções de preenchimento do termo aditivo de ativação:

O Exemplo abaixo tem o objetivo de ilustrar uma ativação, durante a vigência do contrato, para um cenário hipotético de uso de um lote de Serviços Proativos Personalizados:

Tipo de Atividade	Quantidade de Lotes para Ativação	Valor Total
SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE – DESIGNATED SUPPORT ENGINEERING FOR CYBERSECURITY	1 LOTE (260 HORAS)	R\$ 250.115,47

Tipo de Atividade	Quantidade de Lotes para Ativação	Valor Total
SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE – DESIGNATED SUPPORT ENGINEERING FOR DEVELOPMENT	LOTE ÚNICO (520 HORAS)	R\$ 500.230,94

VI. ANEXO II - TERMO DE ATIVAÇÃO PARA SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE

(Apenas Para Uso Interno da Microsoft)
Número do Contrato de Serviços de Suporte :

--

(Apenas Para Uso Interno da Microsoft)
Número do Aditivo

--

Este Aditivo está sujeito ao Contrato para prestação de Serviços de Suporte identificado acima (o “**Contrato**”). Os termos do Contrato e seus anexos estão incorporados neste documento como referência. Qualquer termo não definido neste documento terá o significado definido no Contrato. Quando as partes assinam o presente documento, elas confirmam e concordam em se vincularem aos termos do Contrato de Serviços, da Proposta parte integrante deste e a este Aditivo.

Cliente	Afiliada Microsoft
Nome do Cliente (em letra de forma)	Nome
Assinatura	Assinatura
Nome do signatário (em letra de forma)	Nome do signatário (em letra de forma)
Data	Data
Prazo	
Este Aditivo iniciará sua vigência em __/__/__ (a “Data de Início”) e expirará quando do termino dos 12 meses iniciais do Contrato (a “Data de Término”).	

- VISÃO GERAL:** Os seguintes Serviços são fornecidos além daqueles estabelecidos no Contrato e seus Anexos:
- SERVIÇOS ADICIONAIS.** <Especificação do tipo de serviço e do lote a ser ativado>
- LOTE DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE (MÍNIMO 1 LOTE) :**

Tipo de Atividade	Quantidade de Lotes para Ativação	Valor Total
SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE – DESIGNATED SUPPORT ENGINEERING FOR CYBERSECURITY	XX lote(S)	

O valor financeiro desta ativação está calculado pelo total de lotes ativados multiplicado pelo valor do lote definido no “5.Serviços Adicionais de Suporte - DSE for Cybersecurity Seção IV HONORÁRIOS” da Proposta parte integrante do Contrato.

A cada solicitação de ativação, o valor será pago em 1 (uma) parcela única.