CONTRATO:	**Nº 106/2021**
CONTRATANTE:	**CEETEPS - CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA "PAULA SOUZA"**
CONTRATADA:	**MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA**
OBJETO:	**SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO MICROSOFT PREMIER**
PROCESSO	**Nº 2021/01212**

Ao _____ dias do mês de _____de 2021, na sede do **CEETEPS - CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA "PAULA SOUZA",** autarquia de regime especial, nos termos do artigo 15 da Lei Estadual nº 952, de 30.01.76, criado pelo Decreto-lei de 06.10.69, sito à Rua dos Andradas, 140 – Santa Ifigênia - São Paulo - Capital, CNPJ nº 62.823.257/0001-09, Inscrição Estadual Isenta, compareceram de um lado, o CENTRO acima mencionado, representado por sua Diretora Superintendente, a Professora Laura M. J. Laganá, RG nº 7.715.675-4, CPF nº 005.923.818-62, daqui em diante simplesmente designado como **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA**, com sede na Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1909 – conj. 161, andar 16 – Torre Sul – Vil. Nova Conceição – São Paulo – SP, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 60.316.817/0001-03, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por sua Gerente de Vendas de Suporte, Sra. Renata Maria Delfraro Oliveira, portadora do RG n. MG 5.191.529 e CPF n. 715.868.656-68, e, doravante designada CONTRATADA, doravante denominada **CONTRATADA**, sujeitando-se às normas da Lei Estadual nº 6.544, de 22.11.1989, Lei Federal 8.666, de 21.06.1993 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, com fundamento na dispensa de licitação prevista no art. 25, inciso I da Lei Federal 8.666 de 1993 e suas alterações e Resolução SDECTI Nº 12, de 28-3-2014, resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviço Suporte Técnico Microsoft Premier, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Memorial descritivo, da proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

PARÁGRAFO SEGUNDO

O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço global

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

SIGA

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços deverá ter início em 3 dias contados da assinatura do presente termo, correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à sua plena e adequada execução.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de **12 (doze) meses,** a contar da data da assinatura do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO
O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO
A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CONTRATANTE em até **90 (noventa) dias** antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência, assumindo que a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente a CONTRATADA sua intenção em prorrogar o presente contrato, em prazo razoável para que se cumpram os 90 (noventa) dias referidos acima.

PARÁGRAFO TERCEIRO
Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO QUARTO
A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

PARÁGRAFO QUINTO
Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para o CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido, observando-se os reajustes definidos no presente contrato.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

PARÁGRAFO SEXTO
Não obstante o prazo estipulado no caput, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada está na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

PARÁGRAFO SÉTIMO
Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no Parágrafo Sexto desta Cláusula, a CONTRATADA não terá direito a qualquer espécie de indenização.

CLÁUSULA QUARTA –DA VINCULAÇÃO AO TERMO DE INEXIGIBILIDADE

O presente contrato vincula-se ao termo de inexigibilidade de licitação, nos termos do artigo 25, inciso I, da Lei Federal nº 8666/93, anexado aos autos do processo CEETEPS nº 2021/01212.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Memorial descritivo, que constitui **ANEXO I** do presente Contrato, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação indicada na cláusula quarta deste termo;

V – dar pronta ciência por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

VI - prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, de acordo com os termos da proposta apresentada pelo CONTRATANTE, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal n° 8.666/1993;

IX - apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamentos de salários, apólices de seguro contra acidente de trabalho, quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, relativas aos seus empregados, que prestam ou tenham prestado serviços objeto do presente contrato. A critério exclusivo da CONTRATADA, a comprovação da presente cláusula se dará por meio de certidões oficiais ou ainda declarações assinadas por representante legal, observando-se as políticas da CONTRATADA em relação a privacidade de seus colaboradores;

X - obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;

XI - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta, a serem previamente disponibilizadas à CONTRATADA;

XII - reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis, observando-se os termos e condições da proposta da CONTRATADA;

XIII - observar o regramento estabelecido pela LGPD.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

PARÁGRAFO SEGUNDO

Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula quinta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 60.106/2014.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Ao CONTRATANTE cabe:

I. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências do órgão para execução das atividades relativas ao objeto deste contrato, desde que estejam devidamente identificados.
II. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelos Gestor do Contrato, de acordo com a legislação vigente;
III. O CPS deverá comunicar à CONTRATADA, com antecedência, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.
IV. Exercer a efetiva fiscalização do cumprimento das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor, que se apliquem ao objeto deste contrato.
V. Nomear Gestor para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.
VI. Receber o objeto do contrato fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na execução do objeto contratado, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.

PARAGRAFO SEGUNDO

A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **ANEXO I**, referido na cláusula quarta.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal de R$ 182.127,67 (cento e oitenta e dois mil, cento e vinte e sete reais e sessenta e sete centavos), perfazendo o total de R$ 2.185.532,04 (Dois milhões, cento e oitenta e cinco mil, quinhentos e trinta e dois reais e quatro centavos), mediante as quantidades descritas no item 7 do Memorial Descritivo

PARÁGRAFO PRIMEIRO
Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

PARÁGRAFO SEGUNDO
Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

PARÁGRAFO TERCEIRO
Os preços a que se refere o caput serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

$$R = P_0\left[\left(\frac{IPC}{IPC_0} - 1\right)\right]$$

Onde:

- R = parcela de reajuste;
- Po = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;
- IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

PARÁGRAFO QUARTO

A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será a partir da apresentação da proposta atualizada, que será considerado como o mês de referência dos preços.

CLAUSULA NONA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar a categoria econômica 339040, da Unidade Gestora 102401, Programa de Trabalho: 12 363 1039 5292 0000, Fonte de Recurso 001001001, Unidade orçamentária: 10063

CLÁUSULA DÉCIMA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

O objeto deste contrato será recebido provisoriamente em até 05 (cinco) cias úteis, contados da data de recepção pela Administração do relatório de execução dos serviços do mês acompanhado da nota fiscal/fatura representativa da prestação dos serviços.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a CONTRATADA deverá refazê-los no prazo de **10 dias úteis** pelo CONTRATANTE, observando as condições estabelecidas para a prestação.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

PARÁGRAFO TERCEIRO

O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, após o recebimento provisório, ou da data de conclusão das correções efetuadas com base no disposto no Parágrafo Primeiro desta Cláusula, uma vez verificado a execução satisfatória dos serviços, mediante Termo de Recebimento Definitivo ou Recibo, firmado pelo servidor responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura ao **CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA "PAULA SOUZA" – RUA DOS ANDRADAS, 140 – SANTA IFIGENIA - CEP. 01208-000 –SÃO PAULO/SP**., em conformidade com a Cláusula Décima Primeira deste instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, de acordo com as seguintes condições:

I - em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados "pró-rata tempore", em relação ao atraso verificado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

PARAGRAFO QUARTO

A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

PARAGRAFO QUINTO

A(s) Nota(s) Fiscal/fatura deverá ser emitida em nome do **CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA "PAULA SOUZA" – RUA DOS ANDRADAS, 140 – SANTA IFIGENIA - CEP. 01208-000 – SÃO PAULO/SP - CNPJ Nº 62.823.257/0001-09, INSCRIÇÃO ESTADUAL ISENTA**, encaminhada à unidade recebedora, de que obrigatoriamente deverá constar:

- nº do contrato;
- nº nota de empenho;
- nº do processo; e
- identificação da Unidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.

Desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá subcontratar parte do serviço objeto do presente contrato, restringida a obrigação acessória, aspecto específico e não ao objeto essencial da contratação, sem prejuízo de suas responsabilidades contratuais e legais, na forma do artigo 72 da Lei federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO

Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO ÚNICO

A CONTRATADA reconhece desde já os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a CONTRATADA for sociedade cooperativa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

Se a CONTRATADA inadimplir as obrigações assumidas, no todo ou em parte, ficará sujeita às sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8666/93, artigos 80 e 81, da Lei Estadual nº 6.544/89, de acordo, no que couber, com o estipulado na Resolução SDECTI Nº 12, de 28-3-2014, que integra o presente instrumento como Anexo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A sanção de que trata o *caput* desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas na Resolução SDECTI Nº 12, de 28-3-2014, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no "Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções", no endereço www.esancoes.sp.gov.br, e também no "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS", no endereço http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis.

PARÁGRAFO SEGUNDO

As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O CONTRATANTE reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

PARÁGRAFO QUARTO

A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/ 2013 e do Decreto Estadual nº 60.106/2014, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Não será exigida a apresentação de garantia para a contratação que constitui objeto do presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente Termo de Contrato, como se nele estivessem transcritos:

a. o Memorial descritivo.
b. a proposta apresentada pela CONTRATADA;
c. a Resolução SDECTI Nº 12, de 28-3-2014;
d. o ato de inexigibilidade de licitação e sua ratificação;
e. Termo de Ciência e de Notificação.

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições normativas indicadas no preâmbulo deste Termo de Contrato e demais disposições regulamentares pertinentes.

III. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

IV. As comunicações entre as partes poderão ser físicas, mediante protocolo ou aviso de recebimento, ou por meio eletrônico, como fax e e-mail, e serão encaminhadas aos responsáveis designados, conforme previsão deste contrato, ou aos seus substitutos previamente indicados.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento **02 (duas) vias** de igual teor e forma que, lido e achado conforme pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, _____ de _____ de 2021

Pela CONTRATANTE

LAURA M. J. LAGANÁ
Diretora Superintendente

Pela CONTRATADA

RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA
Gerente de Vendas de Suporte

TESTEMUNHAS:

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

MEMORIAL DESCRITIVO

1. OBJETIVO

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

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

A demanda prevista é de suporte nas seguintes modalidades: Suporte para Solução de Problemas (Suporte Reativo) e Assistência de Suporte (Suporte Proativo), assim descritos:

2.1. Suporte para Solução de Problemas (Suporte Reativo): Suporte a ser utilizado caso surja algum problema que ocasione indisponibilidade ou degradação nos serviços baseados em ambientes de tecnologias Microsoft, o qual permite o acesso 24x7 à uma rede global de especialistas para restrição.

2.1.1.Serviço reativo 1 - Suporte para solução de problemas: A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft.

2.1.2.Serviço reativo 2: Canais para abertura e acompanhamento de chamados: A CPS deverá disponibilizar a abertura e acompanhamento de chamados por serviço telefônico 0800, em regime 24x7, via Portal de Atendimento do fabricante com sistema de autenticação e ainda acesso ao "Microsoft Premier Online", incluindo custos de gerenciamento.

2.2. Assistência de Suporte (Suporte Proativo): Suporte a ser utilizado para avaliação periódica e otimização dos ambientes de tecnologias Microsoft, a exemplo do Activate Enterprise Mobility + Security, Activate Office 365 Advanced Threat Protection e Office 365: Security Optimization Assessment, proporcionando a identificação e tratamento de riscos potenciais, além de aumentar a competência e fornecer orientações operacionais para reduzir a complexidade de TI.

2.2.1.Serviço proativo 1: Avaliação de ambiente: Este serviço é denominado pela Microsoft como "RAP as a Service ": Avaliação de design da topologia, das opções de implementação técnica ou gerenciamento de alterações das suas tecnologias em comparação com as práticas recomendadas pelo fabricante. Quando a avaliação é concluída, um profissional da Microsoft trabalhará diretamente para auxiliar no detalhamento de eventuais problemas encontrados, assim como auxiliar a equipe técnica do CPS na priorização das ações mais emergenciais, fornecendo um relatório contendo a avaliação técnica do ambiente do CPS, dentro uma determinada tecnologia, podendo ser incluindo um plano de correções.

2.2.2.Serviço proativo 2: Assistência de suporte: As horas de assistência de suporte poderão ser utilizadas pelo CPS para desenvolvimento de atividades proativas avulsas,

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

em diversas tecnologias Microsoft, mediante agendamento e disponibilidade de recurso técnico da CPS. O saldo de horas remanescente deste serviço deverá permitir sua alteração por qualquer outro serviço proativo relacionado nesta contratação.

2.2.3.Serviço proativo 3 - Serviços para otimização: Quando necessário um apoio especializado presencial, desenvolvido sob demanda para o CPS, para desenvolvimento e um trabalho de melhoria em determinada tecnologia já implementada, mas que poderá exigir pela equipe técnica do CPS apoio e monitoria do fabricante, para avaliação, testes e implementação de novas funcionalidades.

2.2.4.Serviço proativo 4: Workshops: A CPS deverá disponibilizar de quantitativo de Workshops dentro do programa Premier Microsoft, para oferecer sessões de treinamento técnico em nível avançado, a serem disponibilizados em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft pessoalmente, nas dependências do CPS ou em local indicado pela CPS, desde que seja dentro do munícipio de São Paulo, ou ainda, serem oferecidos de forma online.

2.2.5.Serviço proativo 5: Gerenciamento do serviços: Todos os pacotes de serviços reativos e proativos deverão ser coordenados/gerenciados e/ou monitorados por um Gerente de Prestação de Serviços ou Gerente de Contas, para servir como interface entre o CPS para auxiliar no planejamento de serviços ao longo da vigência da contratação, contribuir na comunicação e esclarecimentos diversos junto a equipe de suporte técnico do fabricante, entre outros temas inerentes que possam contribuir para manutenção de um ambiente tecnológico de soluções Microsoft em conformidade com as melhores práticas, visando a diminuição de riscos e problemas técnicos que possam afetar as operações diárias do CPS.

2.3. Gerenciamento de Conta de Suporte (TAM): Disponibilização de um Gestor de Contas Técnicas (TAM), Especialista em Gestão de Serviços da Microsoft, o qual age como parte da equipe com a finalidade de ajudar o cliente a atingir o estado desejado de TI e obter os maiores benefícios de Premier. Para atingir isso, o TAM trabalha para entender o ambiente de TI do cliente, seus negócios, suas metas de TI e estratégias. Horas calculadas com base na regra de negócio da Microsoft.

3. NATUREZA DO OBJETO

A presente contratação não se caracteriza como serviço comum, uma vez que se trata de solução disponibilizada por um único fornecedor. Além disso, não há serviço ofertado congênere que permita uma comparação em detrimento dos demais. Os serviços pleiteados serão prestados de forma contínua, pois, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades finalísticas do CPS, de modo que sua interrupção compromete a prestação do serviço público e o cumprimento da missão institucional.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

4. PRAZO CONTRATUAL

O prazo de duração do contrato será de 12(doze) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme o artigo 57, inciso II, da Lei federal n° 8.666/93, mediante termo aditivo.

5. REGIME DE EXECUÇÃO

O presente procedimento deverá ser feito por inexigibilidade de licitação, conforme prevê o art. 25, inciso I, da Lei 8.666/93.

6. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO / ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.

6.1. Considerações Gerais

6.1.1. A CONTRATADA deverá oferecer o Suporte através de equipe especializada na solução de problemas encontrados no uso de tecnologias Microsoft;

6.1.2. No início do período de contratação, o Gerente Técnico de Conta da CONTRATADA organizará sessões de introdução ao serviço com a equipe da Divisão de Informática do CPS, com o objetivo de discutir os serviços, reunir informações sobre as necessidades de suporte do CPS e, conjuntamente, formar a base da sessão de acompanhamento do Planejamento de Fornecimento de Serviços.

6.1.3. O Suporte prestado pela CONTRATADA deverá prever escalabilidade de atendimento até o time de desenvolvimento de tecnologias Microsoft caso haja necessidade;

6.1.4. A CONTRATADA prestará o Suporte remoto e telefônico no regime de 24x7;

6.1.5. A CONTRATADA deverá prestar o Suporte preferencialmente em português. Caso o chamado de Suporte esteja sendo trabalhado com engenheiros cujo idioma seja inglês, deverá prever opção de tradutor, de acordo com a disponibilidade do CPS.

6.1.6. A CONTRATADA deverá dispor de Suporte telefônico sem custo de tarifação;

6.1.7. O Contrato deverá prever a possibilidade de conversão de horas de suporte reativo para serviços de suporte proativo, ou vice-versa, sem ônus adicional durante toda a vigência contratual, respeitando as taxas de conversão previstas no momento da conversão;

6.1.8. A CONTRATADA deverá prestar Suporte local com agendamento prévio caso haja necessidade deste serviço;

6.1.9. Caso o problema identificado tenha sido comprovadamente causado por uma falha ou defeito do produto Microsoft, as horas dedicadas ao tratamento do problema não serão descontadas da franquia do CPS;

6.1.10. Monitoramento e ajuste do Plano de Fornecimento de Serviços, de acordo com as necessidades do CPS durante toda a vigência do CONTRATO.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

6.1.11. Fornecimento de consultoria e análise de tendências de incidentes, trata-se de revisões do histórico de incidentes com foco nas pessoas, nos processos e nos aspectos da tecnologia. A revisão deverá resultar em recomendações para atividades de aprimoramento de operações, treinamento de pessoas ou alterações de tecnologia.

6.2. REQUISITOS

6.2.2. Os incidentes serão classificados conforme os seguintes critérios:

6.2.2.1. **Impacto catastrófico:** quando houver perda total de um processo de negócio essencial e não for possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável.

6.2.2.2. **Impacto crítico:** Quando houver perda ou degradação significativa dos serviços;

6.2.2.3. **Impacto moderado:** Quando houver perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada;

6.2.2.4. **Impacto mínimo:** Funcionamento de forma substancial, com poucos ou nenhum impedimento dos serviços;

6.2.2.5. Os relatórios de atividades deverão ser entregues pela CONTRATADA preferencialmente em até 1 (uma) semana;

6.2.2.6. O descumprimento do acordo de nível de serviço estabelecidos serão considerados inexecução parcial do contrato;

6.3. **Requisitos de Segurança**

6.3.1. A CONTRATADA deverá respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com a prestação do serviço contratado, aplicáveis por lei.

7. DAS QUANTIDADES DO PACOTE DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER

7.1. As quantidades contratadas para os serviços de suporte seguirão o descrito na tabela abaixo:

Pacote 1 **Serviços de Suporte TÉCNICO PREMIER FRANQUIA**	**QUANTIDADES**
Horas Gerenciamento de Conta de Suporte	Até 530 horas
Horas de Suporte para a Solução de Problemas	Até 201 horas
Horas de Assistência de Suporte Horas de Workshops de Suportabilidade	Até 400 horas
Horas de Engenharia de Suporte Dedicada	Até 512 horas
Activate Building and Deploying Machine Learning Models	Até 1 unidade

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

	(equivalentes à 45 horas)
Activate Enterprise Mobility + Security	Até 1 unidade (equivalentes à 76 horas)
Activate Microsoft Defender for Office 365	Até 1 unidade (equivalentes à 31 horas)
Office 365: Security Optimization Assessment	Até 1 unidade (equivalentes à 81 horas)
Onboarding Accelerator - Implementing and Operating Microsoft Defender for Identity	Até 1 unidade (equivalentes à 83 horas)
Power BI Clinic	Até 1 unidade (equivalentes à 54 horas)
Rap as a Service Plus Complex for SQL Server	Até 1 unidade (equivalentes à 228 horas)
RAP as a Service for Active Directory Security	Até 1 unidade (equivalentes à 45 horas)
Security: Azure Sentinel – Fundamentals	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)
SQL Server Performance Tuning and Optimization Clinic	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)
T-SQL Patterns and Practices Review	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)
WorkshopPLUS – Data AI: Azure Machine Learning – Open Workshop	Até 2 vagas (equivalentes à 31 horas)
WorkshopPLUS - Support for Microsoft Teams 1 Day- Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 3 horas)
WorkshopPLUS – Office 365: Microsoft Teams Administration 1 Day – Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 4 horas)
Workshop - Generic 4 Day - Open Workshop	Até 4 vagas

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

(Workshop voltado ao Projeto Dynamics)	(equivalentes à 72 horas)
Workshop - Generic 3 Day - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
Pacote 2 Serviços de Suporte TÉCNICO PREMIER FRANQUIA	**QUANTIDADES**
Accelerate - Microsoft Teams Governance, Security and Compliance	Até 1 unidade (equivalentes à 54 horas)
Activate Azure with Multi-Factor Authentication and Conditional Access	Até 1 unidade (equivalentes à 45 horas)
Activate Microsoft Teams Bots and Apps	Até 1 unidade (equivalentes à 31 horas)
Modern Service Management Operational Roles and Tasks	Até 1 unidade (equivalentes à 83 horas)
Power BI Assessment	Até 1 unidade (equivalentes à 25 horas)
Security: Azure Information Protection - Fundamentals	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)
Security: Cloud App Security - Fundamentals	Até 1 unidade (equivalentes à 54 horas)
WorkshopPLUS - Adoption Change Management: Enable Remote Worker - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 13 horas)
WorkshopPLUS - Data AI: Azure SQL Database Essentials - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - Data AI: Introduction to Advanced Analytics and AI in Azure - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 20 horas)
WorkshopPLUS - Data AI: Azure Database for MySQL - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Workshop - Generic 3 Day - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 15 horas)
WorkshopPLUS - Enterprise Mobile Device Management with Microsoft Intune - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - Managing Windows 10 Devices with Microsoft Intune and Autopilot - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - SQL Server: AlwaysOn Availability Groups and Failover Cluster Instances - Setup and Configuration - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - SQL Server: Features and Administration - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
Serviços Telefônicos 0800 para Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos	Incluído
Abertura de Chamados por Internet	Incluído
Acesso ao Sítio MPO (Microsoft Premier OnLine) – Incluindo Gerenciamento	Incluído
Valor Total pelos Serviços de Suporte Premier (Pacote 1 + Pacote 2)	R$ 2.185.532,04

8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA / ECONOMICO-FINANCEIRA

8.1. Requisitos de Capacitação e Experiências:

8.1.1. A CONTRATADA deverá comprovar ser a única a fornecer os serviços objeto deste Termo de Referência;

8.1.2. A CONTRATADA deverá manter as condições de contratação durante toda a vigência do contrato, sob pena de seu cancelamento, de acordo com a avaliação do CPS;

9. DO PAGAMENTO

9.1. **Condições de Pagamento:**

9.1.1. O valor total devido será pago em 12 (doze) parcelas mensais iguais, no valor de R$ 182.127,67 (cento e oitenta e dois mil, cento e vinte e sete reais e sessenta e sete centavos), conforme o item 2.1 da proposta comercial da Microsoft Informática LTDA, sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do contrato de serviços.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

9.1.2. Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados mediante apresentação da fatura/nota fiscal emitida por seu estabelecimento, em correspondência à obrigação cumprida;

9.1.3. O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da entrega da fatura, por meio de crédito em conta corrente indicado pela Administração. O gestor do contrato deverá atestar a fatura/nota fiscal;

9.1.4. No caso de notas fiscais em desacordo com o documento de referência ou com qualquer circunstância que desaconselhe seu pagamento, estas poderão ser recusadas pelo CPS ou, uma vez recebidas as notas, o prazo previsto nesta cláusula deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização;

9.1.5. O processamento do pagamento observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRANTE

10.1. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências do órgão para execução das atividades relativas ao objeto deste contrato, desde que estejam devidamente identificados.

10.2. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelos Gestor do Contrato, de acordo com a legislação vigente;

10.3. O CPS deverá comunicar à CONTRATADA, com antecedência, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.

10.4. Exercer a efetiva fiscalização do cumprimento das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor, que se apliquem ao objeto deste contrato.

10.5. Nomear Gestor para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

10.6. Receber o objeto do contrato fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. A CONTRATADA obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado e suficiente à prestação das atividades, garantindo a prestação dos serviços alinhados aos padrões de excelência almejados pelo Centro Paula Souza.

11.2. A CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento aos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o CPS, sendo de exclusiva responsabilidade da

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

empresa, as despesas com todos encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, ambientais e sanitários.

11.3. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todos os itens do Termo de Referência, executando os serviços de acordo com as especificações e normas aplicáveis, utilizando ferramental apropriado e dispondo de infraestrutura e equipe técnica, exigidas para a perfeita execução do objeto desta contratação;

11.4. A CONTRATADA, independentemente da atuação do Gestor do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Projeto Básico;

11.5. A CONTRATADA designará formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o CPS, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço.

11.6. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, substituir, total ou parcialmente, às suas expensas, serviços objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de execução irregular, de emprego de recursos inadequados ou não correspondentes às especificações, nos termos da Proposta da CONTRATADA;

11.7. A CONTRATADA prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CPS, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais.

11.8. A CONTRATADA responderá, civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer danos causados ao CPS ou a terceiros, em razão da execução dos serviços;

11.9. A CONTRATADA, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o CPS, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços.

11.10. A CONTRATADA deverá atender prontamente às solicitações e às exigências do Gestor do Contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao CPS, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.

11.11. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal;

11.12. A CONTRATADA deverá dar ciência ao CPS, prontamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços. Deverá dispor de pessoal e equipamentos necessários de forma a manter contínua a prestação de serviço;

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

11.13. A CONTRATADA se responsabilizará pela permanente manutenção de validade da documentação: jurídica, Fiscal, Técnica e Econômico-financeira da empresa assim como pela atualização de formação de seus profissionais;

11.14. A CONTRATADA arcará, com relação aos seus profissionais, com todas as despesas decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e quaisquer outros referentes à contratação dos serviços, preservando o CPS de toda e qualquer demanda, reivindicação, queixa e representação resultante da execução do contrato.

11.15. A CONTRATADA deverá executar serviços de alta qualidade de modo a atender às exigências do CPS, utilizando profissionais próprios, ou por ela autorizados, especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege a execução deste contrato, com ênfase na constitucional, tributária, civil, previdenciária e trabalhista, em especial na segurança e higiene do trabalho;

11.16. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação;

11.17. Em até 48 horas após o recebimento do empenho, a empresa deverá apresentar-se ao órgão fiscalizador do contrato – Divisão de Informática para reunião de planejamento;

11.18. A CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecidos na legislação, normas e regulamentos específicos do serviço, visando a melhoria dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Resolução SDECTI Nº 12, de 28-3-2014. (*)

Dispõe sobre a aplicação da penalidade de multa prevista nas Leis federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e na Lei estadual nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, no âmbito da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

O SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, com fundamento no disposto no artigo 3º do Decreto nº 31.138, de 09 de janeiro de 1990, RESOLVE:

Art. 1º. Na aplicação das multas previstas nos artigos 79, 80 e 81, inciso II, da Lei Estadual nº 6.544, de 22, de novembro de 1989, nos artigos 86 e 87, inciso II, da Lei Federal nº 8.666, de 21, de junho de 1993, e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17, de julho de 2002, serão observadas as disposições desta Resolução.

Art. 2º. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à aplicação de multa, na forma estabelecida no artigo 5º desta Resolução.

Art. 3º. O atraso injustificado na execução do objeto do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, observado o seguinte:
I - em se tratando de compras ou de prestação de serviços não contínuos:
a) para atrasos de até 30 (trinta) dias: multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor global do contrato;
b) para atrasos superiores a 30 (trinta) dias: multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor global do contrato;
II - em se tratando de execução de obras ou de serviços de engenharia:
a) para contratos com valor de até R$ 100.000,00 (cem mil reais): multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor da parcela da obrigação contratual não cumprida;
b) para contratos com valor de R$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) até R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais): multa de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor da obrigação contratual não cumprida; e
c) para contratos com valor de igual ou superior a R$ 500.000,01 (quinhentos mil reais e um centavo): multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor diário do contrato;
III – em se tratando de serviços contínuos: multa de 30% (trinta por cento) por dia de inexecução, calculados sobre o valor diário do contrato.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

§ 1º. O valor das multas previstas neste artigo não poderá exceder a 25% (vinte e cinco por cento) do saldo financeiro ainda não realizado do contrato.
§ 2º. A multa pelo atraso injustificado na execução do objeto do contrato será calculada a partir do primeiro dia útil seguinte àquele em que a obrigação avençada deveria ter sido cumprida.

Art. 4º. A inexecução parcial do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, observado o seguinte:

I – em se tratando de compras ou de prestação de serviços não contínuos: multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;
II – em se tratando de execução de obras ou serviços de engenharia ou de serviços contínuos:
a) para contratos com valor de até R$ 100.000,00 (cem mil reais): multa de 30% (trinta por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;
b) para contratos com valor de R$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) até R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais): multa de 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;
c) para contratos com valor igual ou superior a R$ 500.000,01 (quinhentos mil reais e um centavo): multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor da parcela não cumprida do contrato;
III – em se tratando de serviços contínuos: multa de 20% (vinte por cento) por dia de inexecução, calculados sobre o valor diário do contrato.

Art. 5º. A inexecução total do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, observado o seguinte:
I – em se tratando de compras ou de prestação de serviços contínuos ou não: multa de 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor global do contrato;
II – em se tratando de execução de obras ou serviços de engenharia ou de serviços contínuos:
a) para contratos com valor de até R$ 100.000,00 (cem mil reais): multa de 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor global do contrato;
b) para contratos com valor de R$ 100.000,01 (cem mil reais e um centavo) até R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais): multa de 15% (quinze por cento) incidente sobre o valor global do contrato;
c) para contratos com valor igual ou superior a R$ 500.000,01 (quinhentos mil reais e um centavo): multa de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato.
Art. 6º. Configurada a ocorrência de hipótese ensejadora de aplicação da penalidade de multa, o adjudicatário ou o contratado será notificado para, querendo, apresentar defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia subsequente à data da sua notificação.
§1º. Recebida a defesa, a autoridade competente deverá se manifestar motivadamente sobre o acolhimento ou rejeição das razões apresentadas, concluindo pela aplicação ou não da penalidade, dando ciência inequívoca ao adjudicatário ou contratado.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

§ 2º. A decisão que dispuser sobre a aplicação da multa será publicada no Diário Oficial do Estado e deverá conter o respectivo valor, o prazo para seu pagamento e a data a partir da qual o valor da multa sofrerá correção monetária.
§ 3º. O adjudicatário ou o contratado será notificado da decisão, da qual caberá recurso a ser apresentado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação.
§ 4º. A decisão do recurso será publicada no Diário Oficial do Estado, sem prejuízo da notificação do adjudicatário ou contratado.

Art. 7º. Ao término do regular processo administrativo, garantidos o contraditório e a ampla defesa, a multa aplicada será descontada da garantia do respectivo contratado.
§ 1º. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, o contratado responderá por sua complementação, mediante descontos nos pagamentos eventualmente devidos pela Administração até sua total quitação.

§ 2º. Inexistindo pagamentos a serem realizados, o contratado recolherá o valor ao cofre público estadual, na forma prevista na legislação em vigor.
§ 3º. Decorrido o prazo estabelecido sem o pagamento da multa aplicada serão adotadas as providências pertinentes voltadas à sua cobrança judicial.

Art. 8º. As multas de que trata esta Resolução serão aplicadas sem prejuízo da cominação das demais sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.666, de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 2002 e na Lei Estadual 6.544, de 1989.

Art. 9º. Os editais de licitação deverão fazer menção expressa às normas estabelecidas nesta Resolução, cujo texto deverá integrar os respectivos editais e contratos, na forma de anexo.

Art. 10. As disposições desta Resolução aplicam-se também às contratações resultantes de procedimentos de dispensa ou de inexigibilidade de licitação.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação, ficando revogada a Resolução SCTDE -1, de 22 de fevereiro de 1994.
(*) Republicada por ter saído, no DOE , de 29-03-2014, Seção I, páginas, 116 e 117, com incorreções no original.

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE:	CEETEPS - CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA "PAULA SOUZA"
CONTRATADA:	MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA
CONTRATO:	106/2021
OBJETO:	SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO MICROSOFT PREMIER

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São Paulo, _____ de _____ de 2021

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: Laura M. J. Laganá

Cargo: Diretora Superintendente

CPF: 005.923.818-62

RESPONSÁVEIS PELA RATIFICAÇÃO DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: Laura M. J. Laganá

Cargo: Diretora Superintendente

CPF: 005.923.818-62

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: Laura M. J. Laganá

Cargo: Diretora Superintendente

CPF: 005.923.818-62

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: Renata Maria Delfraro Oliveira

Cargo: Gerente de Vendas de Suporte

CPF: 715.868.656-68

Assinatura: _____ RODRIGO Renata Delfraro (9 de Dezembro de 2021 18:35 GMT-3)

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: Laura M. J. Laganá

Cargo: Diretora Superintendente

CPF: 005.923.818-62

Assinatura: _____

www.cps.sp.gov.br
Rua dos Andradas, 140 • Santa Ifigênia • 01208-000 • São Paulo • SP • Tel.: (11) 3324.3300

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

436

Governo do Estado de São Paulo
Centro Estadual de Educação Tecnológica "Paula Souza"
Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

Despacho

Assunto: DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Por força da justificativa técnica de fls. 04/19, de inteira responsabilidade dos seus signatários, e com fundamento no artigo 25, inciso I da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, declaro a inexigibilidade de licitação para a contratação de SERVIÇO CONSULTORIA/SUPORTE TÉCNICO MICROSOFT PREMIER, diretamente com a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.**

Submeto o ato para Ratificação da Diretora Superintendente, com base no artigo 26 da lei 8.666/93 e suas alterações.

São Paulo, 23 de agosto de 2021.

Ana Paula Garcia Romero
Coordenador Técnico
Unidade de Gestão Administrativa e Financeira

CEETEPSDES202107520A

Classif. documental	004.01.05.002

Assinado com senha por ANA PAULA GARCIA ROMERO - 23/08/2021 às 12:15:49.
Documento Nº: 23098356-624 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=23098356-624

SIGA

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Administração Central
Gabinete da Superintendência

PROCESSO: 2021/01212
INTERESSADO: ADMINISTRAÇÃO CENTRAL
ASSUNTO: SERVIÇO CONSULTORIA/SUPORTE TÉCNICO MICROSOFT PREMIER

RATIFICAÇÃO DA INEXIGIBILIDADE

De acordo com os termos do Processo CEETEPS nº 2021/01212, da justificativa apresentada e para efeito do artigo 26 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, ratifico a inexigibilidade de licitação para a contratação da empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA**, para a contratação de **SERVIÇO CONSULTORIA/SUPORTE TÉCNICO MICROSOFT PREMIER**.

São Paulo, 24 de agosto de 2021

LAURA M. J. LAGANÁ
Diretora Superintendente

CEETEPSCAP202176396

Autenticado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 30/08/2021 às 14:09:16.
Documento Nº: 23629549-5184 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=23629549-5184

SIGA

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Proposta de Serviços Premier Microsoft – Centro Paula Souza *(CPS_20210716)*

Preparado para
Centro Paula Souza
16 de *Julho* de 2021

Validade: Esta estimativa de preços é válida por **70** *dias a partir da data de apresentação citada acima.*

Preparado por: Roberta Medina - Especialista de Soluções

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Índice Geral

I. Serviços de suporte 6
a. Como comprar 6
b. Descrições dos pacotes 7
i. Pacotes para toda a empresa 7
ii. Soluções aprimoradas 8
c. Descrição dos serviços 8
iii. Serviços proativos 8
iv. Gerenciamento de prestação de serviços 11
v. Serviços reativos 14
d. Serviços aprimorados 17
vi. Engenharia de Suporte Designado 17
vii. Suporte Personalizado 18
viii. Suporte Estendido a Hotfix 20
ix. Premier Ultimate 21
x. Suporte de Terceiro Nível 21
e. Soluções aprimoradas 22
xi. Suporte Crítico 22
xii. Resposta Rápida 22
f. Soluções de Suporte para Parceiros 24
g. Soluções de suporte global 25
h. Termos e condições adicionais 26
i. Suas responsabilidades 28
II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS. 30
1. Definições. 30
2. Uso, propriedade, direitos e restrições. 31
3. Confidencialidade. 32
4. Privacidade e conformidade com as leis. 33
5. Garantias. 34
6. Defesa contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros. 34
7. Limitação de responsabilidade. 35

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

8. Verificação de conformidade. 36
9. Extinção do contrato. 37
10. Disposições Gerais. 37
11. Penalidades. 39
III. HONORÁRIOS 39
1. Serviços de Suporte Técnico Premier, para um período de 12 meses 39
2. Condições de Pagamento 42
3. Impostos 43

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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 Centro Paula Souza.

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Ao
Centro Paula Souza
A/C: Profª Emilena Josimari

Ref: Proposta de Serviços de Suporte Técnico Premier

Prezada Emilena,

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,

Roberta Medina
Especialista de Soluções.

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

I. Serviços de suporte

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

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

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

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

a. Como comprar

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

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

b. Descrições dos pacotes

i. Pacotes para toda a empresa

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

Pacote configurável

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

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

Pacotes fixos

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

ii. **Soluções aprimoradas**

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

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

c. Descrição dos serviços

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

iii. **Serviços proativos**

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

Serviços de planejamento

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

Serviços de implementação

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

Serviços de manutenção

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

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

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

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

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

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

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

Serviços de otimização

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

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

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

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

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

Serviços educacionais

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

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

  - Serviços de manutenção
  - Serviços de otimização
  - Serviços educacionais

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

iv. Gerenciamento de prestação de serviços

Gerenciamento de prestação de serviços

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

Modelo de fornecimento

Item	Definição
Agrupado	Executado por um grupo de indivíduos localizados remotamente

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

Nível de serviço

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

Detalhes do escopo

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

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

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

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

v. **Serviços reativos**

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

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

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

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

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

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Tabela: Resposta a incidentes

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Gravidade 1 Impacto catastrófico nos negócios: • Perda total de um processo comercial e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável • Necessita de atendimento imediato	• Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos • Nossos profissionais serão encaminhados para o seu estabelecimento o mais rápido possível • Gerente de Situações Críticas[1] designado • Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana[2] • Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft • Notificação aos nossos executivos seniores	• Notificação aos seus executivos seniores • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana[2] • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações • Solicitação apenas por telefone[3]
Gravidade A Impacto crítico nos negócios: • Perda ou degradação significativa dos serviços • Necessita de atendimento dentro de uma hora	• Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos • Nossos profissionais encaminhados ao seu estabelecimento conforme a necessidade • Gerente de Situações Críticas[1] designado • Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana[2] • Notificação aos nossos Gerentes Seniores	• Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana[2] • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações • Notificação à gerência • Solicitação apenas por telefone[3]

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Gravidade B Impacto moderado nos negócios: • Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada • Necessita de atendimento dentro de duas horas úteis[5]	• Resposta à primeira chamada em duas horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial[4,5]	• Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft • Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais • Solicitação por telefone ou site
Gravidade C Impacto mínimo nos negócios: • Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços • Necessita de atendimento dentro de quatro horas úteis[5]	• Resposta à primeira chamada em quatro horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial[5]	• Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso • Resposta em até 24 horas • Solicitação por telefone ou site

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

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

[3] Você pode enviar solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis.

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

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

d. Serviços aprimorados

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

vi. Engenharia de Suporte Designado

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

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

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

As áreas de foco para os serviços DSE são:

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço

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

vii. Suporte Personalizado

Suporte Personalizado: Por um custo adicional, o Suporte Personalizado fornece suporte limitado e contínuo para um número selecionado de produtos e service packs que atingiram o final do ciclo de vida útil, conforme definido pela Política de suporte empresarial da Microsoft em http://support.microsoft.com/lifecycle. Os produtos, versões ou pacotes de serviços para os quais você adquiriu o Suporte Personalizado estão definidos em sua Ordem de Serviço.
Os valores do programa de Suporte Personalizado são calculadas como se você tivesse se registrado no primeiro dia em que o programa de Suporte Personalizado estava disponível para esse produto. Por exemplo, se o Suporte Personalizado para o SQL Server 2005 SP4 foi disponibilizado em 13 de abril de 2016, mas você somente se registrou em 13 de outubro de 2016, o valor do programa será calculado retroativamente a partir da data inicial de 13 de abril de 2016.

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

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

específico. A contagem de dispositivo deve ser igual ao número de vezes que a atualização de segurança ou hotfix será implantada em vez da contagem de dispositivos físicos.

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

      O uso por parte do Parceiro da(s) atualização(ões) de segurança e do(s) hotfix(es) em seu ambiente hospedado é somente para o benefício direto do parceiro e pode não ser distribuído a terceiros.

viii. Suporte Estendido a Hotfix

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

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

ix. Premier Ultimate

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

Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:

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

x. Suporte de Terceiro Nível

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:

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

e. Soluções aprimoradas

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

xi. Suporte Crítico

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

xii. Resposta Rápida

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Gravidade 1 Envio pela Internet à fila de Resposta Rápida exclusiva. • Em um ambiente de produção: • Impacto catastrófico nos negócios: • Perda total de um processo comercial essencial (crítico) e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável • Necessita de atendimento imediato	• Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos • Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana[1] • Acesso aos especialistas experientes da Microsoft2 • Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem	• Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana[1] • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações
Gravidade A Envio pela Internet à fila exclusiva de Resposta Rápida • Em um ambiente de produção • Impacto crítico nos negócios: • Perda ou degradação significativa dos serviços • Necessita de atendimento dentro de 1 hora	• Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos • Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana[1] • Acesso aos especialistas experientes da Microsoft[2] • Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de	• Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana[1] • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

operações de
serviço de nuvem

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

[2] *Os serviços de Rapid Response Problem Resolution Support só estão disponíveis em inglês. 2 Os serviços Rapid Response Problem Resolution Support só estão disponíveis em inglês.*

f. Soluções de Suporte para Parceiros

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

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

Gerenciamento de prestação de serviços:

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

Serviços de Consultoria:

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

Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

g. Soluções de suporte global

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

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

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

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

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

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

Pré-requisitos e limitações específicos do serviço:

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

h. Termos e condições adicionais

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

- Durante a vigência da Ordem de Serviço aplicável, a Microsoft pode disponibilizar um novo serviço de Suporte sucessor. Na eventualidade de Microsoft determinar, a seu exclusivo critério, que ela não mais continuará a fornecer os serviços de Suporte que você adquiriu na Ordem de Serviço aplicável, a Microsoft reserva-se o direito de descontinuar os referidos serviços de Suporte, com vigência a partir da Data de Vencimento atual do Suporte e/ou na data de aniversário anual do Suporte plurianual.

- Todos os serviços são fornecidos remotamente nas suas instalações no país listado em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito. Se as instalações forem identificadas em mais de um país, você receberá os serviços de um Gerente de Prestação de Serviços Globais e poderá incluir um profissional de Serviços em cada local de serviço global. A Ordem de Serviço descreve os serviços a serem fornecidos em cada um dos locais de suporte global designados.

- Os serviços reativos remotos são prestados em inglês e, quando disponível, podem ser prestados em seu idioma. Todos os outros serviços são prestados no idioma do local de instalação onde a Microsoft esteja prestando esses serviços ou em inglês, salvo se acordado de maneira distinta, por escrito.
- Nós fornecemos suporte para todas as versões de produtos de Serviços On-line e software da Microsoft comercializados e geralmente disponíveis identificados nos Termos de Produtos, publicados pela Microsoft periodicamente em http://microsoft.com/licensing/contracts (ou em um site sucessor identificado pela Microsoft) a menos que definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços ou excluído especificamente no site do Microsoft Premier Online em http://premier.microsoft.com. O suporte a hotfix não relacionado à segurança não está

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

disponível para produtos Microsoft que façam parte da Fase de Suporte Estendido, conforme definido em http://support.microsoft.com/lifecycle, a menos que você tenha comprado tal suporte conforme descrito nesta Descrição de Serviços como Suporte a Hotfix Estendido ou em um Anexo da sua Ordem de Serviço.

- O suporte para produtos beta e de pré-lançamento não será fornecido, exceto se determinado de outra forma em um anexo vinculado.
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados durante a vigência de uma Ordem de Serviço, serão perdidos se não forem usados durante a vigência da Ordem de Serviço aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.
- Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando nós fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas da Microsoft que cumprem nossas políticas de proteção de dados e processos. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se você solicitar o cancelamento de um serviço programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
- Ao acrescentar serviços adicionais ao seu pacote de suporte pela compra, conversão de incidentes de Benefícios do Software Assurance, nós poderemos requerer a inclusão de um nível de gerenciamento de prestação de serviços correspondente para facilitar o fornecimento.
- Se você tiver solicitado um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, você poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu SDM.

- Os incidentes de Benefícios de Software Assurance quanto a Incidentes de Suporte de Resolução de Problemas 24h por dia, 7 dias por semana (SA PRS Incidentes, ou "SAB") só podem ser convertidos em horas do Suporte para Resolução de Problemas ou Suporte de Terceiro Nível. Serviços adicionais podem estar disponíveis em sua região geográfica, entre em contato com seu gerente de prestação de serviços para obter detalhes. Após 30 dias da Data de Início de Suporte e/ou a data de aniversário anual do suporte plurianual, poderemos faturar o valor equivalente de qualquer déficit de Benefícios de Software Assurance incidentes com os quais você tenha incorrido por conversão para os serviços de suporte

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

Premier elegíveis, conforme designado em sua Ordem de Serviço. Benefícios Software Assurance estão sujeitos aos termos dispostos neste instrumento e aos Termos do Produto, inclusive, entre outros, ao Apêndice B dos Termos do Produto. Mais detalhes estão também disponíveis em www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, como alterações ao benefício Suporte para Solução de Problemas, em vigor a partir de fevereiro de 2022, que afetarão as horas de suporte de Resolução de Problemas ou dos componentes elegíveis do seu contrato de suporte e que podem resultar em ajustes ao valor equivalente dos incidentes.

- Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com seu SDM para obter detalhes.
- Os serviços de suporte estão limitados à consultoria e orientação relacionadas ao código que pertence a você ou à Microsoft.
- Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.
- O suporte não fornece código de qualquer natureza que não seja o código de amostra.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- Os serviços podem não serem entregues aos seus clientes, a menos que você tenha comprado o Suporte Premier para Parceiros e contratado um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro.*
- Nas instalações onde as visitas presenciais foram acordadas mutuamente, porém não foram pré-pagas, cobraremos de você as despesas razoáveis de viagem, hospedagem e alimentação ou, mediante sua solicitação, poderemos deduzir o equivalente de horas de Suporte para Resolução de Problemas para cobrir as despesas.

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

i. Suas responsabilidades

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

- Você deverá indicar contatos em sua Ordem de Serviço, sendo que um deles será o considerado o seu Gerente de Suporte ao Cliente (CSM). O CSM é responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as suas atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de serviço de suporte para nós. Cada contato recebe um número de conta individual para acesso ao site do Microsoft Premier Online, envio de problemas de suporte e acesso à sua equipe de prestação de serviços da Microsoft. Seus administradores de serviços online também podem ter a capacidade de enviar as solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis. Além dos contatos indicados, você também pode identificar dois tipos de contatos de grupo, da seguinte forma:

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

- Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online para obter as informações e o recurso de envio de solicitações de suporte.
- Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online somente para informação.

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.

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

1. Definições.

Nesta Propostasão aplicáveis as seguintes definições:

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

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

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

"dia" significa um dia corrido.

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

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

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

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

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a. **Produtos.** Salvo disposição em contrário especificada em um Contrato Complementar, o uso de qualquer Produto é regido pelos Direitos de Uso específicos de cada Produto e versão e pelos termos do Contrato Complementar aplicável.

b. **Consertos e Serviços Entregues.**

(i) **Consertos (Fixes).** Cada Conserto (Fix) é licenciado de acordo com os mesmos termos do Produto aos quais ele se aplica. Se um Conserto (Fix) não for fornecido para um Produto específico, quaisquer direitos de uso que a Microsoft fornecer com o Conserto (Fix) serão aplicáveis.

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

(ii) **Trabalho Preexistente.** Todos os direitos sobre qualquer Trabalho Preexistente continuarão sendo de propriedade exclusiva da parte fornecedora dele. Cada parte poderá usar, reproduzir e modificar o Trabalho Preexistente da outra parte exclusivamente conforme a necessidade para cumprir as obrigações relacionadas aos Serviços Profissionais.

(iii) **Serviços Entregues.** Mediante o pagamento integral dos Serviços Profissionais, a Microsoft concede ao Cliente uma licença não exclusiva, intransferível e perpétua para reproduzir, usar e modificar os Serviços Entregues exclusivamente para os fins comerciais internos do Cliente, sujeito aos termos e condições desta Proposta.

(iv) **Direitos das afiliadas.** O Cliente pode sublicenciar seus direitos nos Serviços Entregues para suas Afiliadas, mas as Afiliadas do Cliente não podem sublicenciar tais direitos. O Cliente é responsável por garantir a conformidade das Afiliadas com esta Proposta e o contrato decorrente desta.

c. **Software ou tecnologia que não seja da Microsoft.** O Cliente é o único responsável por qualquer software ou tecnologia que não seja da Microsoft que ele instale ou use com Produtos, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues.

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

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

3. Confidencialidade.

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

que não tenha obrigação de confidencialidade, (3) sejam desenvolvidas de forma independente ou (4) sejam comentários ou sugestões oferecidos voluntariamente sobre os negócios, os produtos ou os serviços da outra parte.

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

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

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

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

4. Privacidade e conformidade com as leis.

a. O Cliente consente no processamento de informações pessoais pela Microsoft e seus representantes para facilitar o objeto do contrato decorrente da presente Proposta. O Cliente obterá todos os consentimentos exigidos de terceiros (incluindo os contatos, revendedores, distribuidores, administradores e funcionários do Cliente) de acordo com a lei de proteção de dados e privacidade aplicáveis antes de fornecer informações pessoais para a Microsoft.

b. As informações pessoais coletadas de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta (1) poderão ser transferidas, armazenadas e processadas nos Estados Unidos ou em qualquer outro país no qual a Microsoft ou seus provedores de serviços mantenham instalações e (2) estarão sujeitas aos termos de privacidade especificados nos Direitos de Uso. A Microsoft cumprirá as exigências feitas pela lei de proteção de dados na Área Econômica Europeia e Suíça quanto à coleta, ao uso, à transferência, à retenção e a outro processamento de dados pessoais na Área Econômica Europeia e Suíça.

c. **Exportação dos Estados Unidos.** Produtos, Consertos (Fixes) e Serviços Entregues estão sujeitos ao controle de exportação dos Estados Unidos. O Cliente concorda em cumprir todas as leis nacionais e internacionais aplicáveis, incluindo U.S. Export Administration Regulations, e International Traffic in Arms Regulations, além das restrições de usuário final, uso final e destino emitidas pelos Estados Unidos e por outros governos, relacionadas aos produtos, serviços e tecnologias da Microsoft.

d. Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional. O Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional, em vigor na data de início de vigência do

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

contrato decorrente da presente Proposta e disponível no Site de Licenciamento por Volume em https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA, fica incorporado ao presente instrumento por esta referência.

5. *Garantias.*

a. **Garantias limitadas e recursos.**

(i) **Software.** A Microsoft garante que cada versão principal do Software desempenhará suas funções substancialmente conforme descrito na documentação do Produto aplicável por um ano contado a partir da data em que o Cliente licenciar essa versão pela primeira vez. Se isso não ocorrer, e o Cliente notificar a Microsoft dentro do prazo de garantia, a Microsoft, a seu critério, (1) devolverá o valor que o Cliente pagou pela licença do Software ou (2) reparará ou substituirá o Software.

(ii) **Serviços Online.** A Microsoft garante que cada Serviço Online funcionará de acordo com o SLA aplicável durante o uso do Cliente. Os recursos do Cliente por violação desta garantia são os citados no SLA.

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

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

b. **Exclusões.** As garantias contidas nesta Proposta não se aplicam aos problemas causados por acidentes, abuso ou uso de forma inconsistente com a presente e o contrato decorrente da presente Proposta, incluindo o não cumprimento dos requisitos mínimos do sistema. Essas garantias não se aplicam a produtos gratuitos, de teste, de pré-lançamento nem beta nem aos componentes de Produtos que o Cliente esteja autorizado a redistribuir.

c. **Isenção de Responsabilidade. Exceto as garantias limitadas acima, a Microsoft não fornece nenhuma garantia ou condição e isenta-se de qualquer outra garantia expressa, implícita ou legal, inclusive garantias de qualidade, titularidade de direito, não violação, padrões de comercialização e adequação a uma finalidade específica.**

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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

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

7. Limitação de responsabilidade.

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

a. **Serviços Online.** Para os Serviços Online, a responsabilidade máxima da Microsoft perante o Cliente por qualquer incidente que resulte em um requerimento judicial ou extrajudicial não excederá o valor que o Cliente pagou pelo Serviço Online durante o período de 12 meses anterior ao incidente.

b. **Produtos Gratuitos e Código Distribuível.** No caso dos Produtos e Serviços Profissionais fornecidos sem custo e código que o Cliente está autorizado a redistribuir a terceiros sem pagamento separado para a Microsoft, a responsabilidade da Microsoft está limitada a danos diretos concedidos definitivamente até o valor de US$ 5.000,00.

c. **Exclusões.** Em nenhuma circunstância as partes serão responsáveis por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou consequenciais ou pela perda de uso, perda de informações de negócios, perda de receita ou interrupção dos negócios, causados ou determinados com base em teorias de responsabilidade.

d. **Exceções.** Nenhuma limitação ou exclusão será aplicável à obrigação decorrente (1) das obrigações de confidencialidade das partes (exceto as obrigações relacionadas aos Dados do Cliente e aos Dados de Serviços Profissionais, que permanecerão sujeitas às limitações e

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

exclusões acima); (2) de obrigações de defesa e indenização das partes ou (3) da violação de direitos de propriedade intelectual da outra parte.

8. *Verificação de conformidade.*

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

b. **Processo de verificação.** A Microsoft notificará o Cliente com pelo menos 30 dias corridos de antecedência da intenção de verificar sua conformidade com os termos da licença para os Produtos que o Cliente e suas Afiliadas usam ou distribuem. O auditor independente está sujeito a uma obrigação de confidencialidade suficiente para abranger o compromisso do auditor com o cliente par ao processo de verificação. O Cliente também poderá, a seu critério, exigir um contrato de confidencialidade mutuamente acordado com o auditor independente para acesso aos locais, aos dados e aos sistemas. Esse contrato de confidencialidade entre o Cliente e o auditor deverá ser concluído em até quatorze (14) dias após essa solicitação e não deverá restringir a capacidade do auditor independente de verificar com precisão a conformidade e compartilhar as informações resultantes com a Microsoft. Quaisquer informações coletadas serão usadas unicamente para a finalidade de determinação da conformidade do Cliente. Essa verificação ocorrerá durante o horário comercial normal, e o auditor envidará os melhores esforços para não interferir nas operações do Cliente durante a auditoria.

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

d. **Autoauditoria do Cliente.** A Microsoft, a seu exclusivo critério, poderá exigir que o Cliente realize uma autoauditoria, sujeita aos recursos para não conformidade, conforme o aqui estabelecido.

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

9. *Extinção do contrato.*

a. **Rescisão.** Qualquer parte poderá rescindir o contrato decorrente da presente Proposta mediante notificação com 60 dias de antecedência.

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

10. *Disposições Gerais.*

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

b. Atuação da Microsoft como prestador de serviços contratado. As partes são prestadores de serviços. O Cliente e a Microsoft podem desenvolver produtos, de forma independente, sem o uso de Informações Confidenciais da outra parte.

c. Notificações. As notificações para a Microsoft deverão ser enviadas ao endereço contido no formulário de assinatura. As notificações deverão ser feitas por escrito e serão consideradas entregues na data indicada no aviso de recebimento da entrega ou na confirmação da entrega pelo serviço de remessa ou fax. A Microsoft poderá fornecer informações ao Cliente sobre prazos de pedidos iminentes, serviços e informações sobre assinatura no formato eletrônico, inclusive por email aos contatos fornecidos pelo Cliente. Os emails serão considerados entregues na data de transmissão.

d. Contrato não exclusivo. O Cliente está liberado para assinar contratos com a finalidade de licenciar, usar ou promover produtos ou serviços que não sejam da Microsoft.

e. Aditamentos. Qualquer aditamento ao contrato decorrente da presente Proposta deverá ser assinado por ambas as partes, com exceção de que a Microsoft poderá alterar os Termos do Produto e os Direitos de Uso periodicamente, de acordo com os termos do contrato. Quaisquer termos e condições adicionais ou conflitantes contidos em uma ordem de compra do Cliente ou de um Parceiro são expressamente rejeitados e não se aplicarão. A Microsoft poderá exigir que o Cliente assine um novo contrato ou um aditamento a um contrato existente antes de processar um novo pedido ou celebrar um Contrato Complementar.

f. Cessão. Cada parte poderá ceder todos os seus direitos sob o contrato decorrente da presente Proposta a uma Afiliada, mas ela deverá notificar, por escrito, a outra parte dessa cessão. A Microsoft poderá ceder seu direito de receber pagamento e reforçar as obrigações de pagamento do Cliente de acordo com o contrato sem outro consentimento. Qualquer outra cessão proposta deverá ser aprovada por escrito pela parte não designada. A cessão não representará a extinção das obrigações assumidas pela parte cedente de acordo com o contrato cedido. Qualquer tentativa de cessão sem a aprovação exigida será nula.

g. Lei aplicável. Os termos de cada Contrato Complementar celebrados com qualquer Afiliada Microsoft localizada fora da Europa serão regidos e interpretados de acordo com as leis do

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

estado de Washington e as leis federais dos Estados Unidos. Os termos de cada Contrato Complementar celebrado com uma Afiliada Microsoft localizada na Europa serão regidos e interpretados de acordo com as leis da Irlanda. Qualquer controvérsia originada ou relacionada aos Serviços Profissionais será regida pela lei da jurisdição em que a Afiliada Microsoft que executa a Declaração de Serviços relevante está sediada. A Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias e seus instrumentos relacionados não será aplicável ao contrato decorrente da presente Proposta.

h. **Solução de controvérsias.** Ao ingressarem com medida judicial decorrente do contrato decorrente da presente Proposta, as partes concordam com os seguintes foros exclusivos:

   (i) Caso a Microsoft ingresse com medida judicial, o fará no foro da sede da Afiliada do Cliente que firmou o contrato;

   (ii) Caso o Cliente ingresse com medida judicial para exigir o cumprimento de uma Declaração de Serviços, o foro será a sede da Afiliada Microsoft que executa a Declaração de Serviços. Para todas as outras medidas, (1) se o Cliente ingressar com medida judicial contra qualquer Afiliada Microsoft localizada fora da Europa, o foro serão os tribunais estaduais ou federais de King County, Estado de Washington, EUA e (2) se o Cliente ingressar com medida judicial contra qualquer Afiliada Microsoft localizada na Europa, mas não contra uma Afiliada Microsoft localizada fora da Europa, o foro será na Irlanda.

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

i. **Autonomia das cláusulas.** Se qualquer cláusula desta Proposta e do contrato decorrente dela for declarada inexequível, o restante do instrumento permanecerá em pleno vigor e efeito

j. **Renúncia.** O não cumprimento de qualquer cláusula do contrato decorrente da presente Proposta não constituirá uma renúncia. Todas as renúncias deverão ser feitas por escrito e assinadas pela parte renunciante.

k. **Inexistência de terceiros beneficiários.** Esta Proposta e Contrato decorrente dela não cria nenhum direito de terceiros beneficiários.

l. **Sobrevivência.** Todas as cláusulas sobreviverão à rescisão ou ao término do contrato decorrente da presente Proposta, exceto as que exigirem o desempenho apenas durante o prazo do contrato.

m. **Termos de pagamento** dos **Serviços Profissionais.** O Cliente concorda em pagar todos os valores relacionados em uma Declaração de Serviços em um prazo de até 30 dias contados da data da fatura, a não ser que estabelecido de outra forma na Declaração de Serviços. A Microsoft poderá cobrar encargos financeiros de até 18% ao ano, acumulados, calculados e pagáveis mensalmente, ou o máximo permitido por lei, sobre todos os montantes a ela devidos, o que for menor. A Microsoft não terá qualquer obrigação de continuar a prestar Serviços Profissionais se o Cliente deixar de efetuar os pagamentos tempestivamente.

n. **Tributos.** Se forem pagos quaisquer valores à Microsoft, os valores devidos serão líquidos e não será descontado nenhum tributo, a menos que seja especificado na fatura como tributo incluído. O Cliente deverá pagar quaisquer impostos aplicáveis sobre valor agregado, bens e serviços, vendas, receita bruta, outros impostos sobre transações, valores, encargos ou

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

acréscimos ou qualquer acréscimo de recuperação de custo regulatório ou valores semelhantes devidos de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta e que a Microsoft tenha permissão para cobrar do Cliente de acordo com a lei aplicável. O Cliente será responsável por qualquer imposto de selo aplicável e todos os outros tributos que sejam obrigatórios por lei incluindo qualquer tributo decorrente da distribuição ou fornecimento de Produtos ou Serviços Profissionais pelo Cliente a suas Afiliadas. A Microsoft será responsável pelo pagamento de todos os tributos baseados na sua receita líquida e impostos sobre receita bruta cobrados em vez dos impostos sobre receita ou lucros ou impostos sobre propriedade da Microsoft.

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

11. Penalidades.

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

III. HONORÁRIOS

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

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

PACOTE 1	QUANTIDADES

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER FRANQUIA

Horas Gerenciamento de Conta de Suporte	Até 530 horas
Horas de Suporte para a Solução de Problemas	Até 201 horas
Horas de Assistência de Suporte **Horas de Workshops de Suportabilidade**	Até 400 horas
Horas de Engenharia de Suporte Dedicada	Até 512 horas
Activate Building and Deploying Machine Learning Models	Até 1 unidade (equivalentes à 45 horas)
Activate Enterprise Mobility + Security	Até 1 unidade (equivalentes à 76 horas)
Activate Microsoft Defender for Office 365	Até 1 unidade (equivalentes à 31 horas)
Office 365: Security Optimization Assessment	Até 1 unidade (equivalentes à 81 horas)
Onboarding Accelerator - Implementing and Operating Microsoft Defender for Identity	Até 1 unidade (equivalentes à 83 horas)
Power BI Clinic	Até 1 unidade (equivalentes à 54 horas)
Rap as a Service Plus Complex for SQL Server	Até 1 unidade (equivalentes à 228 horas)
RAP as a Service for Active Directory Security	Até 1 unidade (equivalentes à 45 horas)
Security: Azure Sentinel – Fundamentals	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)
SQL Server Performance Tuning and Optimization Clinic	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

T-SQL Patterns and Practices Review	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)
WorkshopPLUS – Data AI: Azure Machine Learning – Open Workshop	Até 2 vagas (equivalentes à 31 horas)
WorkshopPLUS - Support for Microsoft Teams 1 Day- Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 3 horas)
WorkshopPLUS – Office 365: Microsoft Teams Administration 1 Day – Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 4 horas)
Workshop - Generic 4 Day - Open Workshop (Workshop voltado ao Projeto Dynamics)	Até 4 vagas (equivalentes à 72 horas)
Workshop - Generic 3 Day - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)

PACOTE 2

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREMIER FRANQUIA	QUANTIDADES
Accelerate - Microsoft Teams Governance, Security and Compliance	Até 1 unidade (equivalentes à 54 horas)
Activate Azure with Multi-Factor Authentication and Conditional Access	Até 1 unidade (equivalentes à 45 horas)
Activate Microsoft Teams Bots and Apps	Até 1 unidade (equivalentes à 31 horas)
Modern Service Management Operational Roles and Tasks	Até 1 unidade (equivalentes à 83 horas)
Power BI Assessment	Até 1 unidade (equivalentes à 25 horas)
Security: Azure Information Protection - Fundamentals	Até 1 unidade (equivalentes à 72 horas)
Security: Cloud App Security - Fundamentals	Até 1 unidade (equivalentes à 54 horas)
WorkshopPLUS - Adoption Change Management: Enable Remote Worker - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 13 horas)

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

WorkshopPLUS - Data AI: Azure SQL Database Essentials - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - Data AI: Introduction to Advanced Analytics and AI in Azure - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 20 horas)
WorkshopPLUS - Data AI: Azure Database for MySQL - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
Workshop - Generic 3 Day - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 15 horas)
WorkshopPLUS - Enterprise Mobile Device Management with Microsoft Intune - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - Managing Windows 10 Devices with Microsoft Intune and Autopilot - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - SQL Server: AlwaysOn Availability Groups and Failover Cluster Instances - Setup and Configuration - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
WorkshopPLUS - SQL Server: Features and Administration - Open Workshop	Até 1 vaga (equivalentes à 16 horas)
Serviços Telefônicos 0800 para Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos	Incluído
Abertura de Chamados por Internet	Incluído
Acesso ao Sítio MPO (Microsoft Premier OnLine) – Incluindo Gerenciamento	Incluído
Valor Total pelos Serviços de Suporte Premier (Pacote 1 + Pacote 2)	**R$ 2.185.532,04**

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

independentemente da utilização da totalidade das horas, bem como não haverá saldo de horas em favor do Cliente.

2. Condições de Pagamento

O valor total dos serviços descriminados nesta Proposta é de **R$ 2.185.532,04 (Dois milhões e cento e oitenta e cinco mil e quinhentos e trinta e dois reais e quatro centavos). Estes valores têm como base de referência o mês de Julho de 2021.**

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

2.1 FRANQUIA SUPORTE PREMIER

O valor total devido pelos serviços de Suporte Técnico Premier descrito no item 1 acima identificados na presente Proposta, para o período de 12 meses, será pago em 12 (doze) parcelas mensais fixas e consecutivas de **R$ 182.127,67 (cento e oitenta e dois mil e cento e vinte e sete reais e sessenta e sete centavos)** sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do Contrato de Serviços. As faturas emitidas pela Microsoft devem ser pagas dentro de 30 dias contados a partir da emissão da mesma e serão encaminhadas ao representante do Cliente, para pagamento, no endereço indicado no Contrato de Serviços.

3. Impostos

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

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

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

1) As horas contratadas sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.
2) Horas de Suporte On-site deverão ser utilizadas mediante disponibilidade e agendamento prévio com TAM, para o site da cidade de São Paulo. O mínimo de horas requisitadas de Field Engineer é de 8 (oito) horas por solicitação. Despesas com transporte, hospedagem e alimentação estão inclusas para a prestação dos serviços na cidade de **São Paulo.**
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.

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707

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: Roberta Medina
Endereço: Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1909 – 16º andar – Conj 161 São Paulo – SP
Telefone: +55 11 3905-6416
E-mail: robmedina@microsoft.com
Celular: +55 11 96437-0674

NOMES DE CONTATO DO CLIENTE

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

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

CEETEPSDCI202193869

Assinado com senha por VÂNIA COELHO PEREIRA - Agente Técnico e Administrativo / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 09:49:20, JORGE SOARES PEREIRA - Diretor de Divisão / UGAF/DMP/DCA - 10/12/2021 às 15:37:40 e LAURA MARGARIDA JOSEFINA LAGANÁ - Diretor Superintendente / GDS - 13/12/2021 às 02:20:50.
Documento Nº: 30485572-3707 - consulta à autenticidade em
https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=30485572-3707