

97
E

Proposta de Serviços Premier Microsoft – CAMARA DOS DEPUTADOS(CAMARA_20130429)

Preparado para
Câmara dos Deputados
29/ABR/2013.

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

Preparado por : Jéssica Reis – Inside Sales

Índice Geral

Índice Geral.....	2
Ref: Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier	4
I. Serviços de Suporte Premier Microsoft.....	5
1. VISÃO GERAL.....	5
2. SERVIÇOS DISPONÍVEIS.....	5
3. PRÉ-REQUISITOS E PRESSUPOSTOS.....	9
4. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.....	10
II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.....	10
III. HONORÁRIOS.....	16

98
1/3
6

NOTA LEGAL

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

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

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

Todas as marcas comerciais são de propriedade das respectivas empresas.

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

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

Esta Proposta de prestação de Serviços de Suporte Técnico Premier é apresentada pela Microsoft em resposta a solicitação de Proposta encaminhada pelo **CÂMARA DOS DEPUTADOS**.

CÂMARA DOS DEPUTADOS
A/C Sr. Guilherme Fajó

Ref: Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier

Prezado Sr. Guilherme,
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,

Jessica Reis

1. Serviços de Suporte Premier Microsoft

1. VISÃO GERAL.

Esta Descrição de Serviços descreve os diferentes tipos de serviços que podem ser obtidos ("Serviços"). Além disso, descreve as responsabilidades, os pré-requisitos e as pressuposições das partes, que fundamentam o fornecimento dos Serviços, os valores aplicáveis e os termos e condições adicionais. Os Serviços enfocam as seguintes áreas-chave:

Gerenciamento de Conta de Suporte - gerenciamento da conta de suporte por um profissional Microsoft designado ("Recurso de Serviço"), que ajuda a construir e a manter relacionamento com a gerência do Cliente e sua equipe, sendo também responsável por assegurar que cada elemento de Suporte Premier atenda as necessidades do Cliente no âmbito deste instrumento.

Workshops - Seminários que ajudam o Cliente a evitar problemas e a aumentar a disponibilidade dos sistemas, o facilitam na criação de produtos e de soluções com base em tecnologias Microsoft.

Suporte para a Solução de Problemas - assistência para problemas específicos, encontrados durante o uso de produtos Microsoft, quando houver indícios de que o problema tenha sido causado por produtos Microsoft.

Assistência de Suporte - aconselhamento técnico e direcionamento para questões não cobertas pelo Suporte para a Solução de Problemas, bem como atendimento a solicitações para questões de projeto, desenvolvimento e implantação de tecnologias Microsoft.

Serviços de Informação - fornecimento à equipe do Cliente das últimas informações sobre as tecnologias Microsoft, para aprimorar as capacidades de suporte interno do Cliente.

2. SERVIÇOS DISPONÍVEIS.

O Cliente pode utilizar qualquer combinação dos seguintes Serviços. A menos que especificado de forma contrária pela Microsoft, os serviços serão cobrados por hora e serão deduzidos do número total de horas adquiridas pelo Cliente, conforme especificado na anexa "Planilha de Valores e Contatos Nomeados".

2.1 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 do Cliente dentro da Microsoft 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 do Cliente, com relação aos Serviços, para outras gerências da Microsoft. O *Recurso de Serviço* também pode fornecer os seguintes serviços, os quais serão descontados das horas adquiridas pelo Cliente conforme indicadas na(s) Planilha(s) de Valores e Contatos Nomeados.

- a. **Reunião de Orientação e Planejamento.** No início da vigência desta Descrição de Serviços, uma sessão de orientação e planejamento poderá ser realizada com a gerência e equipe do Cliente. O objetivo dessa reunião será discutir sobre os Serviços, reunir informações sobre as necessidades de suporte do Cliente e conjuntamente planejar o uso dos Serviços pelo Cliente. Esta reunião será 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 poderá ser 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 do Cliente e discutir ações ou ajustes que possam ser necessários. Relatórios customizados podem ser providenciados mediante solicitação do Cliente e qualquer trabalho adicional será deduzido do montante das horas contratadas.
- c. **Gerenciamento de Escalração.** Questões de suporte que requerem o envolvimento de diversos profissionais e níveis hierárquicos dentro da Microsoft podem ser gerenciadas de perto pelo *Recurso de Serviço* ou outro representante Microsoft, para acelerar a solução.

2.2 Workshops e Eventos. O objetivo de Workshops e Eventos é fornecer ao Cliente informação técnica proativa 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 pelo Cliente. Workshops e Eventos podem incluir o seguinte:

- Workshops.** A Microsoft pode realizar sessões de treinamento ou seminários que enfatizem as tecnologias Microsoft, na própria instalação do Cliente ou em uma localidade da Microsoft, parceiros ou terceiros. Se o Cliente optar para que o Workshop seja realizado em suas instalações, a Microsoft fornecerá ao Cliente 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 duração, localidade de realização, materiais apresentados/fornecidos e eventuais customizações. O Recurso de Serviço alocado para o Cliente pode fornecer a lista de workshops disponíveis atualmente.
- Eventos Premier.** A Microsoft poderá fornecer apresentações com o escopo de desenvolvimento técnico amplo e aprofundado, combinadas com laboratórios práticos que forneçam treinamento e facilitem as implementações de tecnologias da Microsoft pelo Cliente. Esses eventos oferecem a oportunidade de interagir com grupos de produtos da Microsoft, com recursos de desenvolvimento do Suporte Premier e com contatos de marketing. O TAM do Cliente pode fornecer uma notificação dos eventos programados. Os Eventos Premier ocorrem fora do Brasil e os custos com despesas de viagem e alimentação para os participantes inscritos por parte do Cliente, deverão ser pagos pelo Cliente, não sendo responsabilidade da Microsoft.

2.3 Suporte para a Solução de Problemas. O Suporte para a Solução de Problemas fornece assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos Microsoft, quando houver indícios de que os problemas foram causados por produtos Microsoft. O Suporte para a Solução de Problemas está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Solicitações devem ser feitas pelos contatos nomeados do Cliente, por telefone ou por meio eletrônico, sendo esta através do Website Microsoft Premier On-line ("MPO"), exceto para os níveis de Gravidade 1 e A, que devem ser solicitados somente por telefone, conforme estabelecido abaixo, nesta Seção 2.3(a). O Suporte para a Solução de Problemas pode incluir qualquer das seguintes combinações:

- Solicitação de suporte para Problema (Break-Fix).** Uma solicitação de suporte para um problema (break-fix), "Incidente", é 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 semelhantes. Caso um problema consista de questões subordinadas, cada uma delas deve ser considerada como um incidente separado. Incidentes que requerem visita ao local serão cobrados por hora, com a inclusão das despesas plausíveis de deslocamento e alimentação. Em determinadas situações, a Microsoft poderá endereçar problemas críticos específicos fornecendo ao Cliente uma modificação para o código do software do produto Microsoft disponível comercialmente ("Hotfixes"). Hotfixes são projetados para endereçar problemas específicos do Cliente e não são testados com relação às demais circunstâncias. Exceto conforme disposto de forma contrária nesta Descrição de Serviços ou em um documento anexo, os Hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros, sem o consentimento expresso, por escrito, da Microsoft.

- O Suporte para a Solução de Problemas é cobrado por hora e inclui a quantidade de horas de Serviço necessárias para diagnosticar e ajudar a solucionar a questão de suporte. Incidentes cobrados por hora são deduzidos das horas pré-pagas estabelecidas na anexa *Planilha de Valores e Contatos Nomeado*, ou cobrados do Cliente, posteriormente, se todas as horas pré-pagas tiverem sido utilizadas.

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

Gravidade	Situação	Resposta Esperada da Microsoft	Responsabilidade do Cliente
1 Chamada apenas via telefone	- Impacto altamente crítico no negócio - Perda completa de um sistema crítico para seu processo comercial e a operação está parada - Necessita de atenção imediata	- Recursos MS no local do Cliente, o mais rápido possível - Submissão Rápida dentro da Microsoft para equipes do Produto - Notificação de Executivos Seniores da Microsoft 1ª chamada de resposta em 1 hora ou menos - Esforços contínuos, 24 horas	- Notificação de Executivos Seniores do Cliente - 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

		por dia, 7 dias por semana	
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 Sêniores da Microsoft. - Recursos MS no local do Cliente, conforme requerimento.	- Alocação de recursos adequados para manter esforços contínuos, 24 horas por dia, 7 dias por semana². - 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 significativamente reduzido. - Necessita de atenção dentro de 2 horas (horário comercial)¹.	1ª chamada de resposta em 2 horas ou menos. - esforços apenas durante o horário comercial³	- Alocação de recursos adequados para manter esforços contínuos durante o horário comercial¹. - Acesso e resposta em até 4 horas em horário comercial¹, da pessoa responsável por autorizar alterações no ambiente.
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 comercial¹.	1ª chamada de resposta em 4 horas ou menos (horário comercial)³ - esforços apenas durante o horário comercial⁴	- Informações corretas do contato responsável pelo caso. - Resposta dentro de 24 horas.

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

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

Ao Cliente poderá ser solicitada a execução atividades para determinação e resolução do problema, conforme sugerido pela Microsoft. 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 do software ou novos componentes ou modificação de processos.

O Cliente 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.

b) Serviços de Suporte Rápido no Local (ROSS – Rapid Onsite Support). O suporte no local está disponível, como um serviço adicional a ser cobrado. A capacidade da Microsoft em fornecer suporte no local está sujeita à disponibilidade de recursos da Microsoft. As tarefas executadas dependerão da situação, do ambiente e do impacto comercial do problema.

c) C. Benefícios do Software Assurance. Você pode estar qualificado a converter seus Incidentes de Suporte para Resolução de Problemas 24x7 do Software Assurance (Incidentes do SA PRS) para horas ou Incidentes de 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 de taxa local que será fornecido por seu Recurso de Serviços. Talvez Você seja solicitado a adquirir horas adicionais de Gerenciamento de Contas de Suporte antes de converter incidentes/horas do SA PRS. Todos os Incidentes do SA PRS transferidos por Você estão sujeitos a esta Descrição de Serviços.

2.4 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 do Cliente trabalhará junto ao Cliente para determinar as necessidades de Assistência de Suporte específicas do Cliente.

Seguem abaixo os tipos de Assistência de Suporte que podem ser utilizados de acordo com esta Descrição de Serviços:

[Handwritten signature]

- a) Assistência de Suporte de Infra-estrutura. A Assistência de Suporte de Infra-estrutura inclui aconselhamento, direção e transferência de conhecimento, não vinculantes, e é planejada para ajudar o Cliente 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 o Cliente a resolver problemas não atribuídos aos Produtos Microsoft, incluindo:

- Erros causados pela infra-estrutura de rede, pelo hardware, por software que não seja da Microsoft, 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 do Cliente.
- Problemas de interoperabilidade na coordenação de múltiplos fornecedores. Mediante a solicitação do Cliente, a Microsoft 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 Microsoft possa completar revisões durante o período de vigência desta Descrição de Serviços, todas as solicitações de revisões e dados aplicáveis devem ser encaminhados à Microsoft, com no mínimo 60 dias de antecedência à data do término da Planilha de Contatos Nomeados aplicável.

- c) Assistência de Suporte a Desenvolvimento. Assistência de Suporte a Desenvolvimento auxilia o Cliente 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.

- d) Acesso a Laboratórios. A Microsoft pode proporcionar ao Cliente acesso a instalações de laboratórios para ajudar no desenvolvimento de produtos, testes de referências (benchmarking), protótipos e atividades de migração com relação a produtos Microsoft. O uso destas instalações deve ser agendado com antecedência e está sujeito à disponibilidade das mesmas.

2.5 Serviços de Informação. Os Serviços de Informação fornecem ao Cliente informações técnicas sobre produtos e ferramentas de suporte da Microsoft, que ajudam o Cliente 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, sobre produtos e informação chave sobre suporte e operação de produtos Microsoft.
- Alertas sobre problemas críticos, notificando o Cliente sobre potenciais problemas de alto-impacto.
- Ferramentas de resposta para apresentar e checar o status dos incidentes de suporte.
- Base de Conhecimento Microsoft (KnowledgeBase) sobre artigos técnicos, ferramentas e guias para diagnóstico e solução de problemas (troubleshooting).

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

2.6 Serviços Adicionais. O Cliente pode requisitar alterações ou acréscimos a esta Descrição de Serviços, a qualquer tempo. Os Serviços Adicionais disponíveis para compra e os termos e condições específicos aplicáveis a estes Serviços, podem ser estabelecidos nesta Descrição de Serviços, em um documento anexo e/ou na Planilha(s) de Custos e Contatos Nomeados. Os Serviços Adicionais serão faturados de acordo com o preço vigente no momento em que os Serviços forem prestados ou no momento da aceitação de um anexo e/ou de uma Planilha de Custos e Contatos Nomeados, referenciando a esta Descrição de Serviços. Se o Cliente adquirir horas adicionais de Suporte para Solução de Problemas, ou se converter horas de Software Assurance para horas de Suporte para Solução de Problemas, poderá ser exigido a adquirir horas adicionais de Gerenciamento de Serviços. Antes da prestação de Serviços Adicionais, a Microsoft deve ter recebido a Ordem de Pagamento ou outra forma aceitável de pagamento.

3. PRÉ-REQUISITOS E PRESSUPOSTOS.

A prestação de Serviços pela Microsoft, de acordo com o Contrato de Serviços, baseia-se nos seguintes Pré-requisitos e Pressupostos:

- a. Salvo qualquer disposição em contrário, especificamente indicada no Contrato de Serviços ou em um anexo, todos os serviços serão fornecidos de modo remoto ou on site pela Microsoft, para as localidades do Cliente no Brasil.
- b. Os serviços serão fornecidos na língua inglesa, exceto quando diversamente acordado pelas partes, por escrito ou em um anexo ao Contrato de Serviços. Alguns serviços poderão ser prestados em Português durante o horário comercial do Brasil. O Cliente deverá informar-se sobre quais serviços podem ser prestados sob esta condição.
- c. Os Produtos com Suporte na vigência do Contrato de Serviços, incluem as versões em inglês e Português de produtos Microsoft comercializados, exceto aqueles relacionados na Lista de Produtos Descontinuados disponível em <http://support.microsoft.com/lifecycle/>. O Suporte para aqueles produtos Microsoft que tiverem ingressado na Fase Estendida de suporte (Extended Support - Extended phase), conforme definido no MPO, será cobrado separadamente. O Suporte de Hotfix não está disponível para produtos Microsoft que ingressaram na Fase Estendida de suporte, a menos que o Cliente tenha adquirido esse suporte pela assinatura do Documento anexo ao Contrato de Serviços.
- d. O Suporte para produtos de pré-lançamento (versões Beta) não é fornecido, a menos que estabelecido de forma contrária no Contrato de Serviços ou em um Documento anexo.
- e. Todos os Serviços, incluindo quaisquer Serviços Adicionais adquiridos durante a vigência do Contrato de Serviços, perderão a validade, se não forem utilizados durante o período de vigência do mesmo.
- f. Os serviços de Assistência de Suporte, bem como qualquer outro trabalho pro-ativo, ficam dependentes da disponibilidade de recursos humanos.
- g. A Microsoft pode acessar o sistema do Cliente, por discagem remota, para análise de problemas referente a incidentes. A equipe de suporte da Microsoft apenas acessará aqueles sistemas autorizados expressamente pelo Cliente. A Microsoft pode fornecer ao Cliente software para auxiliá-lo com o diagnóstico e/ou com a solução do problema. Esse software é de propriedade da Microsoft e deve ser devolvido imediatamente, mediante solicitação desta última. Para utilizar a assistência por discagem remota, o Cliente deve fornecer à Microsoft o acesso adequado e os equipamentos necessários.
- h. O Cliente deve ter acesso à Internet para aproveitar os serviços com base na Internet.
- i. Pré-requisitos e Pressupostos Adicionais podem ser estabelecidos em Documentos pertinentes.
- j. Não serão suportados produtos que não estiverem contemplados na lista de HCL (Hardware Compatibility List - <http://www.microsoft.com/whdc/hcl/search.aspx>).
- k. Suporte a Windows Data Center será fornecido pelo fabricante do hardware e não através este contrato.
- l. Ao adquirir o Suporte para Resolução de Problemas, será necessária uma quantidade correspondente de Gerenciamento de Contas de Suporte a fim de facilitar o fornecimento ao Cliente do Suporte para Resolução de Problemas. Se o Cliente adquirir Suporte para Resolução de Problemas adicional, Assistência de Suporte ou se converter horas do Software Assurance para horas ou Incidentes do Suporte para Resolução de Problemas, poderá ser necessário adquirir o benefício adicional de Gerenciamento de Contas de Suporte.

4. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.

Esta seção estabelece as obrigações do Cliente sob o Contrato de Serviços. O desempenho da Microsoft depende do cumprimento pelo Cliente das seguintes responsabilidades, além daquelas estabelecidas anteriormente na Seção 2.3 e em quaisquer documentos aplicáveis. Se as seguintes responsabilidades do Cliente deixarem de ser cumpridas, poderá ocorrer atraso no Serviço ou gerenciamento.

- a. O Cliente deve 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 do Cliente e gerenciar todas as atividades de suporte e os processos internos do Cliente para solicitações de suporte à Microsoft. A cada contato nomeado, será fornecido um número de identificação individual, que permitirá acesso ao Microsoft Website Premier On-line (MPD), 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, o Cliente também pode identificar dois tipos de grupo de contato, da seguinte forma:
 - 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.
 - O outro tipo receberá uma identidade de conta compartilhada que fornece acesso ao Website Premier on-line, apenas para obter conteúdo de informação.
- b. O Cliente concorda em trabalhar com a Microsoft no planejamento da utilização dos Serviços, com base no nível de serviço adquirido pelo Cliente.
- c. O Cliente concorda em fornecer um processo de gerenciamento interno, para facilitar a comunicação entre o nível gerencial do Cliente e da Microsoft, conforme apropriado.
- d. O Cliente concorda em fornecer *feedback* sobre os Serviços, ao Recurso de Serviço, regulamentado.
- e. O Cliente concorda 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.
- f. O Cliente se responsabiliza por todos os custos e despesas incorridos por seus empregados ou contratados.

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") ou em um Documento anexo a ele, 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 na 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 de execução dos serviços pela Microsoft, e estará limitada aos termos do Contrato de Serviços e seus anexos. Quaisquer termos e condições contidos em tais documentos emitidos pelo Cliente não serão, em nenhuma hipótese, aplicáveis e nem regularão os serviços prestados com base nesta Proposta e no Contrato de Serviços.

1. DIREITOS DE PROPRIEDADE E LICENÇAS

- a. Trabalho Preexistente. Todos os direitos sobre quaisquer códigos de computador ou materiais desenvolvidos ou de outra forma obtidos pela Microsoft ou por afiliadas da Microsoft, ou pelo Cliente ou por afiliadas do Cliente, independentemente desta Proposta ("Trabalho Preexistente"), permanecerão de propriedade exclusiva da parte que forneceu o Trabalho Preexistente. Durante a execução dos Serviços contidos no Contrato decorrente da presente Proposta, cada parte concede à outra (e aos contratados da Microsoft, se necessário) uma licença não-exclusiva e temporária para usar, reproduzir e modificar qualquer Trabalho Preexistente fornecido à outra parte, apenas para a execução destes serviços. A Microsoft concede ao Cliente uma licença integralmente paga, perpétua e não-exclusiva para usar, reproduzir e modificar (se aplicável) o Trabalho Preexistente da Microsoft na forma entregue ao Cliente, para operações comerciais internas do Cliente, sem qualquer obrigação contábil ou de pagamento de royalties. As licenças do Cliente ao Trabalho Preexistente da Microsoft estão

condicionadas à conformidade do Cliente com os termos do Contrato e desta Proposta e sendo que licença perpétua aplica-se apenas ao Trabalho Preexistente da Microsoft deixado com o Cliente no momento da conclusão da execução dos Serviços pela Microsoft.

- b. **Materiais.** Todos os direitos sobre quaisquer materiais desenvolvidos pela Microsoft (além do código do software) e fornecidos ao Cliente relacionados aos Serviços ("Materiais") devem ser de propriedade da Microsoft, exceto se esses Materiais constituírem um Trabalho Preexistente do Cliente. Mediante pagamento integral, a Microsoft concede ao Cliente uma licença integralmente paga, perpétua e não-exclusiva para usar, reproduzir e modificar os Materiais, apenas para operações comerciais internas do Cliente e sem qualquer obrigação contábil ou de pagamento de royalties. O Cliente pode sublicenciar os direitos concedidos aqui às suas Afiliadas. Todos os direitos não concedidos expressamente são reservados.
- c. **Código Amostral.** A Microsoft concede ao Cliente um direito permanente, isento de royalties e não-exclusivo para usar e modificar qualquer código de software fornecido pela Microsoft, com o objetivo de ilustração ("Código Amostral") e para reproduzir e distribuir a forma do código-objeto do Código Amostral, desde que o Cliente concorde em: (i) não usar o nome, o logotipo ou as marcas registradas da Microsoft para comercializar o seu produto de software, no qual o Código Amostral está incorporado; (ii) incluir um aviso de direitos autorais válido em seu produto de software, no qual o Código de Amostra está incorporado; e (iii) indenizar, isentar de responsabilidade e defender a Microsoft e seus fornecedores de e contra quaisquer reclamações ou ações judiciais, incluindo os honorários advocatícios que possam surgir ou resultar do uso ou da distribuição do Código Amostral.
- d. **Restrições à Licença de Fonte Aberta.** Uma vez que certos termos de determinadas licenças de terceiros requerem que o código seja, de maneira geral, (i) revelado a terceiros em forma de código-fonte; (ii) licenciado a terceiros objetivando a produção de trabalhos derivados; ou (iii) passível de redistribuição gratuita a terceiros (coletivamente, "Termos de Licença de Código Fonte Aberto"), os direitos de licença que cada Parte atribuiu a qualquer código de computador (ou qualquer direito de propriedade que o acompanhe) não incluem qualquer licença, direito, poder ou autoridade para incorporar, modificar, combinar e/ou distribuir este código em conjunto com outro de maneira a vinculá-lo aos Termos de Licença de Código Fonte Aberto.

Adicionalmente, ambas as Partes garantem que não fornecerão ou entregarão à outra Parte, código de computador que seja regido por Termos de Licença de Código Fonte Aberto.

e. **Reserva de direitos.** Todos os direitos não concedidos expressamente nesta Seção 5 são reservados.

2. CONFIDENCIALIDADE.

a. **O que está incluído.** As "Informações Confidenciais" são informações não públicas, know-how e Segredos Comerciais em qualquer forma que:

- (i) sejam designadas como "em sigilo";
- (ii) uma pessoa comum saiba ou possa razoavelmente compreender que elas são sigilosas ou
- (iii) inclua informações não públicas relacionadas a produtos ou clientes de uma das partes, marketing e promoções ou os termos de negociação dos contratos da Microsoft.

b. **O que não está incluído.** Os tipos de informação a seguir, embora marcados, não são Informações Confidenciais, informações que:

- (i) sejam ou venham a ser disponibilizadas publicamente sem violar este contrato;
- (ii) tenham sido legalmente conhecidas pelo destinatário da informação sem obrigação de manter sua confidencialidade;
- (iii) sejam recebidas de outra fonte que possa divulgá-las legalmente e sem a obrigação de manter sua confidencialidade;
- (iv) sejam desenvolvidas independentemente; ou
- (v) sejam comentários ou sugestões oferecidos voluntariamente por uma das partes sobre os negócios, os produtos ou os serviços da outra.

c. **Tratamento de Informações Confidenciais.**

(i) Em geral. Sujeito aos outros termos do presente contrato, as partes avençam que:

[Handwritten signature]

- não divulgarão Informações Confidenciais umas das outras a terceiros e
- usarão e divulgarão as Informações Confidenciais umas das outras somente para fins de relações de negócios das partes entre si.

(ii) Precauções de segurança. Sujeito aos outros termos do presente contrato, as partes avençam que:

- tomar as providências necessárias para proteger as Informações Confidenciais umas das outras — essas providências devem ter, pelo menos, o mesmo grau de proteção que a parte dedica às suas próprias Informações Confidenciais;

- notificar prontamente a outra parte assim que descobrir qualquer uso não autorizado ou a divulgação de Informações Confidenciais e

- cooperar com a outra parte para ajudar a retomar o controle das Informações Confidenciais e evitar o uso não autorizado ou sua revelação.

(iii) Compartilhamento de Informações Confidenciais com Afiliadas e representantes.

- "Representante" é um funcionário, prestador de serviços, consultor ou empresa de consultoria de uma das partes ou de uma das Afiliadas das partes.

- Cada parte poderá divulgar as informações confidenciais da outra aos seus Representantes (que poderão então divulgar essas Informações Confidenciais a Representantes de terceiros) somente se esses Representantes precisarem conhecê-las para os fins da relação de negócios entre as partes. Antes de proceder de tal forma, cada parte deverá:

- 1) assegurar que as Afiliadas e os Representantes sejam obrigados a proteger as Informações Confidenciais em termos consistentes com o presente contrato e
- 2) aceitar a responsabilidade pelo uso das Informações Confidenciais por parte de seu Representante.

□ Nenhuma das partes é obrigada a restringir as atividades dos Representantes que têm acesso às Informações Confidenciais. Nenhuma das partes poderá controlar as informações que lhe forem divulgadas pela outra durante seu trabalho conjunto, tampouco as informações que seus Representantes irão se lembrar, mesmo sem anotações ou outros meios auxiliares. 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 mediante este contrato ou lei de segredo comercial e, portanto, concordam em limitar o que uma divulgará à outra.

(iv) Divulgação de Informações Confidenciais, se exigido por lei. As partes podem divulgar as Informações Confidenciais umas das outras, se necessário, para o cumprimento de ordem judicial ou outra ordem emanada de órgão governamental com força de lei. Antes disso, a parte deverá usar o mais alto nível de proteção disponível e, sempre que possível, oferecer à outra notificação com antecedência suficiente para que seja possível buscar alguma medida de proteção.

d. Alcance das obrigações relativas às Informações Confidenciais. Salvo conforme permitido acima, nenhuma das partes usará nem divulgará as Informações Confidenciais umas das outras por 5 (cinco) anos contados de seu recebimento. O período de cinco anos não se aplicará se a lei aplicável exigir um período maior ou os Direitos de Uso de Produto fornecerem um requisito mais específico.

3. DEFESA CONTRA RECLAMAÇÃO DE INFRAÇÃO E APROPRIAÇÃO INDÉBITA.

a. Compromisso de proteção da Microsoft. A Microsoft defenderá o Cliente de qualquer requerimento judicial ou extrajudicial feito por um terceiro não afiliado referente a qualquer Produto, Conserto ou Serviço Entregue disponibilizado pela Microsoft por um valor que viole a patente, os direitos autorais ou a marca comercial dessa parte ou faça uso ilegal intencional de seu Segredo Comercial. A Microsoft também pagará o valor estabelecido em decisão judicial adversa transitada em julgado (ou acordo ratificado pela Microsoft). A presente seção estabelece a ação exclusiva disponível ao Cliente para essas reclamações.

b. Limitações ao dever de defesa. As obrigações da Microsoft não serão aplicáveis quando a reclamação ou sentença fundamentar-se em:

- (i) especificações fornecidas pelo Cliente à Microsoft para os Serviços Entregues;
- (ii) Dados do Cliente, código ou materiais fornecidos pelo Cliente como parte dos Serviços Entregues ou como parte do uso de um Serviço Online;
- (iii) uso, pelo Cliente, do Produto, Conserto ou Serviços Entregues após ser notificado pela Microsoft para descontinuar em razão de reclamação de terceiro;
- (iv) combinação, pelo Cliente, do Produto, Conserto ou Serviços Entregues com produto, dados ou processos de negócios que não sejam da Microsoft;
- (v) dados atribuíveis ao uso de produtos, dados ou processos de negócios que não sejam da Microsoft;
- (vi) modificações feitas pelo Cliente no Produto, Conserto ou Serviços Entregues;

- (vii) redistribuição, pelo Consumidor, do Produto, Consórcio ou Serviço Entregue a um terceiro não afiliado ou uso para o benefício deste, exceto se expressamente permitido por um Contrato Complementar ou pelos Direitos de Uso de Produto;
- (viii) uso, pelo Cliente, de qualquer marca registrada da Microsoft sem consentimento por escrito ou
- (ix) qualquer tipo de requerimento judicial ou extrajudicial por divulgação do Segredo Comercial, quando o Cliente adquirir o Segredo Comercial (1) por meios indevidos; (2) em circunstâncias que originem a obrigação fiscal de manter o caráter sigiloso ou limitar o uso ou (3) de uma pessoa (que não seja da Microsoft ou suas Afiliadas) que tinha a obrigação fiscal, perante a parte que reivindica o requerimento judicial ou extrajudicial, de manter o caráter sigiloso ou limitar o uso do Segredo Comercial.

O Consumidor reembolsará a Microsoft por quaisquer custos ou danos resultantes dos atos acima descritos.

c. Direitos e recursos específicos em caso de infração.

(i) Direitos da Microsoft em agir em caso de possível infração. Se a Microsoft receber informações concernentes a qualquer tipo de reclamação de infração referente a Produto, Consórcio ou Serviços Entregues, poderá, às suas custas e sem estar obrigada a tanto:

- adquirir para o Cliente o direito de continuar a usar o Produto, Consórcio ou Serviço Entregue que supostamente estaria violando direitos de terceiros ou
- modificar o Produto, Consórcio ou Serviço Entregue, ou substituí-lo por equivalente funcional, tornando-o não infração, caso no qual o Cliente cessará imediatamente o uso do Produto, Consórcio ou Serviço Entregue que supostamente estaria violando os direitos de terceiros após receber a notificação da Microsoft.

(ii) Recurso específico do Cliente em caso de medida cautelar. Se, em razão de um requerimento judicial ou extrajudicial de violação, o uso pelo Cliente de um Produto, Consórcio ou Serviço Entregue disponibilizado pela Microsoft por um valor for limitado pelo tribunal de uma jurisdição competente, a Microsoft, a seu critério, irá: (i) providenciar o direito de manter seu uso;

- substituí-lo por equivalente funcional;
- modificá-lo para torná-lo em não infração ou
- reembolsar o valor pago (ou, para os Serviços Online, reembolsar qualquer valor pago adiantado por Serviços Online não usados) e rescindir a licença ou o direito de acesso (e, conforme aplicável a determinados Serviços Entregues, direitos de propriedade do Cliente) ao Produto, Consórcio ou Serviço Entregue que estaria violando o direito de terceiros.

d. Compromisso de proteção do cliente. O Cliente defenderá a Microsoft contra qualquer requerimento judicial ou extrajudicial feito por terceiros não afiliados que:

(i) quaisquer Dados do Cliente ou software não Microsoft que a Microsoft hospeda em nome do Cliente violam a patente, os direitos autorais ou a marca comercial ou fazendo uso ilegal intencional do Segredo Comercial ou (ii) originados da violação dos termos deste contrato pelo Cliente ou seu usuário final.

O Cliente deverá pagar o valor resultante de qualquer decisão judicial desfavorável transitada em julgado (ou acordo ratificado pelo Cliente). A presente seção estabelece o recurso exclusivo disponível da Microsoft para esses requerimentos judiciais ou extrajudiciais.

e. Obrigações da parte protegida. O Cliente deve notificar a Microsoft prontamente por escrito sobre um requerimento judicial ou extrajudicial sujeito à subseção "Compromisso de proteção da Microsoft" e a Microsoft deverá notificar o Cliente prontamente por escrito sobre um requerimento judicial ou extrajudicial sujeito à subseção "Compromisso de proteção do Cliente". A parte que demanda seu direito de proteção deve (1) fornecer à outra parte o controle exclusivo da defesa ou acordo e (2) fornecer assistência razoável na defesa do requerimento judicial ou extrajudicial. A parte que fornecer a proteção reembolsará a outra parte pelas despesas razoáveis incorridas no fornecimento da assistência.

4. CONTRATADA INDEPENDENTE.

A Microsoft realiza seus Serviços como contratada independente e será responsável por todos e quaisquer encargos com previdência, seguro-doença, remuneração de trabalho e outros encargos retidos na fonte e devidos pela Microsoft em relação a seus funcionários. Nesse sentido, ambas as partes poderão desenvolver seus produtos de maneira independente sem que haja o uso de informação confidencial da outra parte. Ademais, ambas as partes não estão obrigadas a restringir trabalhos futuros de pessoas que tiveram acesso a tais informações confidenciais. Nesses termos, as partes e demais pessoas que tenham tido acesso a tais informações confidenciais poderão utilizar livremente as informações que tiverem gravado em sua memória, relacionado a tecnologia de informação, incluindo-se idéias, know-how ou técnicas, conquanto que tal uso não viole as obrigações previstas no Contrato de Serviços. Acrescente-se que tal uso não conferirá às partes direitos autorais ou de patente da outra parte, bem como não enseja o pagamento de royalties ou licença em separado.

5. POSSIBILIDADE DE OFERECER SUPORTE.

Esta seção se aplicará se o Cliente tiver direito ao suporte do Produto de acordo com uma Declaração de Serviços ou Contrato Complementar. Esta seção não se aplica aos Serviços Online.

A Microsoft poderá, de tempos em tempos, acrescentar suporte para novos Produtos ou descontinuar o suporte a Produtos existentes. Se descontinuar o suporte a um determinado Produto, a Microsoft informará a interrupção ao Cliente com seis meses de antecedência, disponibilizando a informação no site <http://support.microsoft.com> ou em qualquer site que o suceder. Na hipótese de venda de um Produto a outra empresa, a Microsoft notificará o Consumidor da referida venda e, por ocasião da notificação, a Microsoft: (1) providenciará para que a outra empresa forneça o suporte ou (2) continuará ela mesma a oferecer suporte por 90 dias de forma que o Consumidor tenha tempo de tomar as providências necessárias.

Pode haver casos em que a implementação dos Produtos feita pelo Cliente possa não estar sujeita a suporte de forma eficaz. Como parte do fornecimento dos Serviços de suporte, a Microsoft notificará o Cliente caso chegue a essa conclusão. Se o Cliente não modificar a implementação para torná-la passível de suporte de forma eficaz dentro de 30 dias após a notificação, a Microsoft não estará obrigada a fornecer Serviços de suporte adicionais para essa implementação. No entanto, a Microsoft continuará a dar suporte para outras implementações do Cliente cobertas pela Declaração de Serviços ou Contrato Complementar aplicável.

Para Declarações de Serviços de Suporte, a Microsoft empregará esforços comercialmente razoáveis para fornecer serviços de suporte a aqueles Produtos cobertos pela Declaração de Serviço, desde que o Cliente possua licenças válidas para tais Produtos.

A Microsoft pode usar qualquer informação técnica derivada da prestação de serviços relacionada aos produtos da Microsoft para a solução de problemas, localização e reparação de falhas ("troubleshooting"), melhorias no funcionamento do Produto e Consórcios, na base de conhecimento da Microsoft. A Microsoft concorda em não identificar ou divulgar quaisquer informações Confidenciais do Cliente em qualquer item na base de conhecimento da Microsoft.

6. Seguro durante a prestação de Serviços nas dependências do Cliente

- a. A Microsoft irá adquirir e manter as coberturas de seguro identificadas abaixo, sempre que prestar serviços nas dependências do Cliente, na forma deste contrato, mediante seguro comercial, autossseguro, combinação dos dois ou outra alternativa semelhante de financiamento de risco
- b. Seguro de Responsabilidade Civil cobrindo responsabilidade por dano pessoal e material com limite mínimo de USD 2.000.000.00 (dois milhões de dólares norte-americanos) por ocorrência;
- c. Seguro de Remuneração do Trabalhador (ou manutenção de um programa de autossseguro legalmente permitido e aprovado pelo governo) cobrindo os funcionários da Microsoft de acordo com as leis aplicáveis de remuneração de trabalhadores para danos ocupacionais sofridos pelos funcionários da Microsoft;
- d. Seguro de Responsabilidade do Empregador com limite mínimo de USD 1.000.000.00 (um milhão de dólares norte-americanos) por acidente;
- e. Seguro de Responsabilidade Profissional/ Responsabilidade por Erros e Omissões cobrindo danos oriundos de negligência, erros ou omissões cometidos pela Microsoft ou seus funcionários na prestação de serviços, com limite de responsabilidade mínimo de USD 2.000.000.00 (dois milhões de dólares norte-americanos) por reclamação; e
- f. Seguro de Veículo (se os veículos forem levados às dependências do Cliente ou utilizados na prestação de serviços) com o limite de USD 2.000.000.00 (dois milhões de dólares norte-americanos) por ocorrência, para danos corporais e de propriedade combinados, cobrindo veículos próprios, alugados ou de propriedade alheia

A Microsoft fornecerá ao Cliente, mediante solicitação, comprovante de cobertura

7. DIREITO DE SUB-CONTRATAÇÃO E CESSÃO.

Nenhuma das Partes poderá ceder ou transferir o Contrato de Serviços sem o consentimento por escrito da outra Parte. Entretanto, a Microsoft poderá utilizar terceiros subcontratados para executar os Serviços, caso em que a Microsoft será responsável pelo cumprimento das respectivas obrigações, nos termos de tal instrumento. A aceitação da presente Proposta pelo Cliente mediante a assinatura do Contrato de Serviços que terá a presente Proposta como parte integrante, desde já autoriza a Microsoft a subcontratar serviços de terceiros para a prestação dos Serviços.

8. A totalidade das multas aplicadas sobre os Serviços de acordo com o Contrato de Serviços, consideradas cumulativamente durante toda a vigência do Contrato de Serviços, não deverá exceder 10% do valor total do Contrato de Serviços.
9. NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, INDEPENDENTEMENTE DO FUNDAMENTO JURÍDICO PARA UM REQUERIMENTO JUDICIAL OU EXTRAJUDICIAL, NENHUMA DAS PARTES OU SUAS AFILIADAS OU PRESTADORES DE SERVIÇO RESPONDERÃO POR DANOS INDIRETOS, CONSEQUENCIAIS, ESPECIAIS OU INCIDENTAIS OU DANOS POR LUCROS CESSANTES OU PERDA DE RECEITA, INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS OU PERDA DE INFORMAÇÕES DE NEGÓCIO QUE VENHAM A SURTIR EM DECORRÊNCIA DO PRESENTE CONTRATO, AINDA QUE AVISADAS DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DOS REFERIDOS DANOS E MESMO QUE ESSA POSSIBILIDADE POSSA SER RAZOAVELMENTE PREVISTA. NO ENTANTO, ESSA EXCLUSÃO NÃO SE APLICA À RESPONSABILIDADE DE UMA PARTE EM RELAÇÃO À OUTRA NO QUE DIZ RESPEITO À VIOLAÇÃO DE OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE (EXCETO NA MEDIDA EM QUE ESSA VIOLAÇÃO ESTIVER RELACIONADA AOS DADOS DO CLIENTE), AOS DIREITOS SOBRE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA OUTRA PARTE OU ÀS OBRIGAÇÕES RESPECTIVAS DAS PARTES.

NA SEÇÃO "Defesa contra violação, apropriação indevida e requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros.

10. GARANTIAS.

a. A Microsoft garante que os Serviços serão realizados com cuidado e qualificação profissionais. A garantia limitada para os Serviços é de 30 dias a partir da entrega de um Serviço Entregue, salvo indicação em contrário em uma Declaração de Serviços. A garantia limitada está sujeita às seguintes limitações:

- (i) quaisquer garantias ou condições implícitas que não podem ser isentadas como uma questão legal permanecerão somente durante um ano a partir do início da garantia limitada;
- (ii) a garantia limitada não cobre problemas causados por acidente, abuso ou uso de uma forma inconsistente com este contrato ou os Direitos de Uso do Produto ou resultantes de eventos que fujam ao controle razoável da Microsoft;
- (iii) a garantia limitada não se aplica aos componentes de Produtos que o Cliente esteja autorizado a redistribuir;
- (iv) a garantia limitada não se aplica aos produtos beta, gratuitos, de avaliação ou de pré-lançamento e
- (v) a garantia limitada não se aplica a problemas causados pela não observância dos requisitos mínimos do sistema.

c. Recursos em caso de violação da garantia limitada. Se a Microsoft falhar no cumprimento de qualquer uma das garantias limitadas acima e o Cliente notificá-la dentro do período de garantia, a Microsoft: a seu critério, (1) devolverá o preço pago pelo Serviço específico ou (2) reterá o Serviço específico. Esses são os únicos recursos disponíveis ao Cliente em caso de violação da garantia limitada, salvo se a lei aplicável estabelecer outros.

d. INEXISTÊNCIA DE OUTRAS GARANTIAS. A MICROSOFT NÃO FORNECE QUALQUER OUTRA GARANTIA OU CONDIÇÃO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, ALÉM DA PRESENTE GARANTIA LIMITADA. A MICROSOFT NEGA QUAISQUER DECLARAÇÕES, GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS DE QUALIDADE COMERCIAL, ADEQUAÇÃO A FINALIDADES ESPECÍFICAS, QUALIDADE SATISFATÓRIA, TITULARIDADE OU NÃO VIOLAÇÃO. A REFERIDA ISENÇÃO DE OUTRAS GARANTIAS APLICAR-SE-Á SEMPRE, SALVO QUANDO A LEI APLICÁVEL NÃO A PERMITIR.

104

III. HONORÁRIOS

Com base nas informações fornecidas, propomos as seguintes opções de trabalho, para melhor atender às necessidades de suporte técnico e de serviços especializados 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	Até 132 horas
Horas de Suporte para a Solução de Problemas	Até 136 horas
Horas de Assistência de Suporte	
Horas de Workshops de Suportabilidade	Até 132 horas
Serviços Telefônicos 0800 para Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos	Incluído
Abertura de Chamados por Internet	Incluído
Acesso ao Site MPO (Microsoft Premier OnLine) – Incluindo Gerenciamento	Incluído
Valor Total pelos Serviços de Suporte Suporte Premier	R\$ 184.000,00

2. Condições de Pagamento:

O valor total dos serviços discriminados nesta Proposta é de R\$ 184.000,00 (Cento e Oitenta e Quatro Mil Reais).

3. 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 de R\$ 184.000,00 (Cento e Oitenta e Quatro Mil Reais), será pago em 12 (doze) parcelas mensais fixas e consecutivas de R\$ 15.333,33 (Quinze Mil e Trezentos e Trinta e Três Reais e Trinta e Três Centavos) sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do Contrato de Serviços. As faturas emitidas pela Microsoft devem ser pagas dentro de 30 dias contados a partir da emissão da mesma e serão encaminhadas ao representante do Cliente, para pagamento, no endereço indicado no Contrato de Serviços.

As horas contratadas deverão ser utilizadas dentro do período de vigência do Contrato, e perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.

4. Impostos

Os valores acima já incluem os impostos aplicáveis segundo a legislação, atualmente em vigor, Cofins (3 %), PIS (0,65%) e ISS (5%).

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.

Para a renovação dos serviços ora contratados, os preços acordados e descritos na presente Proposta serão reajustados de acordo com a variação do Índice IGP-M.

* NOTAS SOBRE SERVIÇOS DE SUPORTE PREMIER:

- 1) Os Serviços de Suporte Premier poderão ser utilizado para solicitação de auxílio ao TAM, Suporte On-site, submissão de Incidentes de Suporte ou realização de Workshops com foco em suporte, conforme os limites de horas para cada componente, identificados na tabela acima. As horas contratadas sob o Contrato de Serviços 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 e o máximo é de 24 (vinte e quatro) horas por semana por solicitação. Despesas com transporte, hospedagem e alimentação estão incluídas 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 : Jéssica Reis
Endereço: Av. Nações Unidas, 12.901 – 27º andar – Torre Norte São Paulo – SP
Telefone: 55 11 5504 5786
E-mail: v-jereis@microsoft.com

[Handwritten signature]

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 apresentados ao Recurso de Serviços / TAMs pelo CSM.

☐ Assinale aqui para destinatário TechNet, se incluído
☐ Assinale aqui para formato DVD
Nome do CSM:
Endereço:
Telefone: ()
E-mail:
Fax: ()