
Proposta de Serviços Premier Microsoft – Câmara dos Deputados_20190212

Preparado para
Câmara dos Deputados
12 de fevereiro de 2019

Validade: Esta estimativa de preços é válida por 30 dias a partir da data de apresentação citada acima.

Preparado por: Fabiano Silva - Executivo de Serviços



Índice Geral

I. Serviços de Suporte Premier Microsoft	6
i. Serviços proativos.....	6
ii. Gestão da prestação de serviços	8
iii. Serviços reativos.....	11
a. Serviços avançados	14
iv. Pacotes de Aceleração	14
v. Engenharia de Suporte Designado.....	15
vi. Custom Support	15
vii. Extended Hotfix Support.....	18
viii. Premier Ultimate.....	19
ix. Third Tier Support (Terceira Camada)	19
b. Soluções avançadas	20
x. Premier Mission Critical.....	20
c. Soluções Direcionadas para Parceiros	20
d. Soluções de suporte global	20
II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.....	21
1. Definições.	22
2. Uso, propriedade, direitos e restrições.....	23
3. Da confidencialidade.....	24
4. Privacidade e conformidade com as leis.	24
5. Garantias.....	25
6. Defesa contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros.....	26
7. Limitação de responsabilidade.....	26
8. Verificação de conformidade.....	27
9. Extinção do contrato.	27
10. Disposições Gerais.....	28
III. HONORÁRIOS	30
1. Serviços de Suporte Técnico Premier, para um período de 12 meses.	30



2. Condições de Pagamento	31
3. Impostos	31



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 pela Câmara dos Deputados.

A presente proposta é apresentada na condição de que a Câmara dos Deputados 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
Câmara dos Deputados
A/C: Newton Franklin Almeida

Ref: Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier

Prezado Newton Franklin Almeida

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 Premier Microsoft

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

i. Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a prevenir problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente agendados antes da prestação do serviço para assegurar a disponibilidade dos recursos.

Serviços de avaliação

Os serviços de avaliação fornecem recursos de revisão da sua documentação de suporte ou infraestrutura para identificar oportunidades de melhoria.

- ❖ **Programa de Avaliação:** Envolvimento direto com um recurso da Microsoft que trabalha com o Cliente para realizar uma avaliação sobre a Conceção, a Implementação Técnica, as Operações ou a Gestão de Alterações Organizacionais das tecnologias Microsoft relativamente às nossas práticas recomendadas. Trabalham com o Cliente para resolver possíveis problemas. Aquando da conclusão do serviço, poderá receber um relatório incluindo a avaliação técnica do ambiente do Cliente que poderá incluir um plano de remediação.
- ❖ **Verificação do Funcionamento:** uma revisão da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente tendo em conta as nossas práticas recomendadas. Um engenheiro da Microsoft planeia o serviço com o Cliente, executa a revisão, processa os dados e entrega um relatório aquando da conclusão.
- ❖ **Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** uma avaliação automática da sua implementação de tecnologia Microsoft, com dados recolhidos remotamente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft e fornecemos um relatório das nossas conclusões e recomendações de remediação.
- ❖ **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** RAP as a Service é fornecido e acompanhado com um workshop personalizado de otimização do sistema nas instalações do Cliente, destinado ao planeamento da remediação e à transferência de conhecimentos.
- ❖ **Offline Assessment:** Uma avaliação automática da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente, com dados recolhidos remotamente ou por um engenheiro da Microsoft nas instalações do Cliente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft utilizando as ferramentas locais e fornecemos um relatório das nossas conclusões e recomendações de remediação.
- ❖ **Security Assessment Program:** uma análise técnica e processual da forma como a organização do Cliente concede acesso ao seu ambiente informático. Aquando da conclusão do serviço, o Cliente um relatório com a nossa análise dos riscos de segurança identificados e orientações para reduzir o perfil de riscos.

Serviços de formação

Os serviços de formação ajudam a melhorar as competências técnicas e operacionais do pessoal de suporte do Cliente.



-
- ❖ **Chalk Talks:** Por norma, são sessões de um dia, em formato de palestra e demonstração, abrangendo tópicos de produto e suporte, sendo realizadas por um engenheiro Microsoft presencialmente ou online.
 - ❖ **Subscrições a pedido:** uma subscrição permite acesso a um conjunto de materiais de formação online de uma biblioteca de workshops desenvolvida pelos engenheiros da Microsoft. As subscrições são vendidas por posto de trabalho.
 - ❖ **Webcasts:** sessões de formação alojadas pela Microsoft e apresentadas a audiências remotamente através da Internet. Os webcasts podem ser adquiridos por participante ou sob forma de uma apresentação específica para a organização do Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviço do Cliente.
 - ❖ **Workshops:** sessões de formação técnica e prática de nível avançado, disponíveis numa vasta seleção de tópicos de suporte e tecnologia Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft presencialmente ou online. Os workshops podem ser adquiridos por participante ou sob forma de uma apresentação específica para a organização do Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviço do Cliente. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa e por escrito da Microsoft.

Serviços operacionais

Os serviços operacionais ajudam a gerir problemas e riscos relacionados com pessoas, processos e tecnologia, para ajudar a garantir que os objetivos empresariais são obtidos.

- ❖ **Lab Services:** onde disponível na sua zona, a Microsoft pode fornecer ao Cliente, acesso a uma funcionalidade de laboratórios, para o ajudar nas atividades de desenvolvimento, definição de referências, testes, protótipos e migração de produtos Microsoft.
- ❖ **Onboarding Accelerator:** O envolvimento direto com um engenheiro Microsoft que trabalha com o Cliente para fornecer assistência com o processo de implementação, migração ou atualização. Isto pode incluir assistência com o planeamento e validação de uma prova de conceito ou carga de trabalho de produção com produtos Microsoft.
- ❖ **Proactive Monitoring:** fornecimento de ferramentas de monitorização de operações técnicas e recomendações para aperfeiçoar os processos de gestão de incidentes do servidor. Este serviço irá ajudar o Cliente a criar matrizes de incidentes, a realizar revisões de grandes problemas e a criar a estrutura de uma equipa de engenheiros sustentada.
- ❖ **Proactive Operations Programs (POP):** Uma revisão, realizada com o pessoal do Cliente, dos respetivos processos de planeamento, conceção, implementação ou funcionamento em relação às práticas recomendadas pela Microsoft, levada a cabo no local ou remotamente por um recurso de suporte.
- ❖ **Remediation Side by Side:** o envolvimento direto com um engenheiro Microsoft que trabalha com o Cliente para dar resposta às conclusões identificadas durante um Serviço de avaliação. A duração de cada compromisso é especificada em dias na Encomenda de Serviço do Cliente, tendo lugar em parceria com a equipa de engenheiros do Cliente.



↗ Serviços proativos personalizados

Um compromisso com o nosso pessoal para a prestação de serviços, sob a direção do Cliente, presencialmente ou online, que não estão descritos de outro modo neste documento. Estes compromissos são medidos e têm um preço em dias.

As áreas de foco dos Serviços proativos personalizados são:

- Serviços de avaliação
- Serviços de formação
- Serviços operacionais

↗ Assistência técnica

Onde disponíveis, os serviços proativos podem ser vendidos como uma quantidade de horas de Assistência de Suporte. Estas horas podem posteriormente ser trocadas por um ou mais dos serviços proativos descritos acima, nas tarifas atuais fornecidas pelo representante de Microsoft Services do Cliente. Depois de agendar o serviço proativo, iremos deduzir o número adequado de horas de Assistência de Suporte do saldo Cliente, arredondado até à hora mais próxima, para cobrir o valor de uma taxa diária ou dos honorários fixados para o serviço. Se o Cliente encomendar um tipo de serviço de Assistência de Suporte e pretender trocá-lo por outro, poderá aplicar as horas já adquiridas para esse serviço alternativo, onde disponível e mediante acordo com o respetivo Gestor de Prestação de Serviços.

ii. Gestão da prestação de serviços

↗ Gestão da prestação de serviços

Todos os pacotes de Suporte Premier são coordenados e iniciados por um Service Delivery Manager (SDM). Em determinadas geografias, esta função é também conhecida por Service Delivery Manager (SDM) ou Support Account Manager (SAM). Para o Suporte Premier para Programadores e pacotes vocacionados para programadores a gestão da prestação de serviços do Cliente é fornecida por um Gestor de Desenvolvimento Aplicacional (ADM) que tem um vasto conhecimento sobre a indústria dos programadores, bem como de conhecimentos básicos sobre as tecnologias para programadores. Esta entrega pode ser refinada com base no modelo da prestação, no nível de serviço e na zona geográfica. Salvo especificação em contrário na Encomenda de Serviços do Cliente, o modelo da prestação será Designado e o nível de serviço será Core.

Modelo de prestação

Item	Definição
Remoto	Realizado por um grupo de indivíduos localizado remotamente



Designado	Realizado a tempo parcial, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que também presta serviços a outros clientes do Suporte Premier da Microsoft
Dedicado	Prestado, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que está exclusivamente dedicado a um único cliente do Suporte Premier da Microsoft

Nível de serviço

Item	Definição
Core	Inclui coordenação geral, além de uma introdução ao serviço, planeamento da prestação de serviços, revisões de serviço, conselhos de suporte à segurança crítica, gestão de incidentes, gestão de crises, serviços de informações e gestão de subscrição de serviços
Standard	Inclui todos os serviços do nível Core, uma Avaliação Inicial e um plano de remediação.
Extended	Inclui todos os serviços do nível Standard, além de Microsoft Product/Online Services Lifecycle, análise da tendência dos incidentes e aconselhamento e orientação de processos

Detalhes do âmbito

Os seguintes serviços estão disponíveis para todos os clientes que adquiriram um nível Core da gestão da prestação de serviços:

Introdução ao serviço: uma descrição geral dos serviços de Suporte Premier, incluindo uma explicação de como selecionar e planear os serviços proativos, bem como uma demonstração de como registar pedidos de suporte reativo assistido e utilizar as ferramentas disponíveis.

Service Delivery Plan (SDP): a base dos serviços de Suporte Premier, que inclui um plano de serviços personalizado criado em colaboração com a equipa do Cliente para determinar como e quando os serviços serão aplicados. A Microsoft monitoriza e ajusta o SDP do Cliente com base nas respetivas necessidades ao longo do período de vigência.



Revisões do serviço: A Microsoft revê regularmente os serviços do período anterior, comunica ao Cliente aquilo que foi fornecido e melhorado, revê os comentários do Cliente e debate ações ou ajustes que possam ser necessários. Estas revisões podem consistir em relatórios de estado padrão e reuniões de estado virtuais ou no local (se a deslocação ao local estiver autorizada). Se o Cliente tiver serviços online, as revisões do serviço do Cliente incluirão o estado dos pedidos de serviço e os incidentes de serviço, bem como as informações de atividade. A personalização da revisão do serviço está também disponível, mas pode implicar uma aquisição adicional, consoante o nível de gestão da prestação de serviços incluído nos serviços adquiridos pelo Cliente.

Aconselhamento de suporte de segurança crítica: notificação de Boletins de Segurança da Microsoft críticos. Se o Cliente tiver um TAM Designado ou Dedicado, o TAM irá ajudá-lo a avaliar o impacto destas informações na sua infraestrutura de TI.

Gestão de incidentes: supervisão dos incidentes de suporte pelo respetivo TAM de modo a oferecer a resolução atempada dos mesmos e uma prestação de suporte de elevada qualidade. Desta forma, é possível incluir o desenvolvimento dos planos de respostas aos incidentes, a identificação de um contacto principal para atualizações de estado durante os incidentes e uma análise da causa raiz facilitada após a ocorrência do incidente. Se o Cliente tiver serviços online, poderá ser incluído um resumo da causa do incidente e o Contrato de Nível de Serviço (SLA).

Gestão de crises: controlo dos problemas 24 horas por dia e comunicação com o Cliente por parte dos TAMs e Gestores de Situações Críticas durante situações em que o Cliente sofra impactos críticos na atividade.

Serviços de informações: O fornecimento de boletins, Web sites e recursos vocacionados para os produtos e serviços da Microsoft e relevantes para o ambiente do Cliente. Poderão incluir informações de suporte e de funcionamento sobre as tecnologias da Microsoft, bem como as ferramentas de resolução de problemas e referência aos artigos da base de dados de conhecimento.

Gestão de subscrição de serviço: Para os clientes com serviços online, o SDM do Cliente poderá ajudar na comunicação de problemas relacionados com as subscrições de serviços online do Cliente e fornecerá respostas a questões relacionadas com faturação, aprovisionamento de contas e crédito do SLA.

Os clientes que adquiriram um nível Standard de serviço obterão os serviços de nível Core, em conjunto com os seguintes serviços:

Avaliação inicial: Uma avaliação de deteção para identificar necessidades de serviço no ambiente de operações de TI que ajuda a criar um plano acionável de modo a atingir o estado desejado das operações de TI do Cliente. Para os clientes que tenham serviços online, o SDM do Cliente pode tratar da análise da infraestrutura no local necessária para ligar os utilizadores ao serviço online. Para além disso, o SDM vai trabalhar com a equipa do Cliente para documentar riscos que poderão afetar a conectividade do Cliente e sugerir potenciais resoluções.

Plano da remediação: uma consolidação de ações para a melhoria na sequência das conclusões das avaliações proativas realizadas. As conclusões serão documentadas como conselho de melhoria com a remediação associada no SDP do Cliente. O acompanhamento é efetuado através de revisões do serviço agendadas.



↗ **Gestão da prestação de serviços no local:** as visitas no local do SDM do Cliente estão disponíveis e poderão implicar encargos adicionais por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade dos recursos da Microsoft.

Os clientes que adquiram um nível Extended de serviço obterão os serviços listados nos níveis Core e Standard, em conjunto com os seguintes serviços:

Deteção do ciclo de vida dos Serviços Online/Produtos Microsoft: relatórios regulares sobre os desenvolvimentos na organização da Microsoft e aviso da existência de atualizações relacionadas com o plano ou o ciclo de vida de produtos Microsoft que podem ser aplicáveis e benéficas para a organização do Cliente. Para clientes com serviços online, o SDM do Cliente vai fornecer uma comunicação mensal (ou consoante necessário) sobre as atualizações de serviço e indisponibilidades agendadas para os serviços online subscritos do Cliente.

Aconselhamento e análise da tendência dos incidentes: uma ou mais revisões do seu histórico de incidentes com ênfase em aspectos relacionados com pessoas, processos e tecnologia dos incidentes de grande impacto comercial registados junto da Microsoft e envolvendo tecnologia da Microsoft suportada. Os resultados das revisões serão recomendações sobre atividades de melhoria das operações, além de alterações tecnológicas ou preparação de pessoas, todas centradas no objetivo de ajudar o Cliente a diminuir os custos operacionais de TI.

Orientação de processos: Serão facultadas informações básicas sobre os processos recomendados.

iii. Serviços reativos

Os serviços reativos podem incluir qualquer combinação dos seguintes serviços:

↗ **Suporte à Resolução de Problemas (PRS):** assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante a utilização de produtos Microsoft, onde exista uma suposição razoável de que os problemas são causados por produtos Microsoft. As definições de gravidade, os nossos tempos iniciais de resposta previstos e os requisitos de submissão são detalhados na “[Tabela: Resposta a incidentes](#)“.

O PRS é cobrado numa base por hora, sendo as horas deduzidas das horas pré-pagas estabelecidas na Encomenda de Serviço. Se a Microsoft determinar que o problema resultou de um erro, não serão deduzidas horas de PRS. Se o Cliente esgotar todas as horas pré-pagas enquanto a Microsoft estiver a resolver um problema específico, a Microsoft irá cobrar posteriormente e o Cliente terá de adquirir horas de PSR adicionais antes de respondermos a incidentes adicionais. A pedido do Cliente, a Microsoft poderá cooperar com outros fornecedores de software no sentido de ajudar a resolver problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fabricantes, no entanto, o suporte de produtos de terceiros é a da responsabilidade dos terceiros.

O Suporte à Resolução de Problemas é fornecido para serviços online, consoante necessário. As horas de PRS adquiridas não serão deduzidas para os incidentes abertos relativamente a estas tecnologias.

A gravidade do incidente determinará os níveis de resposta por parte da Microsoft, os tempos iniciais de resposta previstos e as responsabilidades do Cliente. O Cliente é responsável pela determinação do impacto comercial na organização do Cliente e, após contactar a Microsoft, esta atribuirá o nível de gravidade apropriado. O Cliente poderá solicitar uma alteração do nível de gravidade durante o período de um incidente caso o impacto comercial implique uma mudança para uma gravidade superior ou inferior.



Tabela: Resposta a incidentes

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Gravidade 1 Impacto empresarial catastrófico: <ul style="list-style-type: none">• Perda total de um processo empresarial fulcral e o trabalho não pode continuar, em termos razoáveis• Necessita de atenção imediata	<ul style="list-style-type: none">• Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos• Deslocação dos recursos da Microsoft logo que possível às instalações do Cliente• Gestor de Situações Críticas¹ atribuído• Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana²• Rápida atribuição a equipas de produto da Microsoft• Notificação dos executivos seniores da Microsoft	<ul style="list-style-type: none">• Notificação dos executivos seniores do Cliente• Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana²• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controlo de alterações• Submissão apenas por telefone
Gravidade A Impacto empresarial crítico: <ul style="list-style-type: none">• Perda ou degradação significativa dos serviços• Necessita de atenção no espaço de uma hora	<ul style="list-style-type: none">• Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos• Deslocação dos recursos da Microsoft às instalações do Cliente, conforme necessário• Gestor de Situações Críticas¹ atribuído• Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana²• Notificação dos Gestores	<ul style="list-style-type: none">• Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana²• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controlo de alterações• Notificação à gestão• Submissão apenas por telefone



Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <ul style="list-style-type: none">• Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido• Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente⁴	<ul style="list-style-type: none">• Primeiro telefonema de resposta no espaço de duas horas ou menos• Esforço apenas durante as horas de expediente^{3,4}	<ul style="list-style-type: none">• Alocação de recursos adequados para conciliar com o esforço da Microsoft• Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente• Submissão por telefone ou Internet



Gravidade C	<ul style="list-style-type: none"> • Primeiro telefonema de resposta no espaço de quatro horas ou menos • Esforço apenas durante as horas de expediente⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação precisa do contacto para o caso específico • Resposta no prazo de 24 horas • Submissão por telefone ou Internet
Impacto empresarial mínimo:		
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços • Necessita de atenção no prazo de quatro horas de expediente⁴ 		

¹ Os Gestores de Situações Críticas são pessoas designadas para ajudar a oferecer a resolução atempada do problema através do compromisso com o incidente, comunicação, seleção de recursos e coordenação.

² A Microsoft poderá necessitar de reduzir o nível de gravidade se o Cliente não puder fornecer recursos ou respostas adequados para permitir que a Microsoft continue com os esforços de resolução de problemas.

³ O esforço 24/7 atribuído à Gravidade B está atualmente disponível no Canadá, na América Central e na América do Sul, nas Caraíbas, no Reino Unido e nos Estados Unidos, a menos que o cliente opte ativamente por não participar no esforço 24/7. Para obter detalhes, consulte o seu TAM.

⁴ As horas de expediente são normalmente definidas desde as 9:00 às 17:30 Hora Local, excluindo feriados e fins de semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no seu país.

☞ **Suporte no Local:** o suporte reativo no local fornece assistência nas instalações do Cliente. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft e pode implicar encargos adicionais por visita no local.

☞ **Assistência Técnica de Desenvolvimento:** ajuda na criação e desenvolvimento de aplicações que integrem tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especialmente ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft, sendo vendida como uma quantidade de horas listada na Encomenda de Serviço do Cliente.

☞ **Serviços de Consultadoria:** suporte por telefone para problemas de curto prazo (normalmente seis horas ou menos) e não planeados para Programadores e Profissionais de TI. Os Serviços de Consultoria podem incluir aconselhamentos, orientações, análises da causa raiz e transferências de conhecimentos destinados a auxiliar o Cliente a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas de suporte comuns e que podem diminuir a probabilidade de ocorrerem falhas de sistema. Os Serviços de Consultoria são vendidos como uma quantidade de horas listada na Encomenda de Serviço.

a. Serviços avançados

Os itens que são descritos nesta secção estão disponíveis sob a forma de suplementos, extensões e modificações em relação ao pacote de Suporte Premier por honorários adicionais.

iv. Pacotes de Aceleração

☞ **Pacotes de Aceleração:** Consistem em serviços proativos pré-selecionados, descritos na secção 3.3.1 e são fornecidos numa sequência prescritiva para responder aos objetivos comerciais do cliente. Os detalhes sobre os serviços incluídos nos pacotes específicos e respetiva sequência de fornecimento



estão disponíveis junto do Service Delivery Manager do Cliente. Cada Pacote de Aceleração inclui uma introdução do serviço para:

- Definir os critérios de sucesso e o prazo do fornecimento
- Identificar o ambiente alvo
- Apresentar as funções e responsabilidades
- Debater os Serviços Proativos a serem fornecidos

v. **Engenharia de Suporte Designado**

☞ **Engenharia de Suporte Designado (DSE):** assistência prática e preventiva disponível durante as horas normais de expediente para suporte das tecnologias e produtos Microsoft específicos que foram acordados com o Cliente e listados na Encomenda de Serviço. Os serviços de DSE são adquiridos antecipadamente como um bloco de horas e a Microsoft deduz horas da conta do Cliente à medida que as horas são utilizadas. A alocação, prioridade e atribuição dos recursos de DSE são feitas com base no contrato das partes durante uma reunião inicial de compromisso e documentadas como parte do Plano de Prestação dos Serviços do Cliente. Os serviços DSE são prestados a uma única localização de suporte na localização de suporte designada identificada na Encomenda de Serviços do Cliente.

As áreas fundamentais dos serviços de DSE são:

- Ajudar o desenvolver e implementar estratégias para ajudar a evitar incidentes futuros e aumentar a disponibilidade do sistema das tecnologias da Microsoft do Cliente abrangidas.
- Ajudar a determinar a causa raiz dos incidentes repetitivos e fornecer recomendações para impedir que ocorram mais danos nas tecnologias da Microsoft designadas.
- Manter um conhecimento profundo dos requisitos comerciais atuais e futuros do Cliente e da configuração do ambiente das tecnologias de informação do Cliente.
- Documentar, de forma proativa, as recomendações da utilização dos materiais a entregar relacionados com o Suporte Premier (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos, entre outros).
- Ajudar a tornar consistentes as atividades de implementação e funcionamento do Cliente com as implementações de tecnologias da Microsoft planeadas e atuais do Cliente.
- Melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de suporte do Cliente.
- Encorajar e assistir na criação e manutenção de documentação específica do cliente para fornecer suporte para a configuração do ambiente, a recuperação após desastre a topologia de rede, e não só, para as tecnologias da Microsoft designadas.

vi. **Custom Support**

☞ **Custom Support:** O Custom Support fornece suporte limitado e contínuo para um número selecionado de produtos e service packs que atingiram o fim do respetivo ciclo de vida conforme definido pela Política de Suporte da Microsoft, em <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Os produtos (e versões) e/ou service packs para os quais o Cliente tenha adquirido Custom Support serão especificados na Encomenda de Serviço do Cliente.



Os honorários do programa de Custom Support são calculados tal como se o Cliente se tivesse inscrito no primeiro dia em que o programa de Custom Support foi disponibilizado (por exemplo, se o Custom Support para o Windows Server 2003 SP2 tiver ficado disponível a 15 de julho de 2015, mas não se inscrever até 13 de outubro de 2015, o programa de honorários do Cliente é calculado a partir de 15 de julho de 2015). Os honorários de inscrição do Custom Support não são reembolsáveis e não podem ser transferidos entre Custom Support Standard e Custom Support Essentials.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- O Cliente deve ter um contrato Premier atual com horas suficientes de Suporte à Resolução de Problemas para viabilizar um pedido de serviços de Custom Support ou de hotfix. Se o contrato de Suporte Premier do Cliente expirar ou cessar, o serviço de Custom Support cessará na mesma data.
- O Cliente deve instalar e executar o service pack mais atualizado dos produtos inscritos listados na Encomenda de Serviço antes de receber o Custom Support.
- Para participar no Custom Support para os Produtos Inscritos e aceder aos boletins e atualizações de segurança, o Cliente deve fornecer um plano de migração detalhado com a contagem de dispositivos/instâncias, relatórios trimestrais sobre a implementação e uma data de conclusão para a migração. O não fornecimento deste plano de migração poderá resultar na impossibilidade de aceder aos componentes distribuíveis de serviço do Custom Support.
- Para fins de Custom Support, um “dispositivo” é qualquer instância, física ou virtual, na qual o cliente pretende implementar uma atualização de segurança para um determinado produto. A contagem de dispositivos deve ser igual ao número de vezes que a atualização de segurança ou hotfix será implementada, em vez da contagem de dispositivos físicas.
- O Custom Support está disponível para o Cliente nas localizações de suporte estabelecidas na Encomenda de Serviços do Cliente, se a localização de suporte estiver incluída na sua contagem de dispositivos/instâncias.
- O Custom Support só cobre a versão inglesa dos produtos inscritos, salvo outro acordo em contrário por escrito. Se ambas as partes concordarem no suporte de idioma diferente do inglês, as horas de suporte podem ser alargadas para permitir a tradução (para a qual podem aplicar-se honorários de localização).
- As atualizações de segurança que estão incluídas nos honorários de inscrição são determinadas pelo tipo de serviço de Custom Support adquirido e pelo produto inscrito, conforme é descrito abaixo:
 - **Custom Support Standard:** Fornece suporte para produtos com datas de extinção do suporte *anteriores* a 1 de janeiro de 2010 e inclui atualizações sobre vulnerabilidades de segurança definidas pelo Microsoft Security Response Center (MSRC) como Críticas ou Importantes.
 - **Custom Support Standard:** Fornece suporte para produtos com datas de extinção do suporte *posteriores* a 1 de janeiro de 2010 e inclui atualizações sobre



vulnerabilidades de segurança definidas pelo MSRC como Críticas. Por honorários adicionais, poderá adquirir atualizações de segurança para vulnerabilidades classificadas pelo MSRC como Importantes.

- **Custom Support Essentials:** fornece a capacidade de adquirir atualizações de segurança classificadas pelo MSRC como Críticas por honorários adicionais por atualização e dispositivo. As atualizações de segurança classificadas como Importantes não estão disponíveis.
- Um trimestre é o período mínimo de Custom Support. Os Clientes podem optar ativamente por não participar no Custom Support numa base trimestral com um notificação prévia mínima de 14 dias antes da data de faturação seguinte.
- As correções não relacionadas com segurança (por exemplo, problemas de fuso horário ou Hora de Verão) também podem estar disponíveis por honorários adicionais.
- Poderá solicitar acesso a atualizações de segurança e correções não relacionadas com segurança (quando disponíveis) para contactos designados por si. O Cliente concorda em notificar-nos sobre quaisquer alterações a estes contactos designados. As atualizações e correções de segurança não podem ser distribuídas a terceiros não-affiliados sem o consentimento por escrito da Microsoft.
- O Custom Support não inclui a opção de pedir funções, funcionalidades ou alterações de conceção adicionais, bem como suporte de garantia.
- Embora evidemos esforços comercialmente razoáveis para responder aos pedidos do Cliente de correções, o Cliente reconhece que podem existir casos em que uma atualização de segurança ou uma correção não referente a segurança, incluindo casos de atualizações de segurança Críticas e Importantes, não possa ser criada ou fornecida.
- Todos os pedidos de Suporte à Resolução de Problemas devem ser submetidos por via telefónica pelos contactos designados do Cliente.
- Se o Cliente estiver a adquirir o Custom Support diretamente à Microsoft, o Cliente poderá aplicar as correções não referentes a segurança e atualizações de segurança aos Produtos Inscritos aplicáveis, incluindo os Produtos Inscritos adquiridos através do Licenciamento em Volume da Microsoft ou através do Contrato de Licença Service Provider da Microsoft.
- Os parceiros que estejam a alojar o Windows Server através do Programa de Contrato de Licença Service Provider (SPLA) da Microsoft não são elegíveis para adquirir o Custom Support para uso próprio ou para uso pelos respetivos clientes.
- Para a solução vocacionada para Parceiros, aplicam-se os seguintes:
 - As correções e as atualizações de segurança publicadas pela Microsoft destinadas ao Cliente ao abrigo de Custom Support são apenas para utilização interna a menos que o Cliente tenha o Anexo de Subcontratação de Serviços de Suporte da Microsoft em vigor.
 - Os direitos de licença concedidos para Atualizações de Segurança e correções estão limitados às operações comerciais internas dos clientes individuais



identificados no Formulário de Redistribuição de Correção de Custom Support e não se destinam a redistribuição posterior.

- Os preços dos clientes aplicam-se a cada um dos clientes individuais do Cliente identificados no Formulário de Redistribuição de Correção de Custom Support junto do Anexo de Subcontratação de Serviços de Suporte da Microsoft. O valor que o Cliente é responsável por pagar à Microsoft equivale à soma de todos os preços de cada cliente individual identificado no Formulário de Redistribuição de Correção de Custom Support, e não é determinado pela agregação de todos os clientes do Cliente.
- A utilização por parte do parceiro das atualizações de segurança e correções no respetivo ambiente alojado destina-se ao parceiro para benefício direto apenas e não poderá ser posteriormente distribuída a terceiros.

vii. **Extended Hotfix Support**

↗ **Extended Hotfix Support:** o Extended Hotfix Support permite ao Cliente solicitar correções não relacionadas com a segurança para software Microsoft que tenha entrado na Extended Support Phase, conforme definido em <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- O Cliente deve ter um contrato Premier atual com horas suficientes de Suporte à Resolução de Problemas para viabilizar um pedido de correção. Se o seu contrato de Suporte Premier expirar ou cessar, o serviço de Extended Support cessará na mesma data.
- Embora evidemos esforços comercialmente razoáveis para responder aos pedidos do Cliente de correções não relacionadas com a segurança, o Cliente reconhece que podem existir casos nos quais não seja possível criar ou fornecer uma correção.
- As correções são concebidas para resolver problemas específicos do Cliente e não são testadas quanto à regressão.
- As correções não podem ser distribuídas para terceiros não-affiliados sem o nosso consentimento por escrito.
- Os prazos de entrega das correções para versões não inglesas do produto inscrito identificado na Encomenda de Serviço do Cliente podem variar e podem aplicar-se taxas de localização.
- Devem estar disponíveis horas de Suporte à Resolução de Problemas ao abrigo da Encomenda de Serviço do Cliente aquando da solicitação da correção.
- A Microsoft não irá fornecer funções, funcionalidades, atualizações ou alterações de conceção adicionais. A Microsoft irá apenas tratar de problemas no produto inscrito que provoquem a sua falha, perda de dados ou desvio material de outro tipo da funcionalidade documentada do produto.



viii. **Premier Ultimate**

Premier Ultimate: modifica os serviços disponíveis ao abrigo dos serviços reativos para prestação, consoante necessário, de Suporte à Resolução de Problemas.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- O Premier Ultimate está restringido ao número de contactos especificado na Encomenda de Serviço.
- Para permanecer inscrito no Premier Ultimate, o Cliente concorda em envidar esforços comercialmente razoáveis para resolver quaisquer problemas identificados nas avaliações do Cliente ou nas avaliações iniciadas pela Microsoft no prazo de 30 dias a contar da criação de um resumo da avaliação.
- Ambas as partes podem cessar um contrato de serviço Premier Ultimate no prazo de 30 dias de notificação prévia por escrito, se não conseguirem resolver os problemas, ou no prazo de 60 dias de notificação prévia por escrito.
- Os clientes do Premier Ultimate que cessem o contrato antes do fim do período de vigência receberão um reembolso proporcional pelos serviços não utilizados, salvo se a cessação se dever a falha de remediação.
- O Premier Ultimate poderá não estar disponível em todas as localizações de suporte

ix. **Third Tier Support (Terceira Camada)**

↗ **Third Tier Support (Terceira Camada):** acesso direto aos especialistas mais experientes da Microsoft, numa área ou em áreas de produtos definidas, que respondem aos pedidos de Resolução de Problemas do Cliente relacionados com as tecnologias Microsoft especificadas na Encomenda de Serviço.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- Os pedidos de Resolução de Problemas submetidos à equipa de Suporte de Third Tier podem implicar a necessidade de recorrer a profissionais de suporte a produtos padrão para fins de resolução, apesar de a equipa de Suporte de Third Tier manter a principal responsabilidade pelo pedido.
- O Cliente pode aplicar horas de Suporte de Third Tier a serviços de Suporte à Resolução a Problemas, no entanto, as horas de Suporte à Resolução de Problemas não podem ser aplicadas a pedidos de Suporte de Third Tier.
- A disponibilidade comercial e as horas de expediente da equipa de Suporte de Third Tier variam consoante o país. Para obter detalhes, consulte o seu TAM.
- Este serviço requer uma taxa de inscrição, é um suplemento às horas de Suporte à Resolução de Problemas e não está disponível em todas as localizações de suporte.



-
- Se utilizar Suporte de Terceira Camada em conjunto com Horas de PRS remoto, os honorários da Terceira Camada poderão basear-se na quantidade completa de Horas de PRS remoto.

b. Soluções avançadas

Os pacotes de solução avançada fornecem recursos de suporte adicional para um produto Microsoft ou sistema de TI do Cliente específico.

x. Premier Mission Critical

☞ **Premier Mission Critical (PMC):** fornece um elevado nível de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que façam parte da solução de missão crítica do Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviço do Cliente. O PMC fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível por uma taxa adicional e é definido num Anexo mencionado na Encomenda de Serviço do Cliente.

c. Soluções Direcionadas para Parceiros

☞ **Soluções Direcionadas para Parceiros:** Para Parceiros Microsoft, esta solução fornece aos clientes do Parceiro o acesso a serviços de suporte, consoante descrito no Anexo de Subcontratação de Serviços.

Esses serviços serão prestados pela Microsoft em seu nome. Este serviço está apenas disponível a Parceiros Microsoft que tenham uma Prova de Subcontratação de Serviços de Suporte da Microsoft atual em vigor. Contacte os representantes de Serviços Microsoft para obter informações adicionais.

d. Soluções de suporte global

☞ **Soluções de suporte global:** Com Premier Global, poderá receber suporte Premier numa ou mais Localizações de Suporte. Premier Global está disponível como parte de um pacote Configurável, conforme abaixo descrito.

- **Anfitrião:** Esta é a localização de suporte onde contratou serviços Microsoft para Premier Global. Salvo se especificado em contrário abaixo, esta será a localização de suporte do Support Delivery Manager designado ou dedicado do Cliente.
- **A jusante:** Esta é uma localização de suporte designada na sua Encomenda de Serviços Empresariais para receber serviços, diferentes da localização de suporte do Anfitrião.

Serviços Proativos, Serviços Reativos, Gestão da Prestação de Serviços e Serviços Avançados são prestados conforme descrito nesta descrição de serviços, com as seguintes modificações.

- **Serviços proativos:** Poderá transferir serviços Proativos de uma localização de suporte designada para outra localização de suporte designada listada na(s) Encomenda(s) de Serviço do Cliente.
- **Serviços reativos:** Poderá optar por adquirir todas as horas de Suporte à Resolução de Problemas (PRS) na localização de suporte do Anfitrião do Cliente. Isto é designado como Horas de Resolução de Problemas remotos. Poderá transferir horas de PRS de uma localização de suporte designada para outra localização de suporte designada listada na(s) Encomenda(s) de Serviço do Cliente.



A Microsoft poderá permitir que pessoal das localizações de suporte não designadas do Cliente participe em serviços de Suporte à Resolução de Problemas proativos e remotos que tenham sido designados para uma localização de suporte específica. Essa participação será permitida sujeito à disponibilidade.

Service Delivery Manager: O Service Delivery Manager Global do Cliente é um recurso designado ou dedicado e fornecerá um nível de serviço Extended, conforme definido na Secção 3.3.2. Além disso, este recurso fornecerá coordenação de serviços e gestão de relatórios entre vários países.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- **Diferenças de Honorários:** Os honorários de serviços de Suporte à Resolução de Problemas proativos e remotos podem variar conforme o país. A Microsoft reserva-se o direito de faturar o Cliente por quaisquer diferenças de honorários ou em caso de Serviços pagos à hora, ajustar as horas para resolver quaisquer diferenças de honorários entre países.
- O Suporte à Resolução de Problemas fornecido, consoante necessário, pelas subscrições do Office 365 e Microsoft Azure está disponível para todas as localizações de suporte designadas.
- **Consolidação da Faturação:** Salvo se especificado em contrário, será emitida ao Cliente uma única fatura por honorários incorridos para todas as localizações de suporte identificadas na Encomenda de Serviços do Cliente. A fatura será entregue à localização de suporte designada pelo Cliente. Os honorários, se aplicável, serão determinados com base na localização de suporte de entrega do Cliente e serão adicionados à fatura do Cliente, conforme apropriado. O Cliente é o único responsável por quaisquer honorários adicionais devidos.
- Poderão aplicar-se serviços de restrições ou modificações disponíveis por localização de suporte.
 - **Exceções à Consolidação da Faturação:** Os serviços prestados na República da Índia, Japão, República Popular da China, República da China (Taiwan) e República da Coreia têm de ter cada um, uma Encomenda de Serviços Empresariais separada, listando os serviços a prestar na localização de suporte especificada. Os serviços serão faturados e prestados à localização de suporte do Cliente nesse país e quaisquer impostos locais aplicáveis serão aplicados à fatura aplicável.

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. 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:

“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 o 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.

“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 firmado entre as partes.

“Segredo Comercial” significa informações geralmente não conhecidas ou não disponíveis ao público, que resultam em valor econômico, e estão sujeitas à tomada de medidas razoáveis de acordo com as circunstâncias para manter seu caráter sigiloso.

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



“Direitos de Uso” significa os direitos de uso ou os termos de serviço de cada Produto publicado no Site de Licenciamento por Volume e atualizados periodicamente. Os Direitos de Uso substituem os termos de qualquer contrato de licença de usuário final fornecido com um Produto. Os Direitos de Uso para Software são publicados pela Microsoft nos Termos do Produto. Os Direitos de Uso para Serviços Online são publicados nos Termos dos Serviços Online.

“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 às condições do contrato decorrente da presente 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 o contrato decorrente da presente Proposta.
- 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 no contrato decorrente da presente 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, no todo ou em parte, 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 pelo contrato decorrente da presente 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. Da confidencialidade.

“Informações Confidenciais” significa informações não públicas designadas como “confidenciais” ou que uma pessoa deva entender como confidenciais, incluindo Dados do Cliente 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 no contrato decorrente da presente 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 do contrato decorrente da presente 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 outro processamento de dados pessoais na Área Econômica Europeia e Suíça.
 - c. **Exportação dos Estados Unidos.** Produtos, Consertos e Serviços Entregues estão sujeitos à jurisdição 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.

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 do contrato decorrente da presente Proposta não se aplicam aos problemas causados por acidentes, abuso ou uso de forma inconsistente com 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 a 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 está sendo defendida deverá fornecer à parte acusada toda a assistência, as informações e o poder solicitados. A parte防守adora reembolsará a outra parte pelas despesas razoáveis incorridas no fornecimento da assistência. Esta seção descreve os recursos exclusivos e a responsabilidade integral das partes em 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 decorrente da presente Proposta (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 o contrato decorrente da presente Proposta e todos os Contratos Complementares fica limitada a danos diretos concedidos definitivamente em um valor que não excede as quantias que o Cliente pagou pelos Produtos ou Serviços Profissionais aplicáveis durante o prazo deste Contrato Complementar, 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 responsabilidade decorrente (1) das obrigações de confidencialidade das partes (exceto as obrigações relacionadas aos Dados do Cliente, 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 a conformidade com os termos de licença dos Produtos. O Cliente deve fornecer prontamente ao auditor independente qualquer informação que seja solicitada de forma razoável para ajudar na verificação, incluindo o acesso a sistemas executando os Produtos e comprovante das licenças de Produtos que o Cliente hospede, sublicencie ou distribua para terceiros. O Cliente concorda em concluir o processo de autoauditoria da Microsoft, que a Microsoft pode exigir como uma alternativa a uma auditoria terceirizada.
- b. **Recursos para não conformidade.** Se a verificação ou a autoauditoria revelar qualquer uso não licenciado de Produtos, então em até 30 dias, (1) o Cliente deverá solicitar licenças suficientes para cobrir o uso e (2) se o uso ou a distribuição não licenciados for de 5% ou mais, o Cliente deverá reembolsar a Microsoft pelos custos por esta incorridos na verificação, além de adquirir as licenças adicionais necessárias a 125% do preço, com base na lista de preços em vigor e na categoria de preços do Cliente. A porcentagem de uso não licenciado se baseia no número total de licenças compradas para o uso atual em comparação com a base real de instalação. Se não houver uso não licenciado, a Microsoft não submeterá o Cliente a 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.
- c. **Processo de verificação.** A Microsoft notificará o Cliente com pelo menos 30 dias 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. A Microsoft poderá contratar um auditor independente, que estará sujeito a obrigações de confidencialidade. Quaisquer informações coletadas na autoauditoria serão usadas unicamente para a finalidade de determinação da conformidade. Essa verificação será realizada durante o horário comercial e de maneira que não interfira de forma injustificada nas operações do Cliente.

9. Extinção do contrato.



-
- a. **Rescisão.** Qualquer parte poderá rescindir o contrato decorrente da presente Proposta mediante notificação com 60 dias de antecedência. A rescisão não afetará os pedidos existentes nem os Contratos Complementares, mas o Cliente não poderá mais celebrar Contratos Complementares após a data de início de vigência da rescisão.
 - 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 do contrato decorrente da presente Proposta.
- 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 decorrente da presente Proposta. 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. Qualquer outra cessão proposta deverá ser aprovada pela parte não designada por escrito. A cessão não representará a extinção das obrigações assumidas pela 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 do contrato decorrente da presente Proposta for declarada inexequível, 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.** O contrato decorrente da presente Proposta 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 a Declaração de Serviços estabeleça de outra forma. 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.

- o. 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.

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.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER FRANQUIA	QUANTIDADES
Horas Gerenciamento de Conta de Suporte (Gestão da prestação de serviços, página 08)	Até 115 horas
Horas de Suporte para a Solução de Problemas (Serviços reativos, página 11)	Até 60 horas
Horas de Assistência de Suporte Horas de Workshops de Suportabilidade (Serviços proativos, página 06)	Até 20 horas



Horas de Engenharia Dedicada de SQL	Até 255 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\$ 284.236,00

2. Condições de Pagamento

O valor total dos serviços discriminados nesta Proposta é de R\$ 284.236,00 (duzentos e oitenta e quatro mil e duzentos e trinta e seis reais). Estes valores têm como base de referência o mês de abril de 2018.

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\$ 23.686,33 (vinte e três mil seiscentos e oitenta e seis reais e trinta e três centavos) e 1 (uma) parcela de R\$ 23.686,37 (vinte e três mil seiscentos e oitenta e seis reais e trinta e sete 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%).

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 Brasília. 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 Brasília.
- 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. Nações Unidas, 12.901 – 27º andar – Torre Norte São Paulo – SP
Telefone: 55 11 3905 6416
E-mail: v-famora@microsoft.com
Celular: 55 11 9 6437-0674

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"/> Assinale aqui para destinatário TechNet, se incluído <input type="checkbox"/> Assinale aqui para formato DVD
Nome do CSM: Newton Franklin Almeida
Endereço: Centro Tecnológico Norte da Câmara dos Deputados - Setor Garagem Ministeriais - Setor de Administração Federal Norte, Brasília - DF, 70297-400
Telefone: (61) 3216-3782
E-mail: newton.almeida@camara.leg.br
Fax: ()

