



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Processo n. 124.576/12

CONTRATO Nº 2013/110.0

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A
CÂMARA DOS DEPUTADOS E A
MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.,
PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
SUPORTE TÉCNICO "MICROSOFT
SERVICES PREMIER SUPPORT".

Ao(s) *dois mil e treze* dia(s) do mês de *dezembro* de dois mil e treze, a CÂMARA DOS DEPUTADOS, situada na Praça dos Três Poderes, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o n. 00.530.352/0001-59, daqui por diante denominada CONTRATANTE, e neste ato representada por seu Diretor-Geral, o senhor SÉRGIO SAMPAIO CONTREIRAS DE ALMEIDA, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília-DF, e a MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., situada na Av. Nações Unidas, 12.901, Torre Norte, 27º andar, Itaim Bibi, São Paulo – SP, inscrita no CNPJ sob o n. 60.316.817/0001-03, daqui por diante denominada CONTRATADA, e neste ato representada por seu Diretor de Serviços, o senhor RODNEY WILLIAMS, americano, solteiro, com escritório em São Paulo – SP, perante as testemunhas que este subscrevem, acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 8.666, de 21/6/93, daqui por diante denominada simplesmente LEI, em especial no *caput* do seu artigo 25, no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7/6/01, publicado no D.O.U. de 5/7/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, em especial no *caput* do seu artigo 21, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de suporte técnico "Microsoft Services Premier Support", pelo período de 12 (doze) meses, perfazendo o total de 400 horas ao ano, para a CONTRATANTE, de acordo com as especificações, exigências e demais condições definidas no presente instrumento e na proposta da CONTRATADA.

Parágrafo primeiro – Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a) Proposta da CONTRATADA, datada de 29/4/13;
- b) Certidão de Exclusividade nº 130328/23.899 emitida pela Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES, com validade por 180 (cento e oitenta) dias, a partir de 28/3/13.

Parágrafo segundo – No interesse da CONTRATANTE, o valor deste





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições da proposta da CONTRATADA, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 65 da LEI, correspondente ao parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

Parágrafo terceiro – As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o inciso II do parágrafo 2º do artigo 65 da LEI, correspondente ao parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços objeto desta contratação obedecerá rigorosamente às especificações técnicas e demais condições descritas no Anexo Único a este Contrato, na proposta da CONTRATADA.

Parágrafo primeiro – A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços imediatamente após a assinatura deste instrumento contratual.

Parágrafo segundo – A CONTRATANTE pode utilizar qualquer combinação dos serviços Premier. Os serviços serão executados por hora e serão deduzidos do número total de horas adquiridas, respeitada a seguinte distribuição de horas:

| Serviços | Quantidade de horas |
|-----------------------------------|---------------------|
| Gerenciamento de conta de suporte | Até 132 horas |
| Suporte para solução de problemas | Até 136 horas |
| Assistência de suporte | Até 132 horas |
| Workshops e Eventos | |

Parágrafo terceiro – A CONTRATADA deverá respeitar o tempo de resposta estimado mencionado na tabela de prazos e níveis de serviços, constante do item 7 do Anexo Único a este Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO RECEBIMENTO E DA VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

O objeto do contrato será recebido:

- Provisoriamente, imediatamente depois de efetuada a prestação dos serviços, para efeito de posterior verificação de sua conformidade;
- Definitivamente após verificação e validação do relatório de horas apresentado, atestando sua execução em conformidade com os prazos e demais condições.

Parágrafo único – Se constatado que o fornecimento ou serviço foi executado em desacordo com o especificado ou com a proposta, com defeito ou incompleto, o Órgão Responsável notificará por escrito a CONTRATADA, interrompendo-se os prazos de recebimento, e ficando suspenso o pagamento até que sanada a situação.





CLÁUSULA QUARTA –DA GARANTIA

Os serviços executados devem prever uma garantia de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de entrega do serviço, observada a proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA as enunciadas neste instrumento, além das instruções complementares do órgão responsável, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da CONTRATANTE.

Parágrafo primeiro – Todas as obrigações sociais, tributárias e trabalhistas, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão-de-obra utilizada para os fins estabelecidos no presente Contrato.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como correclamada.

Parágrafo terceiro – A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, sempre que expire o prazo de validade, a Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (CND), o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

Parágrafo quarto – A não apresentação das certidões e do certificado, na forma mencionada no parágrafo anterior, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão do Contrato, nos termos do disposto no artigo 78 da LEI, correspondente ao artigo 126 do REGULAMENTO..

Parágrafo quinto – A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no momento da contratação.

Parágrafo sexto – A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE, qualquer irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades.

Parágrafo sétimo – Em nenhuma hipótese poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente Contrato.

Parágrafo oitavo – A CONTRATADA não poderá utilizar o nome da CONTRATANTE para fins de publicidade ou comerciais sem a expressa autorização desta.





CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

A CONTRATANTE obriga-se a:

- a) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA para o bom resultado do serviço de Suporte Premier em todas as suas fases;
- b) Efetuar os chamados de suporte técnico e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes deste instrumento e do processo em epígrafe;
- c) Designar nomes de contato, em número de no máximo 4 (quatro), indicando-os na anexa Planilha de Custos e Contatos Nomeados, sendo um deles o Gerente de Suporte do Cliente ("Customer Support Manager - CSM") para atividades relacionadas ao suporte. O CSM é responsável por coordenar a equipe da CONTRATANTE e gerenciar todas as atividades de suporte e os processos internos da CONTRATANTE para solicitações de suporte à CONTRATADA. A cada contato nomeado, será fornecido um número de identificação individual, que permitirá acesso ao Microsoft Website Premier On-line (MPO), a solicitação de Suporte para Solução de Problemas (Incidentes) de questões de suporte e acesso ao Recurso de Serviço do Cliente. Além dos contatos designados, a CONTRATANTE também pode identificar 2 (dois) tipos de grupo de contato, da seguinte forma:
 - c.1) Um tipo receberá uma identidade de conta compartilhada, que fornece acesso ao Website Premier online, para obter conteúdo de informações, e permite apresentar solicitações de Suporte para Solução de Problemas (Incidentes) por meio do Website Premier ou por telefone;
 - c.2) O outro tipo receberá uma identidade de conta compartilhada que fornece acesso ao Website Premier on-line, apenas para obter conteúdo de informação;
- d) Trabalhar com a CONTRATADA no planejamento da utilização dos Serviços, com base no nível de serviço adquirida;
- e) Fornecer um processo de gerenciamento interno, para facilitar a comunicação entre o nível gerencial da CONTRATANTE e da CONTRATADA, conforme apropriado;
- f) Fornecer feedback sobre os Serviços, ao Recurso de Serviço, regularmente;
- g) Fornecer espaço adequado, telefone, acesso à Internet de alta velocidade e acesso a seus sistemas internos, além das ferramentas necessárias para o Recurso de Serviço Microsoft que estiver trabalhando no local requisitado;
- h) Responsabilizar-se pelas despesas e custos incorridos por seus

Handwritten signature
VISTO
MICROSOFT
DETO JURÍDICO



funcionários.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESPONSABILIDADE

As partes acordam que a responsabilidade total da CONTRATADA estará limitada ao valor deste Contrato. Em nenhuma hipótese, a CONTRATADA, suas subsidiárias ou seus respectivos fornecedores serão responsáveis por quaisquer danos indiretos (incluindo lucros cessantes, interrupção nos negócios, perda de informações comerciais ou outros prejuízos).

CLÁUSULA OITAVA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória do objeto, omissão e outras faltas não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes, poderão ser aplicadas à CONTRATADA as multas e demais sanções previstas nesta Cláusula, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 87 e 88 da LEI, correspondentes ao artigo 134 e 135 do REGULAMENTO.

Parágrafo primeiro – Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

Parágrafo segundo – As sanções serão aplicadas com observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

Parágrafo terceiro – A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de ressarcir integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros.

Parágrafo quarto – Pelo descumprimento de outras obrigações assumidas, considerada a gravidade da transgressão, serão aplicadas as sanções previstas no artigo 87 da LEI correspondente ao artigo 135 do REGULAMENTO:

- a) advertência, formalizada por escrito;
- b) multa, nos casos previstos neste Contrato;
- c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a CONTRATANTE;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, nos termos da lei.

Parágrafo quinto – O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo das sanções administrativas estabelecidas no parágrafo anterior, às seguintes multas durante a execução deste Contrato:

| SITUAÇÃO | MULTA |
|--|-----------------------------------|
| Não atendimento dos chamados de GRAVIDADE 1, conforme Anexo Único a este Contrato, nos prazos determinados | 6% do valor mensal por ocorrência |
| Não atendimento dos chamados de GRAVIDADE A, conforme | 3% do valor mensal |

epell
VISTO
MICROSOFT
JURÍDICO



| | |
|--|-------------------------------------|
| Anexo Único a este Contrato, nos prazos determinados | por ocorrência |
| Não atendimento dos chamados de GRAVIDADE B, conforme Anexo Único a este Contrato, nos prazos determinados | 1 % do valor mensal por ocorrência |
| Não atendimento dos chamados de GRAVIDADE C, conforme Anexo Único a este Contrato, nos prazos determinados | 0,5% do valor mensal por ocorrência |
| Deixar de cumprir qualquer outra exigência ou obrigação contratual, ou legal, ou incorrer em qualquer outra falta para a qual não se previu multa diversa ou específica. | 0,4% do valor mensal do contrato. |

Parágrafo sexto – Não será aplicada multa de valor igual ou inferior a 10% da quantia definida na Portaria n. 75, de 22 de março de 2012, do Ministério da Fazenda, ou em norma que vier a substituí-la, para inscrição de débito na Dívida Ativa da União.

Parágrafo sétimo – Não se aplica o disposto no parágrafo anterior, quando verificada, em um período de 60 (sessenta) dias, a ocorrência de multas que somadas ultrapassem o valor fixado para inscrição em Dívida Ativa.

Parágrafo oitavo – Os valores relativos a multas aplicadas e a danos e prejuízos eventualmente causados serão descontados dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou recolhidos pela CONTRATADA à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de 10 (dez) dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor.

CLÁUSULA NONA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

O preço total do presente Contrato é de R\$184.000,00 (cento e oitenta e quatro mil reais), referente a 400 (quatrocentas) horas/ano de suporte técnico oferecidas pela CONTRATADA, sendo o valor mensal de R\$ 15.333,33 (quinze mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).

Parágrafo primeiro – O pagamento dos serviços prestados à CONTRATANTE será feito mensalmente, não se admitindo a antecipação do pagamento sob qualquer pretexto, por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação, em duas vias, de nota fiscal/fatura discriminada.

Parágrafo segundo – A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

Parágrafo terceiro – As duas vias da nota fiscal/fatura deverão vir acompanhadas da Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (CND), do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), todos dentro dos prazos de validade neles expressos.

Parágrafo quarto – O pagamento será efetuado com prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados a partir do aceite definitivo do objeto desta contratação e da comprovação da regularidade da documentação fiscal e trabalhista



apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

Parágrafo quinto – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela CONTRATANTE, entre a data referida no parágrafo anterior e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos na fatura do mês seguinte ao de ocorrência, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

em que i = taxa percentual anual no valor de 6%.

Parágrafo sexto – Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que trata o artigo 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com a redação dada pelas Leis n. 9.711, de 1998, e n. 11.933, de 2009, além das previstas no artigo 64 da Lei n. 9.430, de 1996, e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

Parágrafo sétimo – Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no parágrafo anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

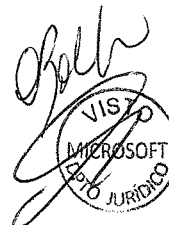
Parágrafo oitavo – As pessoas jurídicas enquadradas nos incisos III, IV e XI do art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012, dispensadas da retenção de valores correspondentes ao Imposto de Renda e às contribuições administradas pela Receita Federal do Brasil, deverão apresentar, a cada pagamento, declaração em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, na forma dos Anexos II, III e IV do referido documento normativo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO CRITÉRIO DE REPACTUAÇÃO DO PREÇO

O preço global contratado poderá ser repactuado, desde que observado interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, cabendo à CONTRATADA, na oportunidade de sua solicitação, justificar e comprovar a variação dos componentes dos custos do Contrato, apresentando, inclusive, Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE.

Parágrafo primeiro - A CONTRATADA poderá exercer, perante a CONTRATANTE, seu direito à repactuação dos preços do contrato até a data da prorrogação contratual subsequente ou do encerramento do contrato vigente.

Parágrafo segundo - Caso a CONTRATADA não solicite de forma





CÂMARA DOS DEPUTADOS

tempestiva a repactuação e prorrogue ou deixe encerrar o contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito de repactuar.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a execução do presente Contrato, objeto da Nota de Empenho n. 2013NE003064, correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0553.4061.0001 – Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política

- Natureza da Despesa:

3.0.00.00 – Despesas Correntes

3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes

3.3.90.00 – Aplicações Diretas

3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

O presente Contrato terá vigência de 31/12/13 a 30/12/14, podendo ser prorrogado em conformidade com o inciso II do art. 57 da LEI, c/c o inciso II do art. 105 do REGULAMENTO, a critério da CONTRATANTE, mediante assinatura de termo Aditivo entre as partes, mediante assinatura de termo aditivo entre as partes.

Parágrafo único - Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL

Considera-se órgão responsável do presente Contrato o Centro de Informática da CONTRATANTE, localizado no 11º andar do Edifício Anexo I, que indicará o servidor responsável pelos atos de acompanhamento e fiscalização desta contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

Assinatura
VISTO
MICROSOFT
OUTO ANEXO

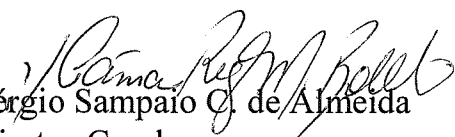


CÂMARA DOS DEPUTADOS

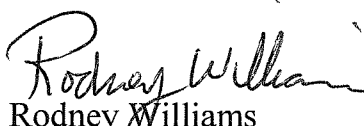
E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em três vias de igual teor e forma, para um só efeito, com 16 (dezesseis) folhas cada, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, 31 de dezembro de 2013.

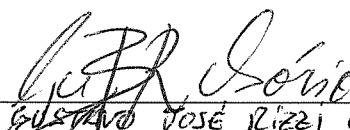
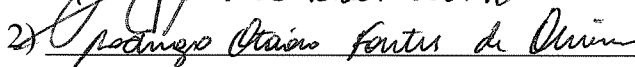
Pela CONTRATANTE:


Sérgio Sampaio C. de Almeida
Diretor-Geral
CPF n. 358.677.601-20

Pela CONTRATADA:


Rodney Williams
Diretor de Serviços
CPF n. 235.208.778-30

Testemunhas: 1)


GUSTAVO JOSÉ RIZZI OSÓRIO
2) 
Rodrigo Otávio Fontes de Oliveira P. 7798

CCONT/JJ/GP





ANEXO ÚNICO

DAS ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO OBJETO

1. Gerenciamento de Conta de Suporte. Os serviços de Gerenciamento de Conta de Suporte são planejados para ajudar na coordenação da relação de suporte e de serviços. O Recurso de Serviço é o representante da CONTRATANTE dentro da CONTRATADA e coordena uma equipe que pode fornecer Workshops, Suporte para a Solução de Problemas, e Assistência de Suporte. O Recurso de Serviço também funciona como canal de comunicação e pode ainda transmitir a percepção da CONTRATANTE, com relação aos Serviços, para outras gerências da CONTRATADA. O Recurso de Serviço também pode fornecer os seguintes serviços:

- a. Reunião de Orientação e Planejamento. No início da vigência do Contrato de Serviços, uma sessão de orientação e planejamento poderá ser realizada com a gerência e equipe da CONTRATANTE. O objetivo dessa reunião será discutir sobre os Serviços, reunir informações sobre as necessidades de suporte da CONTRATANTE e, conjuntamente, planejar o uso dos Serviços pela CONTRATANTE. Esta reunião poderá ser realizada por conferência telefônica, exceto se uma visita local tiver sido devidamente acordada por escrito.
- b. Relatórios e Reuniões de Acompanhamento. Regularmente, um relatório padrão de acompanhamento será preparado, resumindo os Serviços entregues durante o período anterior. Além disso, serão realizadas reuniões de acompanhamento para apresentar e debater as atividades de Serviço, monitorar os níveis de satisfação da CONTRATANTE e discutir ações ou ajustes que possam ser necessários. Relatórios customizados podem ser providenciados mediante solicitação da CONTRATANTE e qualquer trabalho adicional será deduzido do montante das horas contratadas.
- c. Gerenciamento de Escalação. Questões de suporte que requerem o envolvimento de diversos profissionais e níveis hierárquicos dentro da CONTRATADA podem ser gerenciadas de perto pelo Recurso de Serviço ou outro representante Microsoft, para apoiar e acelerar a solução.

2. Suporte para a Solução de Problemas. O Suporte para a Solução de Problemas deve fornecer assistência para correções de imperfeições encontradas no uso de produtos Microsoft, quando houver indícios de que os problemas foram causados por produtos Microsoft. O Suporte para a Solução de Problemas deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Solicitações devem ser feitas pelos contatos nomeados da CONTRATANTE, por telefone ou por meio



eletrônico, sendo esta através do Website Microsoft Premier On-line (“MPO”), exceto para os níveis de Gravidade 1, que devem ser solicitados somente por telefone, conforme estabelecido abaixo. O Suporte para a Solução de Problemas pode incluir qualquer das seguintes combinações:

- a. Solicitação de suporte para Problema (Break-Fix). Uma solicitação de suporte para um problema (break-fix). Incidente definido como uma única questão de suporte e os esforços razoáveis para solucioná-la. Uma única questão de suporte é um problema que não pode ser subdividido em questões subordinadas ou assemelhadas. Caso um problema consista de questões subordinadas, cada uma delas deve ser considerada como um incidente separado. Em determinadas situações, a CONTRATADA poderá endereçar problemas críticos específicos fornecendo à CONTRATANTE uma modificação para o código do software do produto Microsoft disponível comercialmente (“Hotfixes”). Hotfixes são projetados para endereçar problemas específicos da CONTRATANTE e não são testados com relação às demais circunstâncias. Exceto conforme disposto de forma contrária no Contrato de Serviços ou em um documento anexo, os Hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros, sem o consentimento expresso, por escrito, da CONTRATADA.
- b. Serviços de Suporte Rápido no Local (ROSS – Rapid Onsite Support). O suporte no local está disponível dentro do escopo da contratação do Suporte Premier. A capacidade da CONTRATADA em fornecer suporte no local está sujeita à disponibilidade de recursos da CONTRATADA. As tarefas executadas dependerão da situação, do ambiente e do impacto comercial do problema.
- c. Benefícios do Software Assurance. A CONTRATANTE poderá optar por converter seus Incidentes de Suporte para Resolução de Problemas 24x7 do Software Assurance (Incidentes do SA PRS) para horas ou Incidentes do Suporte para Resolução de Problemas Premier (PPRS) para uso consistente com seu plano de serviços Premier no momento da transferência. Essa conversão é baseada em um cálculo do honorário local, o qual será fornecido à CONTRATANTE por seu Recurso de Serviços. Todos os Incidentes do SA PRS transferidos pela CONTRATANTE estão sujeitos ao Contrato de Serviços.

3. Assistência de Suporte. A Assistência de Suporte fornece aconselhamento técnico e direcionamento para questões não cobertas pelo Suporte para a Solução de Problemas, bem como atende a solicitações para questões de projeto, desenvolvimento e implantação de tecnologias Microsoft. O Recurso de Serviço da CONTRATANTE trabalhará junto à Casa para determinar as necessidades de Assistência de Suporte específicas para a CONTRATANTE.

Roll



3.1 Seguem abaixo os tipos de Assistência de Suporte que podem ser utilizados sob o Contrato de Serviços:

- a. Assistência de Suporte de Infraestrutura. A Assistência de Suporte de Infraestrutura inclui aconselhamento, direção e transferência de conhecimento, não vinculantes, e é planejada para ajudar a CONTRATANTE a implementar as tecnologias Microsoft, de forma a evitar as questões comuns de suporte e a diminuir a possibilidade de ocorrência de interrupções no sistema. Estes serviços também ajudam a CONTRATANTE a resolver problemas não atribuídos aos Produtos Microsoft, incluindo:
 - Erros causados pela infraestrutura de rede, pelo hardware, por software que não seja da CONTRATADA, por procedimentos operacionais, pela arquitetura, pelo processo de gerenciamento de serviço de TI, pela configuração do sistema ou por erro advindo de falha humana por parte da CONTRATANTE.
 - Problemas de interoperabilidade na coordenação de múltiplos fornecedores. Mediante solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA colaborará com terceiros fornecedores de software para ajudar a resolver questões complexas de interoperabilidade de produtos de múltiplos fornecedores.
- b. Revisões. Revisão é uma avaliação de um sistema, um aplicativo ou uma arquitetura, para endereçar questões de suporte relativas ao projeto, desenvolvimento, ou distribuição de implementações atuais ou planejadas de tecnologias Microsoft. Cada revisão tem, individualmente, seu tempo estimado e seu escopo definido, antes do planejamento de recursos humanos a serem alocados. Um relatório por escrito é produzido para documentar os dados levantados e recomendações. Para que a CONTRATADA possa completar revisões durante o período de vigência do Contrato de Serviços, todas as solicitações de revisões e dados aplicáveis devem ser encaminhados à CONTRATADA, com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência à data do término do Contrato de Serviços.
- c. Assistência de Suporte a Desenvolvimento. Assistência de Suporte a Desenvolvimento auxilia a CONTRATANTE na criação e desenvolvimento de aplicativos em plataforma Microsoft que integram tecnologias Microsoft. Assistência de Suporte a Desenvolvimento é especializada em ferramentas de desenvolvimento e tecnologias Microsoft.

4. Workshops e Eventos. O objetivo de Workshops e Eventos é fornecer à CONTRATANTE informações técnicas proativas para auxiliar no projeto, desenvolvimento ou implantação das tecnologias Microsoft. Benefícios adicionais podem incluir ensinamentos para ajudar a reduzir e/ou minimizar o impacto de



problemas relacionados a Produtos Microsoft vivenciados pela CONTRATANTE. Workshops podem incluir o seguinte:

- a. Sessões de treinamento ou seminários que enfatizem as tecnologias Microsoft, na própria sede da CONTRATANTE ou em uma localidade da CONTRATADA, parceiros ou terceiros. Se a CONTRATANTE optar para que o Workshop seja realizado em suas instalações, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as especificações para configurar seu ambiente, antes da realização dos Workshops. Os Workshops têm escopo específico e pré-definido e são cobrados de acordo com a duração, localidade de realização, materiais apresentados/fornecidos e eventuais customizações. O Recurso de Serviço alocado para a CONTRATANTE pode fornecer a lista de workshops disponíveis atualmente.

5. Características gerais dos serviços

5.1 Acesso direto a desenvolvedores de software Microsoft e de código-fonte para produtos atuais e futuros, possibilitando:

- a. a análise especializada da arquitetura de soluções atuais que podem facilitar migrações suaves para produtos e/ou versões atuais ou futuras;
- b. a solução rápida e abrangente de suporte de produto, imperfeições (trouble-shooting) e correções de código (hot-fix); e
- c. um canal de comunicação imediato e focado (feedback link) entre a CONTRATANTE e os times de desenvolvimento de produto da CONTRATADA, para ajudar a definir a direção, aspectos e funcionalidades de futuros produtos.

5.2 Treinamentos especializados de funcionários da CONTRATANTE em produtos Microsoft, sobre como a CONTRATANTE pode melhor planejar, implantar, gerenciar e maximizar a produtividade existente e futura de produtos Microsoft.

5.3 Oficinas Especializadas Premier (Workshops) que auxiliam na prevenção de problemas, aumentam a disponibilidade do sistema e ajudam na criação de produtos e soluções baseadas na tecnologia Microsoft.

5.4 Suporte na Solução de Problemas Premier para fornecimento de assistência a problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos Microsoft, onde há uma expectativa razoável de que o problema seja causado pelos produtos Microsoft.

5.5 Assistência ao Suporte Premier para o fornecimento de conselho e orientação de curto prazo para problemas não cobertos pelo Serviço de Solução de Problemas, bem como solicita assistência consultiva para questões relacionadas a design, desenvolvimento e implantação.



6. Serviços Adicionais. Adicionalmente a CONTRATADA colocará a disposição da CONTRATANTE, sem ônus adicionais e durante a vigência do contrato, os serviços descritos abaixo:

6.1 Webcasts de Suporte. São discussões a serem realizadas por telefone (Conference Call) ou via Webcast, programadas regularmente, dirigidas pelos gerentes, desenvolvedores e profissionais de programas da CONTRATADA, abrangendo áreas-chave de tecnologia da CONTRATADA. Este serviço é fornecido sem custo adicional, salvo custo da chamada telefônica ou de conexão à Internet, conforme aplicável. Para participar via Webcasts é requerido acesso de alta velocidade à Internet.

6.2 Informações sobre as tecnologias Microsoft para aumentar a capacidade interna de suporte.

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

6.3 Serviços de Informação. Os Serviços de Informação fornecem à CONTRATANTE informações técnicas sobre produtos e ferramentas de suporte da CONTRATADA, que ajudam a CONTRATANTE a implementar e a operar os produtos Microsoft de forma mais eficiente e eficaz. Os Serviços de Informação podem incluir qualquer combinação dos seguintes:

- a. Microsoft Premier On-line Website. O Website Microsoft Premier On-line ("MPO") fornece acesso às seguintes informações, sem custo adicional:
 - Novidades, atualizadas regularmente, de produtos e informações chave sobre suporte e operação de produtos Microsoft.
 - Alertas sobre problemas críticos, notificando a CONTRATANTE sobre potenciais problemas de alto-impacto.
 - Ferramentas de resposta para apresentar e checar o status dos incidentes de suporte.
 - Base de Conhecimento Microsoft (Knowledge Base) sobre artigos técnicos, ferramentas e guias para diagnóstico e solução de problemas (troubleshooting).

afolier



7. Prazos e Níveis de Serviços. A CONTRATANTE é responsável por estabelecer o nível de gravidade inicial (especificado na tabela abaixo) e pode solicitar a alteração no nível de gravidade a qualquer momento. A gravidade do Incidente determinará os níveis de resposta dentro da CONTRATADA. O tempo de resposta estimado e as responsabilidades da CONTRATANTE estão definidos na tabela seguinte:

| Gravidade ² | Situação | Resposta Esperada da CONTRATADA | Responsabilidade da CONTRATANTE |
|--------------------------------------|--|---|--|
| 1 Chamado apenas via telefone | Impacto altamente crítico no negócio Perda completa de um sistema crítico para seu processo comercial e a operação esta parada. Necessita de atenção imediata. | Recursos MS no local da CONTRATANTE, o mais rápido possível. Submissão Rápida dentro da Microsoft para equipes do Produto. Notificação de Executivos Seniores da CONTRATADA. 1ª chamada de resposta em 1 hora ou menos. Esforços contínuos, 24 horas por dia, 7 dias por semana | Notificação de Executivos Seniores da CONTRATANTE Alocação de recursos adequados para manter esforços contínuos, 24 horas por dia, 7 dias por semana. ² Acesso e resposta rápidos da pessoa responsável por autorizar alterações no ambiente. |
| A Chamado apenas via telefone | Impacto significativo no negócio. Perda ou degradação crítica dos serviços. Necessita de atenção dentro de 1 hora. | 1ª chamada de resposta em 1 hora ou menos. Esforços contínuos, 24 horas por dia, 7 dias por semana Notificação de Gerentes Seniores da Microsoft. Recursos MS no local da CONTRATANTE, conforme requerimento. | Alocação de recursos adequados para manter esforços contínuos, 24 horas por dia, 7 dias por semana ² . Acesso e resposta rápidos da pessoa responsável por autorizar alterações no ambiente. Notificação da Gerência. |
| B Chamado via telefone e internet | Impacto moderado Perda ou degradação moderada dos serviços. Produção tem seguimento, mas de modo | 1ª chamada de resposta em 2 horas ou menos. Esforços apenas durante o horário comercial ¹ | Alocação de recursos adequados para manter esforços contínuos durante o horário comercial ¹ . Acesso e resposta em até 4 horas em horário comercial ¹ , da pessoa responsável por autorizar alterações no ambiente. |



CÂMARA DOS DEPUTADOS

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
| | significativamente reduzido. Necessita de atenção dentro de 2 horas (horário comercial ¹). | | |
| C Chamado via telefone e internet | Impacto comercial mínimo. Funcionamento substancial, sem impacto significativo sobre a produtividade. Necessita de atenção dentro de 4 horas em horário comercial ¹ . | 1ª chamada de resposta em 4 horas ou menos (horário comercial) ¹ Esforços apenas durante o horário comercial. ¹ | Informações corretas do contato responsável pelo caso. Resposta dentro de 24 horas. |

¹ Horário Comercial - das 9:00 horas às 18:00 horas, hora de Brasília, segunda à sexta exceto feriados.

² A CONTRATADA poderá modificar o nível de gravidade, caso a CONTRATANTE não forneça recursos ou respostas adequadas que possibilitem a continuidade de esforços empregados para resolução de problema.

À CONTRATANTE poderá ser solicitada a execução de atividades para determinação e resolução do problema, conforme sugerido pela CONTRATADA. As atividades para determinação ou resolução do problema podem incluir a execução de rastreamento 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.

A CONTRATANTE é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para preservar a integridade e a segurança de seu software, e de seus dados, contra o acesso não-autorizado e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados em decorrência de falhas ou eventos catastróficos.