

Microsoft

Unified Support Enterprise Services

Proposta de Serviços Suporte Corporativo Unificado

TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Preparado em **31 de outubro de 2025**
Proposta válida até o dia 10 de Janeiro de 2026

Preparado por: Roberta Medina

Índice

I. NOTA LEGAL.....	3
II. Apresentação.....	4
III. Serviços.....	5
1. Serviços Ofertados.....	5
2. Serviços Inclusos na sua proposta.....	Erro! Indicador não definido.
Pacote Básico.....	6
3. Soluções Avançadas.....	8
4. Descrição dos Serviços de Suporte Unificados.....	9
5. Tempo de Resposta Inicial e Tipos de Gravidade dos Incidentes.....	9
6. Suas responsabilidades.....	11
7. Condições de contratação do Suporte Unified.....	12
8. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.....	13
IV. VALORES.....	26
1. Suporte Corporativo Unificado.....	26
2. Condições de Pagamento.....	30
3. Impostos.....	31

I. 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 e estão vinculados aos Termos e Condições contidas nesta proposta. Qualquer solicitação de alteração nos termos e condições contratuais automaticamente invalida esta proposta.

Os serviços são oferecidos de forma padronizada para todos os clientes e seguem uma estrutura mundial de atendimento. Não é possível alterar as condições de entrega dos serviços para um cliente específico.

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

A presente proposta é apresentada na condição de que o 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.

Os descontos ofertados nesta proposta estão condicionados a permanência pelo prazo contratual.

Os serviços disponíveis estão sujeitos a alterações.

II. Apresentação

Dando prosseguimento aos nossos contatos, conforme solicitado por V.Sas., temos o prazer de apresentá-lhe a proposta de Serviços de Suporte Empresarial Unificado. Esta proposta compreende os serviços de suporte Empresarial Base para toda Plataforma Microsoft que são oferecidos a sua organização e que estão disponíveis para aquisição.

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

Atenciosamente,
Roberta Medina

III. Serviços

Os Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresariais que podem ajudar a acelerar a sua transição para a cloud, otimizar as suas soluções de TI e utilizar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócio em qualquer fase do ciclo de vida das TI. Os nossos serviços de suporte são adaptados para satisfazer as suas necessidades específicas e ajudá-lo a tirar o máximo partido do investimento efetuado em tecnologia Microsoft. Os serviços de suporte incluem:

- **Serviços Proativos:** estes serviços foram concebidos para melhorar o estado de funcionamento da infraestrutura de TI e das operações do Cliente.
- **Serviços de Gestão do Sucesso:** estes serviços foram concebidos para facilitar o planeamento e a implementação.
- **Serviços de Resolução de Problemas:** estes serviços proporcionam resolução de problemas prioritária 24x7 para minimizar períodos de inatividade e garantir uma resposta rápida.

O suporte é válido para todos os produtos Microsoft do Cliente devidamente licenciados, comercialmente lançados e geralmente disponíveis, e cujas assinaturas de serviço em nuvem estejam compradas pelo Cliente ou Afiliada do Cliente:

- (i) nos termos dos contratos e registros de licença, conforme indica o Apêndice A; e
- (ii) a produtos e serviços adquiridos durante a Vigência do contrato ou Ordem de Serviço do Pacote Base.

Não estão inclusos na proposta produtos e assinaturas comprados por qualquer parte que não seja o Cliente e Afiliada do Cliente.

1. Serviços Ofertados

Os Serviços de suporte estão disponíveis sob a forma de um Pacote Base. Adicionalmente ao Pacote Base, os seguintes pacotes de serviços estão disponíveis para aquisição: Serviços Proativos, Serviços de Missão Crítica, e Soluções Avançadas e Programa Multinacional. Os detalhes de cada pacote encontram-se descritos abaixo e se estão inclusos na sua proposta:

Nome do Serviço	Descrição	Incluso na Proposta
Pacote Base	Uma combinação de serviços de gestão de entrega e sucesso proativos e reativos que suportam os produtos e/ou Serviços Online da Microsoft em utilização na organização do Cliente.	Sim
Serviços Proativos	Estão disponíveis serviços de suporte adicionais, incluindo Serviços proativos, para inclusão no Pacote Base do Cliente durante a vigência do Pacote Base	Sim

Serviços de Missão Crítica	Uma combinação de serviços proativos e reativos que abrangem uma carga de trabalho, um evento, um produto Microsoft ou um sistema de TI específico do cliente, estão disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a sua vigência	Sim
Soluções Avançadas	Os serviços de suporte, que abrangem um produto da Microsoft específico ou um sistema de TI do cliente, estão disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a vigência do Pacote Base	Sim
Programa Multinacional	O programa multinacional do Suporte Unificado fornece ao Cliente opções relativas à distribuição e contratação de serviços nas localizações pretendidas (Países), conforme descrito na proposta.	Não

2. Pacote Básico

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

Item	Descrição
Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM) (Gestão de Suporte Reativo & Serviços de Gestão do Sucesso)	Ajuda a estabelecer e manter relacionamentos com sua equipe de gerenciamento e prestação de serviço, bem como a supervisionar o gerenciamento do escalonamento e gerenciar os elementos de sua oferta de suporte para atender aos seus requisitos empresariais.
Suporte de Resolução de Problemas ^{*1} (Serviço Reativo)	Os serviços reativos ajudam a resolver problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente consumidos a pedido. Os serviços de suporte de resolução de problemas foram concebidos para ajudar o Cliente a resolver problemas específicos, mensagens de erro ou funcionalidades que não estejam a funcionar conforme pretendido em produtos Microsoft. Note que todo o suporte reativo é fornecido remotamente.

Gerenciamento de Casos / Ferramentas	Portal de Serviços (HUB) para gerenciamento único de suporte, recomendações, catálogo de serviços da Microsoft e atualizações de produtos
Integridade da TI ^{*2} (Avaliação a Pedido)	Uma plataforma de avaliação automatizada online personalizada que utiliza a análise de registros para analisar e avaliar a implementação da tecnologia Microsoft do Cliente. As Avaliações a Pedido abrangem um número limitado de tecnologias e possuem certas limitações
Treinamento técnico (Formação a Pedido, Webcasts)	Vídeos sob demanda, laboratórios práticos, roteiros de aprendizagem e webcasts liderados por especialistas
Suporte Consultivo ^{*3} (Suporte de Consultoria Serviço Reativo)	Suporte consultivo por telefone (limitado a seis horas ou menos por incidente)

***1** Os serviços de suporte de resolução de problemas (Serviço Reativo) foram concebidos para ajudar o Cliente a resolver problemas específicos, mensagens de erro ou funcionalidades que não estejam a funcionar conforme pretendido em produtos Microsoft. Para acessar estes serviços (24x7), o Cliente tem de criar um pedido de incidente. É possível iniciar um incidente telefonicamente ou submetendo um pedido através da Web.

Note que os pedidos de suporte relativos a serviços e produtos não abrangidos pelo portal de suporte do serviço online aplicável são geridos a partir no portal online de Serviços Microsoft e estão sujeitos aos níveis de gravidade especificados. A gravidade do incidente determinará os níveis de resposta por parte da Microsoft, os tempos de resposta inicial estimados e as responsabilidades do Cliente.

O Tempo de Resposta Inicial é uma estimativa e não é garantido e não deve ser confundido com um SLA. Caso o cliente deseje um serviço que inclua tempos de resposta garantidos e SLA, solicite uma proposta que inclua um Pacote de Missão Crítica. O termo "Resposta à Primeira Chamada" é definido como o contacto inicial não automatizado por telefone ou e-mail. As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial previstos da Microsoft encontram-se detalhados nas tabelas de resposta a incidentes abaixo.

O Cliente é responsável por determinar, em consulta com a Microsoft, o impacto comercial na respetiva organização, sendo que a Microsoft atribuirá o nível de gravidade apropriado. O Cliente pode pedir uma alteração do nível de gravidade durante a vigência de um incidente, caso o impacto comercial assim o exija.

***2** As Avaliações a Pedido abrangem um número limitado de tecnologias. Para utilizar este serviço, o Cliente necessita de um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para permitir a utilização do serviço de avaliação a pedido. A Microsoft poderá prestar assistência para possibilitar a configuração inicial do serviço. Em conjunção com a Avaliação a Pedido, e mediante uma taxa adicional (Não incluída nesta proposta), está disponível um recurso da Microsoft no local (durante até dois dias) ou um recurso da Microsoft remoto (durante até um dia) para prestar assistência na análise dos dados e na priorização de recomendações de remediação de acordo com o contrato de serviços do Cliente. Caso deseje este serviço, solicite uma

proposta adicional. Note que as avaliações no local poderão não estar disponíveis em todas as regiões geográficas.

***3** O Suporte de Consultoria proporciona aconselhamento, orientação e informações sobre as melhores práticas para tirar partido dos componentes de tecnologia Microsoft, ajudando a evitar erros de configuração comuns e a melhorar o desempenho de componentes e serviços. É importante que note que os serviços de consultoria não abrangem design de arquitetura, desenvolvimento de soluções nem personalizações. Este serviço é fornecido através de e-mail, chat ou telefone com artigos baseados em conhecimento prescritivo e prestado com base no melhor esforço razoável.

3. Soluções Avançadas

Além dos serviços fornecidos no âmbito do Pacote Base ou sob a forma de serviços adicionais, podem ser adicionadas na sua proposta as Soluções Avançadas seguintes.

Item	Descrição
Suporte para Missão Crítica	Disponibiliza um nível de serviços de suporte elevado para um conjunto definido de produtos e Serviços Online Microsoft que fazem parte da solução crítica para a missão do Cliente, conforme especificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Uma solução crítica para a missão é uma aplicação, um processo ou um componente que é essencial para a operação do negócio do Cliente. O serviço fornece um programa abrangente de serviços de suporte mediante uma taxa adicional e está definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.
Engenharia Designada Avançada (EDE) ^{*4}	Este serviço personalizado fornece uma interação técnica aprofundada e continuada a cliente clientes com cenários complexos. Esta proposta é adaptada às necessidades e objetivos do cliente, disponibilizando um técnico designado que irá desenvolver um conhecimento detalhado do ambiente ou da solução do Cliente e apoiar os objetivos de negócio deste, incluindo, sem limitações, otimização de cargas de trabalho, adoção ou capacidade de suporte.

***4** Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços de DE/EDE. É necessário um contrato de Serviços de Suporte Unificado válido para pedir serviços DE/EDE. Se o contrato expirar ou for rescindido, o serviço DE/EDE do Cliente cessará na mesma data. Os serviços estão disponíveis durante o horário de expediente normal (09:00 às 17:30, Hora Padrão Local), excluindo feriados e fins de semana. Os serviços suportam as tecnologias e os produtos Microsoft específicos escolhidos pelo Cliente e listados no contrato do Cliente. Os serviços são prestados numa única localização de suporte, especificada no contrato do Cliente. Os serviços são principalmente prestados remotamente, a menos que as visitas às instalações do Cliente tenham sido previamente acordadas por escrito. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e relacionadas consideradas razoáveis.

4. Descrição dos Serviços de Suporte Unificados

A Descrição atualizada e completa dos Serviços de Suporte Unificado (“USSD” | <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Unified-Enterprise-Support-Services-Description-USSD%E2%80%8B?lang=24>), a qual será incorporada por referência ao contrato, e é publicada periodicamente pela Microsoft, em www.microsoft.com/unified-support-services-description. A Microsoft pode atualizar os serviços de suporte adquiridos pelo Cliente nos termos deste contrato periodicamente, desde que o nível de serviços de suporte que o Cliente adquira não diminua significativamente durante a Vigência em curso.

5. Tempo de Resposta Inicial e Tipos de Gravidade dos Incidentes

Para os serviços Reativos referentes ao Suporte de Resolução de Problemas, os tipos de gravidade e tempo de resposta inicial estão descritos na tabela abaixo. Os tempos de respostas são estimativas. Os Tempos de Resposta Inicial inclusos no pacote Base do Suporte Unified não são garantidos e não devem ser considerados SLA.

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

<p>Gravidade A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico em degradação: • Perda ou degradação significativa dos serviços • Necessita de atenção dentro de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta estimada à 1ª chamada em uma hora ou menos • Recurso designado para situações críticas² • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana² • Acesso e resposta rápidos • Solicitação por telefone ou site
<p>Gravidade B</p> <p>Impacto moderado nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada • Necessita de atenção dentro de duas horas úteis comerciais⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta estimada à 1ª chamada em duas horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Gravidade C</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menor impacto nos negócios: • Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços • Necessita atendimento em até quatro horas comerciais⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta estimada à 1ª chamada em quatro horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso • Resposta em até 24 horas • Solicitação por telefone ou site

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

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

*3 Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade se você não puder fornecer os profissionais ou respostas adequadas para permitir que a Microsoft continue com os esforços de solução do problema.

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

Para os demais Pacotes de serviços, como o Missão Crítica, Reposta Unificada Avançada e outros, consulte as tabelas de tempo de resposta estimadas no USSD (<https://www.microsoft.com/unified-support-services-description>)

6. Suas responsabilidades

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

Você designará um administrador de serviços de suporte nomeado, que será responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de incidentes de suporte para nós.

Se você adquirir os Serviços de Suporte em vários países, solicitaremos que você designe um administrador de serviços de suporte nomeado para o Local de Suporte do Host, que será responsável por liderar sua equipe local e gerenciar todas as atividades de suporte local, bem como os processos internos de envio de solicitações de incidente de suporte para nós. Também poderá ser solicitado que você designe um administrador de serviços de suporte nomeado em outros Locais de Suporte.

Você poderá designar contatos nomeados de suporte reativo, conforme necessário, que são responsáveis por criar solicitações de suporte pelo site de suporte da Microsoft ou por telefone. Os administradores de nuvem dos seus serviços com base em nuvem também podem enviar solicitações de suporte de nuvem por meio dos portais de suporte aplicáveis.

Para solicitações de suporte de serviços online, os administradores da nuvem, para os serviços baseados em nuvem, devem enviar solicitações de suporte por meio do portal de suporte de serviços online aplicável.

Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo devem ter uma compreensão básica do problema que você está encontrando e a capacidade de reproduzir o problema para ajudar a Microsoft a diagnosticar e a fazer a triagem do problema. Esses contatos também devem ter conhecimento dos produtos da Microsoft com suporte e do seu ambiente Microsoft para ajudar a resolver problemas de sistema e ajudar a Microsoft a analisar e resolver solicitações de serviço.

Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo podem ter de executar atividades de determinação e resolução de problemas, mediante nossa solicitação. Essas atividades podem incluir a execução de rastreamentos na rede, captura de mensagens de erro, coleta de informações de configuração, alteração de configurações de produtos, instalação de novas versões de software ou novos componentes ou modificação de processos.

Você concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base nos serviços adquiridos.

Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados nomeados na Ordem de Serviço.

Você é responsável por fazer o backup de seus dados e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados por conta de falhas catastróficas. Você também é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.

Você concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.

Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.

Você poderá ser solicitado pelo profissional de prestação de serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço adquirido.

Ao usar serviços na nuvem como parte deste suporte, você deve comprar ou ter um plano de assinatura ou dados existente para o serviço online aplicável.

Você concorda em enviar solicitações de serviços Proativos e serviços e soluções aprimorados, junto com quaisquer dados necessários ou aplicáveis, não mais do que 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.

Você concorda em fornecer linha telefônica e acesso à Internet de banda larga, bem como acesso aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico para nossa equipe de prestação de serviços (que foi solicitada para realizar o trabalho presencialmente).

7. Condições de contratação do Suporte Unified

Os Serviços contratados sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.

Os Serviços de Suporte On-site deverão ser utilizadas mediante disponibilidade e agendamento prévio com CSAM, para o site da cidade de São Paulo. Os valores cobrados serão exclusivamente aqueles previstos no item IV desta proposta.

Os Contatos Nomeados serão aqueles definidos abaixo, ou de outra forma definidos no início do contrato e seus IDs de acesso serão intransferíveis. Desta maneira, o CSAM poderá prestar um serviço com maior qualidade, pois poderá melhor gerenciar os incidentes abertos por cada um dos contatos.

Os Serviços de Engenharia Designada (DE ou EDE) ou qualquer recurso dos Pacote de Serviços Avançados não precisam ser utilizadas necessariamente apenas no local do ambiente do cliente, pois o engenheiro pode necessitar de tempo para pesquisas na própria Microsoft.

Os recursos do Pacote de Serviços Avançados podem ser rotativos, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.

O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de Suporte Unificado Microsoft, como: espaço físico e linhas telefônicas, acesso à internet, rede, para a atuação dos recursos, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar no suporte.

Nossos recursos do Pacote de Serviços Avançados 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.

8. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS

Os termos e condições desta Proposta Comercial são válidos e integram os documentos da contratação, passando a constituir anexo ao contrato de serviços que vier a ser firmado entre as partes. A aceitação da presente Proposta pelo Cliente implica concordância com tais termos, que regerão a prestação dos Serviços de Suporte Unificado Microsoft, em conjunto com o contrato de serviços.

1. Definições.

Nesta Proposta são aplicáveis as seguintes definições:

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

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

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

“dia” significa um dia corrido.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“Contrato Complementar” significa qualquer contrato que incorpore estes termos.

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

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

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

2. Uso, propriedade, restrições e direitos.

Produtos.

“Produto” significa todos os produtos identificados nos Termos do Produto como todos os Softwares, Serviços Online e outros serviços com base na Web, incluindo as versões de pré-lançamento ou beta. A disponibilidade do produto pode variar de acordo com a região. “Termos do Produto” significa informações sobre os Produtos da Microsoft e Serviços Profissionais disponíveis por meio do licenciamento por volume. Os Termos do Produto estão publicados no Site de Licenciamento por Volume e são atualizados periodicamente. “Site de Licenciamento por Volume” refere-se à página <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, ou um site sucessor.

Todos os produtos e suas soluções fornecidos de acordo com esta Ordem de Serviço serão licenciados de acordo com os termos do contrato de licença fornecidos com ou de qualquer outra forma aplicáveis a esse produto. O Cliente é responsável pelo pagamento de quaisquer valores de licenciamento associados aos Produtos.

Consertos (Fixes).

“Consertos (Fixes)” referem-se a consertos (fixes) de Produtos, modificações, melhorias ou seus derivados que a Microsoft lança de modo geral (como Service packs) ou fornece ao Cliente ao prestar Serviços Profissionais (todos os serviços de suporte, planejamento, consultoria e outros serviços ou aconselhamento profissionais, inclusive quaisquer resultados fornecidos ao Cliente de acordo com esta Ordem de Serviço, para solucionar um problema específico). “Serviços Profissionais” significa serviços de suporte de Produtos e os serviços de consultoria da Microsoft prestados ao Cliente nos termos desta Ordem de Serviço. Os “Serviços Profissionais” ou “serviços” não incluem os Serviços Online, a menos que seja especificamente informado.

Os consertos (fixes) são licenciados de acordo com os termos da licença aplicáveis ao Produto ao qual os Consertos (Fixes) estão relacionados. Se os Consertos (Fixes) não forem fornecidos para um Produto específico, quaisquer outros termos de uso que a Microsoft fornecer com os Consertos (Fixes) prevalecerão.

Trabalho Preexistente.

“Trabalho Preexistente” significa qualquer código de computador ou outro material escrito desenvolvido ou, de outra forma, obtido de forma independente desta Ordem de Serviço.

Todos os direitos em qualquer Trabalho Preexistente continuarão sendo de propriedade exclusiva da parte fornecedora do Trabalho Preexistente. 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.

Serviços Entregues

“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 pela Microsoft. Mediante o pagamento integral dos Serviços Profissionais, a Microsoft concede ao Cliente uma licença não exclusiva, intransferível, perpétua e integralmente paga para reproduzir, usar e modificar os Serviços Entregues, exclusivamente na forma fornecida ao Cliente e apenas para os fins comerciais internos do Cliente, sujeito aos termos e às condições desta Ordem de Serviço.

Software e tecnologia não pertencentes à Microsoft.

O Cliente é o único responsável por qualquer software ou tecnologia não pertencente à Microsoft que instalar ou utilizar com os Produtos, Consertos Reparos ou Serviços Entregues.

Direitos das afiliadas.

“Afiliada” significa qualquer pessoa jurídica que controla, é controlada ou exerça controle comum com uma parte. “Controle” refere-se à propriedade de mais de 50% de ações com direito a voto em uma entidade ou o poder de dirigir a administração e as políticas de uma entidade.

O Cliente pode sublicenciar a suas Afiliadas os direitos contidos nesta seção relacionados aos Serviços Entregues, mas as Afiliadas do Cliente não podem sublicenciar esses direitos e o uso feito pelas Afiliadas do Cliente deve ser compatível com os termos de licença previstos.

Restrições de uso.

O Cliente não deverá (tampouco tentar) (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 obrigações além das incluídas nesta Ordem de Serviço nem (3) contornar limitações técnicas nos Produtos ou nos Serviços Entregues ou restrições na documentação do Produto. Exceto conforme expressamente permitido nesta Ordem de Compra ou em um Contrato Complementar, o Cliente não deverá (1) separar e executar partes de um Produto em mais de um dispositivo, atualizar nem fazer downgrade de partes de um Produto em momentos diferentes nem transferir partes de um Produto separadamente nem (2) distribuir, sublicenciar, alugar, emprestar, arrendar nem usar qualquer Produto, Conserto (Fix) ou Serviço Entregue para oferecer serviços de hospedagem a terceiros.



Reserva de direitos.

Os Produtos, Consertos, Reparos e Serviços Entregues são protegidos pelas leis de direitos autorais e outras leis de direitos de propriedade intelectual e tratados internacionais. A Microsoft se reserva todos os direitos não expressamente concedidos neste contrato. Nenhum direito será concedido ou implícito por renúncia ou preclusão. Os direitos de acesso ou uso de Software em um dispositivo não dão ao Cliente qualquer direito de implementar patentes Microsoft ou outra propriedade intelectual Microsoft no próprio dispositivo ou em qualquer outro software ou dispositivos.

Compliance e Termos de Conduta

A Microsoft declara que os Padrões de Conduta Empresarial da Microsoft ("SBC"), disponíveis em <https://www.microsoft.com/en-us/legal/compliance/sbc> (ou em um site sucessor identificado pela Microsoft), são vinculativos para seus funcionários, para as empresas em todo o mundo nas quais a Microsoft detém participação majoritária e para as empresas com as quais a Microsoft celebrou um acordo de controle. A Microsoft compromete-se a garantir o cumprimento dos SBC. A Microsoft poderá atualizar os SBC a qualquer momento, a seu exclusivo critério. Devido à natureza e abrangência dos serviços prestados de forma padronizada e mundialmente, não é possível a Microsoft aceitar os termos de conduta, privacidade, compliance e padrões de segurança de cada cliente. A Microsoft adere aos mais elevados níveis de padronização, segurança, ética e compliance da indústria e nossos processos e padrões de conduta podem ser acessados aqui [Cloud, Services, Data, Privacy, Integrity and Compliance | Microsoft Trust Center](https://www.microsoft.com/en-us/trust-center/) (<https://www.microsoft.com/en-us/trust-center/>)

3. Confidencialidade.

“Informações Confidenciais” significa informações não públicas designadas como “sigilosas” ou que uma pessoa saiba ou deva entender como confidenciais, incluindo Dados do Cliente, Dados de Serviços Profissionais e os termos dos contratos da Microsoft. Os Termos de Serviços Online podem impor obrigações adicionais em relação aos Dados do Cliente, além de limitações à divulgação e ao uso deles.

As Informações Confidenciais não incluem informações que (1) se tornem disponíveis publicamente sem a violação do contrato decorrente da presente Proposta, (2) sejam recebidas legalmente de outra fonte que não tenha obrigação de confidencialidade, (3) sejam desenvolvidas de forma independente ou (4) sejam comentários ou sugestões oferecidos voluntariamente sobre os negócios, os produtos ou os serviços da outra parte.

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

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

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

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

4. Privacidade e conformidade com as leis.

- a.** O Cliente consente no processamento de informações pessoais pela Microsoft e seus representantes para facilitar o objeto do contrato decorrente da presente Proposta. O Cliente obterá todos os consentimentos exigidos de terceiros (incluindo os contatos, revendedores, distribuidores, administradores e funcionários do Cliente) de acordo com a lei de proteção de dados e privacidade aplicáveis antes de fornecer informações pessoais para a Microsoft.
- b.** As informações pessoais coletadas de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta (1) poderão ser transferidas, armazenadas e processadas nos Estados Unidos ou em qualquer outro país no qual a Microsoft ou seus provedores de serviços mantenham instalações e (2) estarão sujeitas aos termos de privacidade especificados nos Direitos de Uso. A Microsoft cumprirá as exigências feitas pela lei de proteção de dados na Área Econômica Europeia e Suíça quanto à coleta, ao uso, à transferência, à retenção e a outro processamento de dados pessoais na Área Econômica Europeia e Suíça.
- c. Exportação dos Estados Unidos.** Produtos, Consertos (Fixes) e Serviços Entregues estão sujeitos ao controle de exportação dos Estados Unidos. O Cliente concorda em cumprir todas as leis nacionais e internacionais aplicáveis, incluindo U.S. Export Administration Regulations, e International Traffic in Arms Regulations, além das restrições de usuário final, uso final e destino emitidas pelos Estados Unidos e por outros governos, relacionadas aos produtos, serviços e tecnologias da Microsoft.
- d.** Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional. O Adendo de Proteção de Dados dos Serviços Microsoft Professional, em vigor na data de início de vigência do contrato decorrente da presente Proposta e disponível no Site de Licenciamento por Volume em <https://aka.ms/eswodpa>, fica incorporado ao presente instrumento por esta referência.

5. Garantias.

- (i) **Software.** A Microsoft garante que cada versão principal do Software desempenhará suas funções substancialmente conforme descrito na documentação do Produto aplicável por um ano contado a partir da data em que o Cliente licenciar essa versão pela primeira vez. Se isso não ocorrer, e o Cliente notificar a Microsoft dentro do prazo de garantia, a Microsoft, a seu critério, (1) devolverá o valor que o Cliente pagou pela licença do Software ou (2) reparará ou substituirá o Software.
- (ii) **Serviços Online.** A Microsoft garante que cada Serviço Online funcionará de acordo com o SLA aplicável durante o uso do Cliente. Os recursos do Cliente por violação desta garantia são os citados no SLA.
- (iii) **Serviços Profissionais.** A Microsoft garante que os Serviços Profissionais serão realizados com cuidado e qualificação profissionais. Se a Microsoft não cumprir esta cláusula e o Cliente notificar a Microsoft em até 90 dias contados da data da execução dos Serviços Profissionais, a Microsoft, a seu critério, executará novamente os Serviços Profissionais ou devolverá o valor que o Cliente pagou por eles.

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

- b. **Exclusões.** As garantias contidas nesta Proposta não se aplicam aos problemas causados por acidentes, abuso ou uso de forma inconsistente com a presente e o contrato decorrente da presente Proposta, incluindo o não cumprimento dos requisitos mínimos do sistema. Essas garantias não se aplicam a produtos gratuitos, de teste, de pré-lançamento nem beta nem aos componentes de Produtos que o Cliente esteja autorizado a redistribuir.
- c. **Isenção de Responsabilidade. Exceto as garantias limitadas acima, a Microsoft não fornece nenhuma garantia ou condição e isenta-se de qualquer outra garantia expressa, implícita ou legal, inclusive garantias de qualidade, titularidade de direito, não violação, padrões de comercialização e adequação a uma finalidade específica.**

6. Defesa contra requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros relativo à propriedade intelectual.

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

- a. Pela Microsoft.** A Microsoft defenderá o Cliente contra qualquer requerimento judicial ou extrajudicial de terceiros até a extensão que ele alegue que um Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues disponibilizados pela Microsoft mediante pagamento pelo cliente, se apropriam indevidamente de um segredo comercial ou viola diretamente uma patente, direitos autorais, marca registrada ou outro direito proprietário de um terceiro. Se a Microsoft não conseguir resolver um requerimento judicial ou extrajudicial de violação de acordo com termos comercialmente razoáveis, ela poderá, a seu critério, modificar ou substituir os Produtos, Consertos ou Serviços Entregues por um equivalente funcional. Se esta opção não for comercialmente razoável, a Microsoft poderá excluir o direito do Cliente sobre o Produto, o Conserto (Fix) ou os Serviços Entregues que esteja dando causa ao requerimento, e reembolsar qualquer valor que o Cliente tenha pago por esses direitos do Produto, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues. A Microsoft não será responsável por requerimentos judiciais ou extrajudiciais nem por danos causados pelo uso contínuo de um Produto, Conserto ou Serviço Entregue por parte do Cliente depois de este ser notificado para cessar o uso em virtude de um requerimento judicial ou extrajudicial, tampouco se o Produto, Conserto ou Serviço Entregue for modificado pelo cliente em relação ao que fora disposto pela Microsoft ou combinado pelo cliente com qualquer outro item.
- b. Pelo Cliente.** Até a extensão permitida pela lei aplicável, o Cliente contribuirá com todos os subsídios e informações necessárias para a defesa da Microsoft contra todos os requerimentos judiciais ou extrajudiciais de terceiros se estes alegarem que o uso de qualquer Produto, Conserto ou Serviço Entregue, por parte do Cliente, viola a lei, o Contrato ou prejudica terceiros.

7. Limitação de responsabilidade

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

- a. Serviços Online.** Para os Serviços Online, a responsabilidade máxima da Microsoft perante o Cliente por qualquer incidente que resulte em um requerimento judicial ou extrajudicial não excederá o valor que o Cliente pagou pelo Serviço Online durante o período de 12 meses anterior ao incidente.
- b. Produtos Gratuitos e Código Distribuível.** No caso dos Produtos e Serviços Profissionais fornecidos sem custo e código que o Cliente está autorizado a redistribuir a terceiros sem pagamento separado para a Microsoft, a responsabilidade da Microsoft está limitada a danos diretos concedidos definitivamente até o valor de US\$ 5.000,00.
- c. Exclusões.** Em nenhuma circunstância as partes serão responsáveis por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou consequenciais ou pela perda de uso, perda de informações de negócios, perda de receita ou interrupção dos negócios, causados ou determinados com base em teorias de responsabilidade. Nenhuma limitação ou exclusão será aplicável à obrigação decorrente (1) das obrigações de confidencialidade das partes (exceto as obrigações relacionadas aos Dados do Cliente e aos Dados de Serviços Profissionais, que permanecerão sujeitas às limitações e exclusões acima); (2) de obrigações de defesa e indenização das partes ou (3) da violação de direitos de propriedade intelectual da outra parte.

8. Verificação de conformidade.

- a. Direito de verificação de conformidade.** O Cliente deve manter registros com relação a todo o uso e à distribuição de Produtos pelo Cliente e por suas Afiliadas. A Microsoft reserva para si, à sua própria custa, o direito de verificar essa conformidade com os termos de licença dos Produtos. A Microsoft contratará um auditor independente, e o Cliente deverá fornecer prontamente ao auditor independente todas as informações que sejam solicitadas de forma razoável para ajudar na verificação, incluindo o acesso visível a sistemas que executam os Produtos e comprovante das licenças de Produtos que o Cliente hospede, sublicencie ou distribua para terceiros. O Cliente deverá fornecer, sem atraso indevido, as informações e o acesso acima expostos mediante solicitação do auditor independente.
- b. Processo de verificação.** A Microsoft notificará o Cliente com pelo menos 30 dias corridos de antecedência da intenção de verificar sua conformidade com os termos da licença para os Produtos que o Cliente e suas Afiliadas usam ou distribuem. O auditor independente está sujeito a uma obrigação de confidencialidade suficiente para abranger o compromisso do auditor com o cliente par ao processo de verificação. O Cliente também poderá, a seu critério, exigir um contrato de confidencialidade mutuamente acordado com o auditor independente para acesso aos locais, aos dados e aos sistemas. Esse contrato de confidencialidade entre o Cliente e o auditor deverá ser concluído em até quatorze (14) dias após essa solicitação e não deverá restringir a capacidade do auditor independente de verificar com precisão a conformidade e compartilhar as informações resultantes com a Microsoft. Quaisquer informações coletadas serão usadas unicamente para a finalidade de determinação da conformidade do Cliente. Essa verificação ocorrerá durante o horário comercial normal, e o

auditor envidará os melhores esforços para não interferir nas operações do Cliente durante a auditoria.

- c. **Auto auditoria do Cliente.** A Microsoft, a seu exclusivo critério, poderá exigir que o Cliente realize uma auto auditoria, sujeita aos recursos para não conformidade, conforme o aqui estabelecido.

9. Disposições Gerais.

- a. **Uso de prestadores de serviços.** A Microsoft utilizará subcontratados para realizar parte dos serviços, mas será responsável pelo desempenho destes, sujeitos aos termos da presente Proposta e do contrato decorrente dela. A Microsoft se utiliza de alguns fornecedores subcontratados e fornecemos uma lista dos fornecedores utilizados para executar parte deste suporte. Você pode baixar esta lista em [Microsoft Professional services and suppliers](#)
- b. Para fornecedores usados para fornecer o suporte diretamente, a Microsoft adicionará os nomes de quaisquer novos fornecedores com pelo menos 30 dias de antecedência de sua autorização para realizar serviços que possam envolver acesso a dados. Para dados compartilhados com organizações de produtos, a Microsoft fará esforços comercialmente razoáveis para manter informações atualizadas sobre mudanças nesses fornecedores. Além disso, você pode solicitar receber notificações sobre quaisquer atualizações enviando um e-mail para Microsoft Services Supplier List Notifications em msservsuppnote@microsoft.com do endereço de e-mail que você gostaria de receber os e-mails de notificação. Você deve incluir as palavras "Subscribe suppliers" na linha de assunto.
- c. **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.
- d. **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.
- e. **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.
- 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 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. 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.
- i. 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.
- j. Inexistência de terceiros beneficiários.** Esta Proposta e Contrato decorrente dela não cria nenhum direito de terceiros beneficiários.
- k. 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.
- l. Termos de pagamento dos Serviços Profissionais.** O Cliente concorda em pagar todos os valores relacionados em uma Declaração de Serviços em um prazo de até 45 dias contados da data da fatura, a não ser que estabelecido de outra forma na Declaração de Serviços. Havendo atraso nos pagamentos sobre o valor devido incidirá correção monetária com base na taxa de variação da Unidade Fiscal do Estado de São Paulo - UFESP, nos termos do art. 74 da Lei Estadual nº 6.544/89, e do Decreto Estadual nº 32.117/90, e juros moratórios, à razão de um por cento ao mês, calculados pro rata tempore, tornando-se passível de responsabilização àquele que der causa a atraso imotivado.
- m. Tributos.** Se forem pagos quaisquer valores à Microsoft, os valores devidos serão líquidos e não será descontado nenhum tributo, a menos que seja especificado na fatura como tributo incluído. O Cliente deverá pagar quaisquer impostos aplicáveis sobre valor agregado, bens e serviços, vendas, receita bruta, outros impostos sobre transações, valores, encargos ou acréscimos ou qualquer acréscimo de recuperação de custo regulatório ou valores semelhantes devidos de acordo com o contrato decorrente da presente Proposta e que a Microsoft tenha permissão para cobrar do Cliente de acordo com a lei aplicável. O Cliente será responsável por qualquer imposto de selo aplicável e todos os outros tributos que sejam obrigatórios por lei incluindo qualquer tributo decorrente da distribuição ou fornecimento de Produtos ou Serviços Profissionais pelo Cliente a suas Afiliadas. A Microsoft será responsável pelo pagamento de todos os tributos baseados na sua receita líquida e impostos sobre receita bruta cobrados em vez dos impostos sobre receita ou lucros ou impostos sobre propriedade da Microsoft. Se houver tributos que devam ser retidos na fonte em relação a pagamentos feitos pelo Cliente à Microsoft, o Cliente poderá deduzi-los do valor devido à Microsoft e pagá-los à autoridade tributária competente, desde que, no entanto, o Cliente assegure e forneça imediatamente para a Microsoft um comprovante oficial dessa retenção na fonte e outros documentos razoavelmente solicitados pela Microsoft para reclamar um crédito tributário estrangeiro dos EUA ou um reembolso. O Cliente deverá garantir que os tributos retidos na fonte foram minimizados no limite máximo permitido pela lei aplicável. Em caso de alteração da carga tributária incidente sobre os serviços prestados, inclusive em função da gradual redução e/ou extinção do PIS/COFINS e do ISS, bem como da gradual imposição do IBS e da CBS até o fim do período de transição previsto na Emenda Constitucional



no. 132, os preços serão automaticamente ajustados pela Microsoft de forma a manter inalterada sua receita líquida.

10. Resolução.

Os serviços de suporte Unificado Microsoft ofertados não preveem tempo de resolução de problemas, mas prazos estimados de atendimento de chamados e nível de gravidade dos problemas, conforme Descrição de Serviços de Suporte (USSD <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Unified-Enterprise-Support-Services-Description-USSD%E2%80%8B?lang=24>).

11. Programa “Crachá Verde”.

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

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

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

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

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

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

IV. VALORES

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

1. Suporte Corporativo Unificado para 36 meses.

1- Suporte Unificado – Pacote básico

Unified Enterprise Base	ANO 1	ANO 2	ANO 3
Advisory Support	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade
Problem Resolution Support	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade
On-demand Assessment	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade
On-Demand Assessment - Setup and Config Service	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade
On-Demand Technical Training	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade	Conforme a necessidade
Online Support Portal	Incluso	Incluso	Incluso
Escalation Management	Incluso	Incluso	Incluso
Success Management Services	Incluso	Incluso	Incluso
Valor Total dos Serviços em Reais (R\$)	R\$ 6.282.441,68*	R\$ 6.282.441,68*	R\$ 6.282.441,68*

* Antes do encerramento de cada período de 12 (doze) meses do contrato, com base na data de Início do Suporte, o valor das UEs referentes ao Pacote Básico poderá ser revisado pela CONTRATADA, tendo por referência o volume de produtos e serviços Microsoft. Nesse caso, a CONTRATADA poderá propor um termo de aditamento para revisão de valores, conforme o gasto avaliado com produtos e serviços Microsoft, pelo CONTRATANTE, no ano corrente, caso o gasto com produtos do CONTRATANTE tenha aumentado nos 12 meses anteriores ("Gasto Real com Produtos") em mais de 10% (dez por cento) em relação ao gasto avaliado com produtos mostrado para aquele ano, na tabela "Base de Cálculo Unified Enterprise Base para o TJSP" incluída na proposta comercial."

O termo aditivo mencionado acima é considerado aumento do escopo e alcance dos serviços de suporte Unified necessários para a nova demanda, devido ao aumento ou inclusão pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) de novos produtos licenciados, novos usuários, aumento do uso de serviços da Nuvem e outros serviços. Caso não haja variação entre o Gasto com Produtos Avaliado e o Gasto Real de Produtos ou esta variação seja de até 10% (dez por cento), não será aplicado reajuste de preços anual por aumento de escopo. ([Detalhes do plano de suporte](#))

Base de Cálculo Unified Enterprise Base para o TJSP

Classe de Produtos	Valor Referência Gasto Total com Produtos	%	Unified
Azure	R\$ 0,00	10%	R\$ 0,00
User	R\$ 69.393.266	5,30%	R\$ 3.668.114,05
Server	R\$ 34.209.872,00	7,60%	R\$ 2.614.327,62
Total	R\$ 103.603.138,00		R\$ 6.282.441,68

Os valores compartilhados para “Valor Referência” são uma referência de valores internos da Microsoft, desconsiderando qualquer benefício ou condição colocada pelo parceiro final. As informações compartilhadas têm o objetivo de apoiar o cliente no entendimento da precificação da base do Unified Support sob o gasto com licenciamento. Conforme indicado na tabela acima, o Gasto Real com Produtos considerado como base de cálculo nessa proposta é de R\$ 103.603.138,00, incluindo os contratos 5332143, 8813780, 4100154073. Caso o cliente venha a ter novos contratados de produtos Microsoft, os mesmos serão considerados na análise de Gasto Real com Produtos.

Como os preços são calculados?

Aplicamos uma taxa aos seus gastos históricos anuais de TI por classe de produto, chamados Gastos do Produto (P). Seu "P" é composto por:

- Compras de serviços de nuvem (Microsoft 365, Dynamics 365) dos últimos 12 meses
- Consumo do Azure dos últimos 12 meses (após os descontos e antes da aplicação dos créditos)*
- Compras de licenças dos últimos 12 meses
- Compras de Software Assurance, licença + Software Assurance dos últimos 12 meses

Exclui compras no marketplace.

Qualquer produto (Software Assurance, licença + Software Assurance, assinatura) comprado e pré-pago há mais de 12 meses com cobertura ativa será rateado.

2- Suporte Unificado – Pacote Adicional

Serviços de Missão Crítica (Descritivo Técnico detalhado no ANEXO 1 – Exhibit)

Suporte para Missão Crítica Intelligent Cloud – “DataCenter”

- Avaliação de Descoberta Incluído
- Avaliação de Otimização Incluído
- Avaliação de Suportabilidade Incluído
- Suporte para Resolução de Problemas Incluído
- Suporte Consultivo Incluído
- Serviço de Resposta Rápida para Incidentes no Azure Incluído
- Visitas no Local do SMC Solution Team Incluído
- Gerenciamento da Entrega de Serviços Incluído
- Workshop - Generic 4 Day - Closed Workshop Incluído
- Engenharia Designada Avançada de Onprem Modern Work
- Engenharia Designada Avançada de Azure IaaS
- Engenharia Designada Avançada de Azure Platforms
- Engenharia Designada Avançada de SQL

Suporte para Missão Crítica O365

- Avaliação de Descoberta Incluído
- Avaliação de Otimização Incluído
- Avaliação de Suportabilidade Incluído
- Suporte para Resolução de Problemas Incluído
- Suporte Consultivo Incluído
- Serviço de Office 365 Engineering Direct Incluído

- Visitas no Local do SMC Solution Team Incluído
- Gerenciamento da Entrega de Serviços Incluído
- Workshop - Generic 5 Day - Closed Workshop Incluído
- Engenharia Designada Avançada de Modern Work
- Engenharia Designada Avançada de Power Platform

A quantidade de Unidades de Execução para o Serviço de Missão Crítica foi determinada a partir do levantamento dos componentes e configurações do ambiente tecnológico a partir do levantamento dos componentes e configurações do ambiente tecnológico descritos no ANEXO 1. Foi determinado um escopo técnico com um conjunto de serviços humanos e materiais a serem executados.

Serviços de Soluções Avançadas

- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Power Apps
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de SQL-BI/ IA
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de DEvOps
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Dev Cloud
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Dev Onprem
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de SQL- DEV
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Azure IaaS
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Modern Work – Identity
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Segurança Cloud
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de SQL- BI
- Gerenciamento da Entrega dos Serviços – CSAM
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Sharepoint
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Copilot Studio
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de SCOM
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Azure Monitor
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de DPM
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Exchange
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de MIM/ILM
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Intune
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Windows Server
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de SCCM/MEMCM
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Segurança on premisses
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de SQL Infrastructure
- Engenharia Designada Avançada (EDE) de Teams

Este serviço personalizado fornece uma interação técnica aprofundada e continuada a cliente clientes com cenários complexos. Esta proposta é adaptada às necessidades e objetivos do cliente, disponibilizando um técnico designado que irá desenvolver um conhecimento detalhado do ambiente ou da solução do Cliente e apoiar os objetivos de negócio deste, incluindo, sem limitações, otimização de cargas de trabalho, adoção ou capacidade de suporte. É possível adquirir serviços EDE como propostas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser utilizado para prestar serviços proativos orientados.

O EDE é alocado por tecnologia, alinhado com a necessidade do cliente. Se, ao longo do contrato, o cliente entender que é necessário a mudança de uma tecnologia pré-determinada no contrato original, o cliente deve avisar a Microsoft com, no mínimo, 90 dias de antecedência, solicitando a troca da tecnologia para atender suas necessidades de negócio. A Microsoft irá validar a disponibilidade e confirmar a possibilidade de troca. Como referência, o total de Unidades de Execução alocadas em Engenharia Designada Avançada é de 46.080 por ano.

Todos os serviços Microsoft devem ser alocados de acordo com a [Descrição dos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft \(USSD\)](#).

Resumo dos Serviços	ANO 1	ANO 2	ANO 3	Total
Suporte Unificado – Pacote Básico				
Unified Enterprise Support	R\$ 6.282.441,68	R\$ 6.282.441,68	R\$ 6.282.441,68	R\$ 18.847.325,04
Suporte Unificado – Pacote Adicional				
Serviços de Missão Crítica	R\$ 63.483.502,10	R\$ 67.015.091,06	R\$ 70.883.380,91	R\$ 201.381.974,07
Serviços de Soluções Avançadas – EDE e Gerenciamento das Entregas dos Serviços				
Subtotal de Valores	R\$ 69.765.943,78	R\$ 73.297.532,74	R\$ 77.165.822,59	R\$ 220.229.299,11
Flex Allowance	(R\$ 1.256.488,34)	(R\$ 1.256.488,34)	(R\$ 1.256.488,34)	-R\$ 3.769.465,02
Microsoft One Time Investment	(R\$ 6.585.803,00)	(R\$ 7.022.239,36)	(R\$ 7.638.693,42)	(R\$ 21.246.735,78)
Total de Valores (excluindo tributos)	R\$ 61.923.652,44	R\$ 65.018.805,04	R\$ 68.270.640,83	R\$ 195.213.098,31
Total de Valores para pagamento mensal (incluindo tributos e desconto adicional)	R\$ 65.979.820,89	R\$ 69.278.811,93	R\$ 72.742.752,53	R\$ 208.001.385,35
Total de Valores para pagamento antecipado anual (incluindo tributos e desconto adicional)	R\$ 56.982.416,37	R\$ 59.831.537,18	R\$ 62.823.114,05	R\$ 179.637.067,60

Valor Referência: Setembro/2025

¹ O valor do “Unified Enterprise Support” é o valor da BASE + Impostos (verificar “3. IMPOSTOS”)

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

³ Os descontos aplicados nesta proposta estão condicionados ao prazo contratual. Eventual cancelamento do contrato implica no cancelamento dos descontos aplicados e o pagamento do preço total proporcional.

⁴ Em caso de alteração da carga tributária incidente sobre os serviços prestados, inclusive em função da gradual redução e/ou extinção do PIS/COFINS e do ISS, bem como da gradual imposição do IBS e da CBS até o fim do período de transição previsto na Emenda Constitucional no. 132, os preços serão automaticamente ajustados pela Microsoft de forma a manter inalterada sua receita líquida.

Os valores dos Serviços de Suporte da Microsoft descritos nesta proposta são baseados em uma estrutura de taxas subdivididas em camadas e os termos e condições de execução dos serviços, juntamente com o valor total pago à Microsoft a cada ano pelos produtos licenciados, lançados comercialmente e geralmente disponíveis pelo Cliente, e por assinaturas de serviços de nuvem, (coletivamente, o “Gasto com Produtos Avaliados”) para calcular os valores dos Serviços de Suporte da Microsoft a pagar pelo Cliente, em vista de 1 ano de Prazo de Suporte.

No evento da renovação anual do mesmo contrato, o Gasto com Produtos Avaliado pelo Cliente será recalculado. Se o Gasto Real com Produtos do Cliente aumentar em relação ao ano anterior, a Microsoft recalculará as taxas associadas aos Serviços de Suporte Unificado, levando em consideração o Gasto Real com Produtos do ano anterior a renovação.

As taxas de Serviço recalculadas serão baseadas no Gasto Real com Produtos e nas taxas de Suporte Unificado indicadas neste contrato. Este recálculo de valores não é considerado reajuste do preço unitário

dos serviços, mas sim aumento do escopo e alcance dos trabalhos de suporte devido ao aumento ou inclusão de novos produtos licenciados, quantidade de usuários, aumento do uso de serviços da Nuvem e outros.

Para atender às necessidades do processo de medição interno do Cliente, o anexo ESWO (“Ordem de Serviço do Microsoft Enterprise Services”) atribui um esforço estimado em Unidades de Execução a ser consumido. A Microsoft se reserva ao direito de alterar a estimativa de UEs, bem como os tipos de recursos a serem alocados sem necessidade de aprovação prévia do Cliente.

Serviços	Unidade	ANO 1	ANO 2	ANO 3	Total
Suporte Unificado – Pacote Básico	Unidade de Execução	7.024	7.024	7.024	21.072
Suporte Unificado – Pacote Adicional		69.573	69.573	69.573	208.719
Total UEs - Microsoft Unified Enterprise		76.597	76.597	76.597	229.791
Valor Unitário aproximado UEs para pagamento antecipado anual		R\$ 743,92	R\$ 781,12	R\$ 820,18	-
Valor Total UEs para pagamento antecipado anual (incluindo impostos)		R\$ 56.982.416,37	R\$ 59.831.537,18	R\$ 62.823.114,05	R\$ 179.637.067,60

Ao longo do contrato, o cliente pode alocar as UEs (Unidades de Execução) nos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft de acordo com a [Descrição dos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft \(USSD\)](#) e previamente acordado com o time de entrega da Microsoft.

A Unidade de Execução equivale a um esforço de serviço que engloba todos os recursos materiais e humanos utilizados e/ou disponibilizados para a sua execução. Para fins comparativos, considera-se que:

- 1 Unidade de Execução tem o valor unitário de aproximadamente R\$ 743,92 (setecentos e quarenta e três reais e noventa e dois centavos) no ANO 1, R\$ 781,12 (setecentos e oitenta e um reais e doze centavos) no ANO 2 e R\$ 820,18 (oitocentos e vinte reais e dezoito centavos) no ANO 3.
- 1 Unidade de Execução equivale a 1 hora de Serviço Especializado.

Condições de Pagamento

O valor total dos serviços discriminados nesta Proposta para pagamento anual antecipado é de R\$ 179.637.067,60 (cento e setenta e nove milhões, seiscentos e trinta e sete mil, sessenta e sete reais e sessenta centavos).

O valor total devido pelos serviços de Suporte Unified descritos acima identificados na presente proposta, para o período de 36 meses, será pago em 3 (três) parcelas, sendo R\$ 56.982.416,37 (cinquenta e seis milhões, novecentos e oitenta e dois mil, quatrocentos e dezesseis reais e trinta e sete centavos) no ANO 1, R\$ 59.831.537,18 (cinquenta e nove milhões, oitocentos e trinta e um mil, quinhentos e trinta e sete reais e dezoito centavos) no ANO 2 e R\$ 62.823.114,05 (sessenta e dois milhões, oitocentos e vinte e três mil, cento e quatorze reais e cinco centavos) no ANO 3. Sendo que o faturamento será efetuado 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.

Agenda de Cobrança	Data de Cobrança	Valores BRL
Parcela ANO 1	11/01/2026	R\$ 56.982.416,37
Parcela ANO 2	11/01/2027	R\$ 59.831.537,18
Parcela ANO 3	11/01/2028	R\$ 62.823.114,05

2. Impostos

Os valores acima já incluem os impostos aplicáveis segundo a legislação, atualmente em vigor, Cofins (3%), PIS (0,65%) e ISS (2,9%). Em caso de alteração da carga tributária incidente sobre os serviços prestados, inclusive em função da gradual redução e/ou extinção do PIS/COFINS e do ISS, bem como da gradual imposição do IBS e da CBS até o fim do período de transição previsto na Emenda Constitucional no. 132, os preços serão automaticamente ajustados pela Microsoft de forma a manter inalterada sua receita líquida.

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 - *Suporte Corporativo Unificado*:

- 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 CSAM, para o site da cidade de São Paulo. O mínimo de horas requisitadas de recursos de Serviços Avançados é de 8 (oito) horas por solicitação. Despesas com transporte, hospedagem e alimentação estão incluídas 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 **Suporte Corporativo Unificado** serão intransferíveis. Desta maneira, o CSAM poderá prestar um serviço com maior qualidade, pois poderá melhor gerenciar os incidentes abertos por cada um dos contatos.
- 4) As horas de recursos de Serviços Avançados 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) Os recursos de Serviços Avançados podem ser rotativos, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.
- 6) O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de **Suporte Corporativo Unificado**, como: espaço físico e linhas telefônicas, internet e acesso à rede corporativa para a atuação dos recursos alocados, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar este projeto.



- 7) Nossos recursos de Serviços Avançados 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.

Anexo sobre Serviços de Suporte da Microsoft: Suporte Crítico — Unified Enterprise

Este Anexo é feito de acordo com a Ordem de Serviço dos Serviços Empresariais da Microsoft identificada acima ("Ordem de Serviço"). Os termos da Descrição de Serviços Unified Enterprise ("USSD") e da Ordem de Serviço são incorporados aqui por esta referência. Quaisquer termos não definidos neste documento assumirão os significados estabelecidos na USSD e na Ordem de Serviço. Ao assinar abaixo, as partes reconhecem e concordam em se comprometer com os termos da USSD, da Ordem de Serviço e deste Anexo.

1. Visão geral

O Suporte de Missão Crítica fornece suporte avançado a um conjunto definido de Produtos e Serviços Online da Microsoft ("Produtos e Serviços Online Identificados") que compõem uma parte de sua Solução Crítica conhecida como Microsoft 365 ("Solução"). Uma descrição dos aspectos técnicos e de negócios da Solução, inclusive uma lista dos Produtos e Serviços Online Identificados, está incluída aqui como Anexo A.

As partes podem concordar em atualizar ocasionalmente a lista de Produtos e Serviços Online Identificados em uma alteração por escrito neste Anexo.

O Suporte de Missão Crítica fornece os serviços a seguir, que se enquadram nas áreas de avaliação e planejamento, otimização e remediação e restauração e proteção de serviços para Produtos e Serviços Online Identificados. A quantidade prevista de serviços a serem fornecidos será definida em sua Ordem de Serviço sob o título Suporte Crítico.

Você deve executar e manter um contrato para o Suporte do Microsoft Unified Enterprise a fim de que a Microsoft preste Suporte de Missão Crítica.

2. Visão Geral e Entregas de Suporte de Missão Crítica

O Suporte de Missão Crítica será prestado a você por uma equipe designada concentrada na Solução ("Equipe da Solução"). Na Equipe da Solução, você terá acesso a:

- Gerente de Conta de Sucesso do Cliente ("CSAM"), que lidera a orquestração geral de prestação de Suporte de Missão Crítica, gerenciamento de contratos, defesa do cliente e gerenciamento de prestação de serviços online para ativos baseados em nuvem.
- Um líder do cliente de Suporte de Missão Crítica ("Líder de cliente") é um engenheiro alinhado à solução com experiência em tecnologias de Solução primária. Começando com a integração da solução, o Líder do Cliente supervisiona o planejamento proativo de entrega em alinhamento com os objetivos de suporte do cliente e os aprendizados de tendências de incidentes e análises de causa raiz.
- Suporte para engenheiros de Serviços Críticos: especialistas técnicos adicionais, que prestam vários Serviços Proativos e Serviços de Engenharia Designada Avançada, relevantes para a solução.

2.1 Avaliar e planejar serviços

Como parte dos serviços de avaliação e planejamento, a Equipe da Solução vai:

- Familiarizar-se com a Solução;
- Identificar possíveis problemas e riscos que afetam o tempo de atividade e a estabilidade;

- Determinar os resultados desejados de uma perspectiva de resiliência e otimização da carga de trabalho;
- Avaliar a instalação e a configuração dos Produtos e Serviços Online Identificados;
- Desenvolver e manter um plano de prestação de suporte para a Solução como parte do Programa de Desenvolvimento e Gerenciamento dos serviços de Gerenciamento de Prestação de Serviços.

Como parte dos serviços de Avaliação e planejamento, a Equipe da Solução conduzirá um programa de integração da Solução para coletar informações sobre a configuração e a capacidade de suporte da Solução.

O Programa de Integração é usado para obter material de referência e informações sobre a Solução. A Equipe da Solução usará dados de exemplo disponíveis coletados do ambiente de Soluções para obter uma compreensão detalhada da configuração e da arquitetura da Solução. Problemas técnicos nos Produtos e Serviços Online Identificados, problemas na implementação e áreas da Solução que podem ser direcionadas para melhorias de resiliência ou otimização de desempenho e com Suporte de Missão Crítica serão documentados em um plano de prestação de suporte. Além disso, com base na contribuição de sua equipe, problemas e desafios relacionados a pessoas e processos também podem ser identificados, caso afetem a Solução. O plano de prestação de suporte também incluirá possíveis ações e serviços projetados para melhorar os componentes de pessoas e processos do desempenho da Solução.

A Equipe da Solução analisará os resultados do programa de integração com você e os membros de sua equipe de TI designados por você. A equipe executará novamente o Programa de Integração após a renovação do Suporte de Missão Crítica para uma Solução existente. A Equipe da Solução poderá reexecutar o Programa de Integração se considerar que houve alterações significativas na Solução, como uma alteração na lista de Produtos e Serviços Online Identificados. A prestação do Programa de Integração em caso de alterações significativas pode resultar em taxas adicionais.

Além disso, durante o Prazo de Suporte Crítico e com base nos objetivos do plano de prestação de suporte para sua Solução, a Equipe da Solução pode prescrever e facilitar a entrega de uma variedade de avaliações adicionais de tecnologia e operações, com base nas práticas recomendadas pela Microsoft.

Visitas regulares agendadas no local também podem ser incluídas nos serviços de avaliação e planejamento dessa Solução. O objetivo das visitas no local é familiarizar a Equipe da Solução com quaisquer alterações no ambiente da Solução, bem como fornecer uma oportunidade para transferência estruturada de conhecimento da Equipe da Solução para sua equipe. O número de visitas no local é definido na Ordem de Serviço.

2.2 Serviços de otimização e remediação

Os serviços de otimização e remediação são projetados para melhorar a resiliência e o desempenho de sua Solução e evitar problemas nos Produtos Identificados e nos Serviços Online antes que eles se tornem situações críticas. Serviços específicos de otimização e remediação para a Solução dependem das descobertas e recomendações dos serviços de avaliação e planejamento e são projetados para melhorar a resiliência e aprimorar o desempenho da Solução.

A Equipe da Solução trabalhará com você para desenvolver e fornecer um portfólio de serviços recomendados. Se você não seguir nossas recomendações em tempo hábil, isso poderá resultar na continuidade dos problemas existentes e no surgimento de novos problemas de tempo de atividade e desempenho na Solução

Os serviços recomendados podem incluir o seguinte:

- Ferramentas e solução de problemas fornecidas por meio de:

- Workshops de linha de base de desempenho projetados para identificar indicadores chave e componentes de baixo desempenho, a fim de ajudar a aumentar a capacidade de suporte.
- Workshops de linha de base de configuração projetados para identificar itens de configuração importantes, não conformidade e sistemas mal configurados, a fim de ajudar a aumentar a capacidade de suporte.
- Aconselhamento e diretrizes proativos sobre:
 - Requisitos de suporte para quaisquer alterações e atualizações nos Produtos e Serviços Online Identificados e modificações ou alterações na Solução.
 - Práticas recomendadas pela Microsoft para planejamento e teste da Solução, a fim de ajudar na escalabilidade.
 - Práticas recomendadas pela Microsoft para tendências da Solução, a fim de monitorar o desempenho geral da Solução.
- Treinamento informal em diversas tecnologias da Microsoft pode ser oferecido ocasionalmente pela Equipe da Solução.

Os serviços mencionados anteriormente podem variar de acordo com o que você adquiriu, conforme listado na Ordem de Serviço, as necessidades de sua Solução e as recomendações da Equipe de Solução e estão sujeitos à disponibilidade de recursos. A Equipe da Solução pode recomendar serviços Proativos adicionais. A menos que já estejam incluídos em sua Ordem de Serviço, esses serviços adicionais recomendados podem exigir custos adicionais.

2.3 Restaurar e proteger serviços

Você pode solicitar Suporte para Resolução de Problemas (PRS) para os Produtos e Serviços Online Identificados. O suporte para definições de gravidade de incidentes de Serviços Críticos, nossos tempos estimados de resposta inicial e os requisitos de envio são detalhados na tabela a seguir.

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Gravidade 1 Sistema de negócios crítico inoperante: Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica Necessita de atenção imediata	Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos, acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações em nuvem para quaisquer Produtos e Serviços Online Identificados baseados no Microsoft Azure ^{3,4}	Solicitação por telefone ou site Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana ²
Gravidade A Sistema de negócios crítico em degradação: Perda ou degradação significativa dos serviços Necessita de atenção em 30 minutos	Resposta à primeira chamada em 30 minutos ou menos para todos os outros Produtos e Serviços Online Identificados ⁴ Gerente designado para situações críticas em 30 minutos ou menos Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana ² Envolvimento de engenheiros de Suporte de Missão Crítica, que	Acesso e resposta rápidos ²

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
	tenham conhecimento da configuração de sua Solução; quando aplicável, esses engenheiros podem auxiliar no processo de gerenciamento de incidentes e otimizá-lo Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	
Gravidade B Impacto moderado nos negócios: Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais	Resposta à primeira chamada em duas horas ou menos durante o horário comercial ¹ Esforço somente durante o horário comercial ¹	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 ¹ Solicitação por telefone ou site
Gravidade C Menor impacto nos negócios: Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços Necessita de atenção dentro de quatro horas comerciais	Resposta à primeira chamada em quatro horas ou menos durante o horário comercial ¹ Esforço somente durante o horário comercial ¹	Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso Resposta em até 24 horas Solicitação por telefone ou site

¹ O horário comercial é geralmente definido como das 09:00 às 17:30, horário padrão local, excluindo feriados e fins de semana. O horário comercial poderá ser um pouco diferente em seu país.

² Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana caso você não possa fornecer os recursos ou as respostas adequadas para nos ajudar a continuar com o esforço de resolução do problema.

³ A resposta de quinze minutos e o escalonamento rápido na Microsoft para as equipes de operações de nuvem para Produtos e Serviços Online da Microsoft baseados no Azure estão disponíveis apenas em inglês e japonês. Para obter a lista de tecnologias do Azure fora do escopo, consulte a seção Azure Rapid Response do USSD.

⁴ O não cumprimento do tempo de resposta inicial pela Microsoft para incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A está sujeito a créditos, conforme descrito na seção 4 deste Anexo.

Embora você possa solicitar o PRS a qualquer momento após a Data de Início do Suporte Crítico, você entende que não estaremos totalmente familiarizados com a Solução até concluirmos o Programa de Integração.

A Análise da Causa Raiz está disponível para determinados Produtos e Serviços Online Identificados. Quando disponível, realizaremos uma Análise da Causa Raiz em incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A e forneceremos recomendações sobre como certos problemas podem ser evitados no futuro.

3. Pré-requisitos e suposições

Além dos pré-requisitos e suposições descritos em sua USSD, nossa prestação de Suporte de Missão Crítica se baseia nos seguintes pré-requisitos e suposições:

- Seu direito de receber Suporte de Missão Crítica está sujeito à sua conformidade com os termos e condições da Ordem de Serviço aplicável, da USSD e deste Anexo.
- Nosso desempenho no Suporte de Missão Crítica depende de sua cooperação, participação ativa e conclusão oportuna das responsabilidades atribuídas.
- O Suporte de Missão Crítica tem como objetivo dar suporte ao uso da Solução em seu ambiente. Forneceremos esses serviços somente para fins de negócios internos. Não forneceremos esses serviços aos seus clientes.
- O Suporte de Missão Crítica não se aplica ao suporte de dispositivos individuais de usuários finais ou software cliente da Microsoft. No entanto, a Equipe da Solução pode fornecer aconselhamento e diretrizes proativas sobre quaisquer problemas generalizados de dispositivos e software de clientes, associados a seu Suporte para Solução Crítica.
- O Suporte de Missão Crítica não inclui o desenvolvimento, a implantação ou a manutenção do código da Solução.
- O Suporte de Missão Crítica inclui suporte para incidentes relacionados ao teste de hotfixes, service packs ou pequenas atualizações em um ambiente de teste para sua Solução.
- Todos os PRS serão fornecidos em inglês, a menos que estabelecido de outra forma na Ordem de Serviço.
- Não forneceremos suporte para nenhum código que não seja da Microsoft ou código que tenha sido personalizado pela Microsoft, por você ou por um fornecedor de terceiros, que esteja incluído como parte da Solução.
- Se o programa de integração revelar que sua implementação dos Produtos e Serviços Online Identificados é materialmente diferente de sua implementação conforme descrito no Anexo A, as partes concordarão em renegociar as taxas para o Suporte de Missão Crítica estabelecidas na Ordem de Serviço aplicável de boa-fé.
- O Suporte de Missão Crítica não será fornecido para nenhum Produto Microsoft além do Fim do Suporte, independentemente da compra de Atualização de Segurança Estendida. Para sua referência, a política geral de ciclo de vida de produto Microsoft, definições e perguntas comuns estão descritas em <https://support.microsoft.com/en-us/lifecycle>.
- O horário comercial local é definido para todos os países/regiões participantes de sua Ordem de Serviço.

4. Créditos

Após a conclusão mutuamente reconhecida do Programa de Integração, você poderá se qualificar para os créditos descritos abaixo.

Em cada aniversário da Data de Início de Vigência durante o período deste Anexo, avaliaremos a parcela dos incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A relatados por você para sua Solução, para os quais não cumprimos o tempo de resposta inicial garantido. Com base nessa avaliação, ofereceremos a você um crédito financeiro que poderá ser usado para reduzir as taxas de qualquer um dos serviços listados em sua Ordem de Serviço, desde que você use os créditos dentro de doze meses após ser notificado por nós sobre os créditos.

Se o número total de incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A relatados por você para sua Solução durante o período avaliado for igual ou superior a dez, consulte a tabela a seguir.

Porcentagem de incidentes para os quais cumprimos os tempos de resposta garantidos	Crédito
90% ou mais	Sem crédito
Menos de 90%, mas maior ou igual a 80%	5% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica
Menos de 80%, mas maior ou igual a 65%	10% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica
Menos de 65%	15% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica

Caso o número total de incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A relatados por você durante o período avaliado seja inferior a 10 (dez), consulte a tabela a seguir.

Número de incidentes para os quais não cumprimos o tempo de resposta garantido	Crédito
1	Sem crédito
2	5% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica
3	10% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica
Mais de 3	15% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica

Para receber um crédito, você deve estar em total conformidade com os termos deste Anexo. Esse crédito é seu único e exclusivo recurso e a única e exclusiva responsabilidade da Microsoft, para a remediação completa e definitiva dos tempos de resposta iniciais garantidos não cumpridos para o Suporte de Missão Crítica.



5. Taxas

As taxas aplicáveis ao Suporte de Missão Crítica fornecidos de acordo com este Anexo serão detalhadas em sua Ordem de Serviço.

Suporte Crítico — Anexo sobre Unified Enterprise Adendo 1

Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Microsoft Office 365

Seu Suporte para Serviços Críticos inclui os recursos de suporte avançado a seguir para seu serviço do Office 365.

O Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365 fornece suporte avançado para as principais cargas de trabalho do locatário ou locatários de produção do Microsoft Office 365, o que inclui acesso priorizado diretamente à equipe de engenharia dos Serviços do Office 365. Esse serviço estará disponível para o(s) locatário(s) listado(s) ("Locatário(s) Identificado(s)"):

- Default Tenant Domain: tjsp.onmicrosoft.com
- OMS Tenant ID: 3590422d-8e59-4036-9245-d6edd8cc0f7a
- EXO Tenant ID: d7f9e97c-b2e1-4c3f-b69d-fe8f7176bf10
- SharePoint Subscription ID: 3590422d-8e59-4036-9245-d6edd8cc0f7a

Esse serviço de suporte avançado está disponível somente para as seguintes cargas de trabalho do Office 365, caso elas estejam incluídas em seus Produtos e Serviços Online Identificados como parte de sua Solução.

- Microsoft Exchange Online
- Microsoft SharePoint Online
- Microsoft OneDrive for Business
- Microsoft Teams

O serviço Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365 é composto pelos seguintes recursos:

Envolvimento prioritário de engenharia de serviço para incidentes críticos com impacto comercial

Quando recursos técnicos adicionais forem necessários para resolver um incidente crítico com impacto comercial do Suporte Microsoft Unified Enterprise que afete apenas seus Locatários Identificados, os engenheiros de suporte da Microsoft responderão a seu incidente envolvendo equipes de engenharia de serviço apropriadas no grupo de produtos, conforme necessário, para fornecer assistência imediata em relação ao incidente.

Se um incidente não for isolado na organização e estiver afetando uma parte maior do ambiente multilocatário do Office 365, a engenharia de serviço não poderá priorizar a restauração do serviço para seus locatários identificados.

Notificação de monitoramento avançado

Como um aprimoramento da política de notificação da descrição de Integridade e Continuidade de Serviço (<https://technet.microsoft.com/EN-US/library/office-365-service-health.aspx>) para os Serviços do Office 365, a Microsoft notificará você e fornecerá informações adicionais quando nossa telemetria da experiência do usuário em seu locatário apontar para possíveis problemas nos limites do ambiente operacional mantido por você.

- Se for necessária atenção imediata de sua equipe de suporte, a Microsoft notificará você diretamente, usando as informações de contato de suporte que você forneceu a seu CSAM. É sua responsabilidade fornecer informações de contato atualizadas para facilitar essas notificações.
- Todas as outras notificações serão exibidas em seu Centro de Mensagens do Office 365.

Revisão pós-incidente específica do locatário

Seu Suporte para Serviço Crítico estende o serviço de revisão pós-incidente (PIR) descrito na página [Integridade e Continuidade de Serviço](https://technet.microsoft.com/EN-US/library/office-365-service-health.aspx) (<https://technet.microsoft.com/EN-US/library/office-365-service-health.aspx>) para um incidente de impacto comercial crítico do Microsoft Unified Enterprise Support relacionado especificamente a seus Locatários Identificados. O PIR específico do locatário está disponível somente mediante solicitação por meio do CSAM. Você deve fazer a solicitação dentro de 30 dias após o incidente.

Conscientização sobre projetos empresariais

Se sua organização pretende implementar uma alteração de infraestrutura ou invocar um evento operacional que tenha o potencial de afetar seus Serviços do Office 365, o suporte complementar de monitoramento e notificação da engenharia de serviços do Office 365 para seus Locatários Identificados está disponível mediante solicitação. Exemplos de trabalho de projeto iniciado por sua organização incluem grandes alterações no datacenter ou na rede, reformulação da marca do site, fusões entre empresas ou migrações complexas. Entre em contato com seu CSAM para solicitar esse serviço.

Opinião do cliente

A Microsoft oferece oportunidades, por meio de vários canais de comunicação, que sua organização pode usar para enviar informações sobre a evolução dos recursos e serviços do Office 365. As informações recebidas são apresentadas diretamente à liderança de engenharia de serviços dentro da Microsoft. A equipe de Experiência do Cliente (CXP) do Office 365 coordena as oportunidades para fornecer informações. Após a ativação do serviço Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365, a equipe de CXP entrará em contato com sua organização por meio do CSAM para estabelecer canais de comunicação.

ANEXO A

Soluções e Produtos e Serviços Online Identificados

1. Nome da Solução: Microsoft 365
2. Descrição da Solução em termos de negócios: O Microsoft 365 é uma plataforma de produtividade, juntamente com serviços inteligentes e armazenamento em nuvem.
3. Lista dos Produtos e Serviços Online Identificados, juntamente com detalhes sobre como eles são usados na Solução:
 - O Suporte de Missão Crítica para a solução é limitado ao seguinte:
 - Default Tenant Domain: tjsp.onmicrosoft.com
 - OMS Tenant ID: 3590422d-8e59-4036-9245-d6edd8cc0f7a
 - EXO Tenant ID: d7f9e97c-b2e1-4c3f-b69d-fe8f7176bf10

- SharePoint Subscription ID: 3590422d-8e59-4036-9245-d6edd8cc0f7a
- Microsoft Active Directory Production Forest
- O suporte ao escopo de Suporte de Missão Crítica incluirá suporte para os seguintes serviços do Microsoft 365 e software de servidor local consumidos pela implantação de produção da solução:
 - Tecnologias primárias suportadas:
 - Microsoft Exchange Online
 - Microsoft Exchange Server 2016 e versões posteriores
 - Microsoft Teams
 - Microsoft OneDrive for Business
 - Microsoft Power Platform
 - O suporte para o escopo de Suporte de Missão Crítica incluirá suporte para tecnologias auxiliares das quais as tecnologias primárias suportadas dependem. O suporte para tecnologias auxiliares é fornecido apenas no que se refere às Tecnologias Primárias Suportadas
 - Tecnologias auxiliares suportadas:
 - Microsoft Windows Server 2016 e versões posteriores
 - Microsoft Entra ID
 - Microsoft Entra Connect
- 4. Diagrama de blocos mostrando como esses componentes ou recursos estão conectados: N/A
- 5. Os sistemas, aplicativos, dispositivos, produtos, serviços e recursos que são excluídos do Suporte de Missão Crítica incluem, mas não estão limitados a:
 - *Todos os aplicativos ou soluções hospedados em qualquer nuvem da Microsoft que não estejam listados na seção "Em Escopo".*
 - *Todos os serviços locais ou em nuvem listados na seção "Em Escopo", mas não diretamente conectados aos componentes da solução do Microsoft 365.*
 - *Todos os serviços hospedados em qualquer nuvem do Microsoft Government.*
 - *Todos os produtos Microsoft que atingiram o fim do suporte.*
 - *Todos os clientes e tecnologias do Office/Office Pro Plus/Microsoft 365 Apps for Enterprise.*
 - *Todos os códigos e scripts personalizados.*
 - *Todas as tecnologias locais e em nuvem de terceiros.*
 - *Todos os componentes ou complementos de terceiros.*
 - *Todas as tecnologias locais e em nuvem da Microsoft não listadas como "Em Escopo".*
 - *Todos os problemas relacionados a hardware.*
 - *Todos os problemas relacionados a armazenamento local.*

- *Todos os problemas relacionados à rede.*
- *Todos os componentes do Azure Marketplace.*
- *Todos os sistemas e hardwares do cliente, incluindo dispositivos Microsoft Teams Rooms (MTR) e Surface Hubs.*
- *Monitoramento proativo dos serviços de nuvem do Microsoft 365.*
- *Monitoramento proativo da solução Microsoft 365.*

Anexo sobre Serviços de Suporte da Microsoft: Suporte Crítico — Unified Enterprise

Este Anexo é feito de acordo com a Ordem de Serviço dos Serviços Empresariais da Microsoft identificada acima ("Ordem de Serviço"). Os termos da Descrição de Serviços Unified Enterprise ("USSD") e da Ordem de Serviço são incorporados aqui por esta referência. Quaisquer termos não definidos neste documento assumirão os significados estabelecidos na USSD e na Ordem de Serviço. Ao assinar abaixo, as partes reconhecem e concordam em se comprometer com os termos da USSD, da Ordem de Serviço e deste Anexo.

2. Visão geral

O Suporte de Missão Crítica fornece suporte avançado a um conjunto definido de Produtos e Serviços Online da Microsoft ("Produtos e Serviços Online Identificados") que compõem uma parte de sua Solução Crítica conhecida como Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido ("Solução"). Uma descrição dos aspectos técnicos e de negócios da Solução, inclusive uma lista dos Produtos e Serviços Online Identificados, está incluída aqui como Anexo A.

As partes podem concordar em atualizar ocasionalmente a lista de Produtos e Serviços Online Identificados em uma alteração por escrito neste Anexo.

O Suporte de Missão Crítica fornece os serviços a seguir, que se enquadram nas áreas de avaliação e planejamento, otimização e remediação e restauração e proteção de serviços para Produtos e Serviços Online Identificados. A quantidade prevista de serviços a serem fornecidos será definida em sua Ordem de Serviço sob o título Suporte Crítico.

Você deve executar e manter um contrato para o Suporte do Microsoft Unified Enterprise a fim de que a Microsoft preste Suporte de Missão Crítica.

6. Visão Geral e Entregas de Suporte de Missão Crítica

O Suporte de Missão Crítica será prestado a você por uma equipe designada concentrada na Solução ("Equipe da Solução"). Na Equipe da Solução, você terá acesso a:

- Gerente de Conta de Sucesso do Cliente ("CSAM"), que lidera a orquestração geral de prestação de Suporte de Missão Crítica, gerenciamento de contratos, defesa do cliente e gerenciamento de prestação de serviços online para ativos baseados em nuvem.
- Um líder do cliente de Suporte de Missão Crítica ("Líder de cliente") é um engenheiro alinhado à solução com experiência em tecnologias de Solução primária. Começando com a integração da solução, o Líder do Cliente supervisiona o planejamento proativo de entrega em alinhamento com os objetivos de suporte do cliente e os aprendizados de tendências de incidentes e análises de causa raiz.

- Suporte para engenheiros de Serviços Críticos: especialistas técnicos adicionais, que prestam vários Serviços Proativos e Serviços de Engenharia Designada Avançada, relevantes para a solução.

3.1 Avaliar e planejar serviços

Como parte dos serviços de avaliação e planejamento, a Equipe da Solução vai:

- Familiarizar-se com a Solução;
- Identificar possíveis problemas e riscos que afetam o tempo de atividade e a estabilidade;
- Determinar os resultados desejados de uma perspectiva de resiliência e otimização da carga de trabalho;
- Avaliar a instalação e a configuração dos Produtos e Serviços Online Identificados;
- Desenvolver e manter um plano de prestação de suporte para a Solução como parte do Programa de Desenvolvimento e Gerenciamento dos serviços de Gerenciamento de Prestação de Serviços.

Como parte dos serviços de Avaliação e planejamento, a Equipe da Solução conduzirá um programa de integração da Solução para coletar informações sobre a configuração e a capacidade de suporte da Solução.

O Programa de Integração é usado para obter material de referência e informações sobre a Solução. A Equipe da Solução usará dados de exemplo disponíveis coletados do ambiente de Soluções para obter uma compreensão detalhada da configuração e da arquitetura da Solução. Problemas técnicos nos Produtos e Serviços Online Identificados, problemas na implementação e áreas da Solução que podem ser direcionadas para melhorias de resiliência ou otimização de desempenho e com Suporte de Missão Crítica serão documentados em um plano de prestação de suporte. Além disso, com base na contribuição de sua equipe, problemas e desafios relacionados a pessoas e processos também podem ser identificados, caso afetem a Solução. O plano de prestação de suporte também incluirá possíveis ações e serviços projetados para melhorar os componentes de pessoas e processos do desempenho da Solução.

A Equipe da Solução analisará os resultados do programa de integração com você e os membros de sua equipe de TI designados por você. A equipe executará novamente o Programa de Integração após a renovação do Suporte de Missão Crítica para uma Solução existente. A Equipe da Solução poderá reexecutar o Programa de Integração se considerar que houve alterações significativas na Solução, como uma alteração na lista de Produtos e Serviços Online Identificados. A prestação do Programa de Integração em caso de alterações significativas pode resultar em taxas adicionais.

Além disso, durante o Prazo de Suporte Crítico e com base nos objetivos do plano de prestação de suporte para sua Solução, a Equipe da Solução pode prescrever e facilitar a entrega de uma variedade de avaliações adicionais de tecnologia e operações, com base nas práticas recomendadas pela Microsoft.

Visitas regulares agendadas no local também podem ser incluídas nos serviços de avaliação e planejamento dessa Solução. O objetivo das visitas no local é familiarizar a Equipe da Solução com quaisquer alterações no ambiente da Solução, bem como fornecer uma oportunidade para transferência estruturada de conhecimento da Equipe da Solução para sua equipe. O número de visitas no local é definido na Ordem de Serviço.

6.2 Serviços de otimização e remediação

Os serviços de otimização e remediação são projetados para melhorar a resiliência e o desempenho de sua Solução e evitar problemas nos Produtos Identificados e nos Serviços Online antes que eles se tornem situações críticas. Serviços específicos de otimização e remediação para a Solução dependem

das descobertas e recomendações dos serviços de avaliação e planejamento e são projetados para melhorar a resiliência e aprimorar o desempenho da Solução.

A Equipe da Solução trabalhará com você para desenvolver e fornecer um portfólio de serviços recomendados. Se você não seguir nossas recomendações em tempo hábil, isso poderá resultar na continuidade dos problemas existentes e no surgimento de novos problemas de tempo de atividade e desempenho na Solução

Os serviços recomendados podem incluir o seguinte:

- Ferramentas e solução de problemas fornecidas por meio de:
 - Workshops de linha de base de desempenho projetados para identificar indicadores chave e componentes de baixo desempenho, a fim de ajudar a aumentar a capacidade de suporte.
 - Workshops de linha de base de configuração projetados para identificar itens de configuração importantes, não conformidade e sistemas mal configurados, a fim de ajudar a aumentar a capacidade de suporte.
- Aconselhamento e diretrizes proativos sobre:
 - Requisitos de suporte para quaisquer alterações e atualizações nos Produtos e Serviços Online Identificados e modificações ou alterações na Solução.
 - Práticas recomendadas pela Microsoft para planejamento e teste da Solução, a fim de ajudar na escalabilidade.
 - Práticas recomendadas pela Microsoft para tendências da Solução, a fim de monitorar o desempenho geral da Solução.
- Treinamento informal em diversas tecnologias da Microsoft pode ser oferecido ocasionalmente pela Equipe da Solução.

Os serviços mencionados anteriormente podem variar de acordo com o que você adquiriu, conforme listado na Ordem de Serviço, as necessidades de sua Solução e as recomendações da Equipe de Solução e estão sujeitos à disponibilidade de recursos. A Equipe da Solução pode recomendar serviços Proativos adicionais. A menos que já estejam incluídos em sua Ordem de Serviço, esses serviços adicionais recomendados podem exigir custos adicionais.

6.3 Restaurar e proteger serviços

Você pode solicitar Suporte para Resolução de Problemas (PRS) para os Produtos e Serviços Online Identificados. O suporte para definições de gravidade de incidentes de Serviços Críticos, nossos tempos estimados de resposta inicial e os requisitos de envio são detalhados na tabela a seguir.

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Gravidade 1 Sistema de negócios crítico inoperante: Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica Necessita de atenção imediata	Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos, acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações em nuvem para	Solicitação por telefone ou site Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos Alocação de recursos adequados para manter

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p>Gravidade A Sistema de negócios crítico em degradação: Perda ou degradação significativa dos serviços Necessita de atenção em 30 minutos</p>	<p>quaisquer Produtos e Serviços Online Identificados baseados no Microsoft Azure^{3,4} Resposta à primeira chamada em 30 minutos ou menos para todos os outros Produtos e Serviços Online Identificados⁴ Gerente designado para situações críticas em 30 minutos ou menos Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana² Envolvimento de engenheiros de Suporte de Missão Crítica, que tenham conhecimento da configuração de sua Solução; quando aplicável, esses engenheiros podem auxiliar no processo de gerenciamento de incidentes e otimizá-lo Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	<p>os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana² Acesso e resposta rápidos²</p>
<p>Gravidade B Impacto moderado nos negócios: Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais</p>	<p>Resposta à primeira chamada em duas horas ou menos durante o horário comercial¹ Esforço somente durante o horário comercial¹</p>	<p>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 comerciais¹ Solicitação por telefone ou site</p>
<p>Gravidade C Menor impacto nos negócios: Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços Necessita de atenção dentro de quatro horas comerciais</p>	<p>Resposta à primeira chamada em quatro horas ou menos durante o horário comercial¹ Esforço somente durante o horário comercial¹</p>	<p>Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso Resposta em até 24 horas Solicitação por telefone ou site</p>

¹ O horário comercial é geralmente definido como das 09:00 às 17:30, horário padrão local, excluindo feriados e fins de semana. O horário comercial poderá ser um pouco diferente em seu país.

² Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana caso você não possa fornecer os recursos ou as respostas adequadas para nos ajudar a continuar com o esforço de resolução do problema.

³ A resposta de quinze minutos e o escalonamento rápido na Microsoft para as equipes de operações de nuvem para Produtos e Serviços Online da Microsoft baseados no Azure estão disponíveis apenas em inglês e japonês. Para obter a lista de tecnologias do Azure fora do escopo, consulte a seção Azure Rapid Response do USSD.

⁴ O não cumprimento do tempo de resposta inicial pela Microsoft para incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A está sujeito a créditos, conforme descrito na seção 4 deste Anexo.

Embora você possa solicitar o PRS a qualquer momento após a Data de Início do Suporte Crítico, você entende que não estaremos totalmente familiarizados com a Solução até concluirmos o Programa de Integração.

A Análise da Causa Raiz está disponível para determinados Produtos e Serviços Online Identificados. Quando disponível, realizaremos uma Análise da Causa Raiz em incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A e forneceremos recomendações sobre como certos problemas podem ser evitados no futuro.

7. Pré-requisitos e suposições

Além dos pré-requisitos e suposições descritos em sua USSD, nossa prestação de Suporte de Missão Crítica se baseia nos seguintes pré-requisitos e suposições:

- Seu direito de receber Suporte de Missão Crítica está sujeito à sua conformidade com os termos e condições da Ordem de Serviço aplicável, da USSD e deste Anexo.
- Nosso desempenho no Suporte de Missão Crítica depende de sua cooperação, participação ativa e conclusão oportuna das responsabilidades atribuídas.
- O Suporte de Missão Crítica tem como objetivo dar suporte ao uso da Solução em seu ambiente. Forneceremos esses serviços somente para fins de negócios internos. Não forneceremos esses serviços aos seus clientes.
- O Suporte de Missão Crítica não se aplica ao suporte de dispositivos individuais de usuários finais ou software cliente da Microsoft. No entanto, a Equipe da Solução pode fornecer aconselhamento e diretrizes proativas sobre quaisquer problemas generalizados de dispositivos e software de clientes, associados a seu Suporte para Solução Crítica.
- O Suporte de Missão Crítica não inclui o desenvolvimento, a implantação ou a manutenção do código da Solução.
- O Suporte de Missão Crítica inclui suporte para incidentes relacionados ao teste de hotfixes, service packs ou pequenas atualizações em um ambiente de teste para sua Solução.
- Todos os PRS serão fornecidos em inglês, a menos que estabelecido de outra forma na Ordem de Serviço.
- Não forneceremos suporte para nenhum código que não seja da Microsoft ou código que tenha sido personalizado pela Microsoft, por você ou por um fornecedor de terceiros, que esteja incluído como parte da Solução.
- Se o programa de integração revelar que sua implementação dos Produtos e Serviços Online Identificados é materialmente diferente de sua implementação conforme descrito no Anexo A, as partes concordarão em renegociar as taxas para o Suporte de Missão Crítica estabelecidas na Ordem de Serviço aplicável de boa-fé.

- O Suporte de Missão Crítica não será fornecido para nenhum Produto Microsoft além do Fim do Suporte, independentemente da compra de Atualização de Segurança Estendida. Para sua referência, a política geral de ciclo de vida de produto Microsoft, definições e perguntas comuns estão descritas em <https://support.microsoft.com/en-us/lifecycle>.
- O horário comercial local é definido para todos os países/regiões participantes de sua Ordem de Serviço.

8. Créditos

Após a conclusão mutuamente reconhecida do Programa de Integração, você poderá se qualificar para os créditos descritos abaixo.

Em cada aniversário da Data de Início de Vigência durante o período deste Anexo, avaliaremos a parcela dos incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A relatados por você para sua Solução, para os quais não cumprimos o tempo de resposta inicial garantido. Com base nessa avaliação, ofereceremos a você um crédito financeiro que poderá ser usado para reduzir as taxas de qualquer um dos serviços listados em sua Ordem de Serviço, desde que você use os créditos dentro de doze meses após ser notificado por nós sobre os créditos.

Se o número total de incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A relatados por você para sua Solução durante o período avaliado for igual ou superior a dez, consulte a tabela a seguir.

Porcentagem de incidentes para os quais cumprimos os tempos de resposta garantidos	Crédito
90% ou mais	Sem crédito
Menos de 90%, mas maior ou igual a 80%	5% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica
Menos de 80%, mas maior ou igual a 65%	10% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica
Menos de 65%	15% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica

Caso o número total de incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A relatados por você durante o período avaliado seja inferior a 10 (dez), consulte a tabela a seguir.

Número de incidentes para os quais não cumprimos o tempo de resposta garantido	Crédito
1	Sem crédito
2	5% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica
3	10% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica

Número de incidentes para os quais não cumprimos o tempo de resposta garantido	Crédito
Mais de 3	15% da taxa anual paga pelo período de Suporte de Missão Crítica

Para receber um crédito, você deve estar em total conformidade com os termos deste Anexo. Esse crédito é seu único e exclusivo recurso e a única e exclusiva responsabilidade da Microsoft, para a remediação completa e definitiva dos tempos de resposta iniciais garantidos não cumpridos para o Suporte de Missão Crítica.

9. Taxas

As taxas aplicáveis ao Suporte de Missão Crítica fornecidos de acordo com este Anexo serão detalhadas em sua Ordem de Serviço.

ANEXO A

Soluções e Produtos e Serviços Online Identificados

6. Nome da Solução: Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido
7. Descrição da Solução em termos de negócios: Uma solução de Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido combina infraestruturas de nuvem pública e nuvem privada (no local) para criar um ambiente de computação unificado e flexível.
8. Lista dos Produtos e Serviços Online Identificados, juntamente com detalhes sobre como eles são usados na Solução:
 - O suporte ao escopo de Suporte de Missão Crítica oferecerá suporte apenas às seguintes tecnologias da Microsoft implantadas em produção nos data centers do cliente que estejam dentro do ciclo de vida de suporte padrão ou estendido:
 - Microsoft Windows Server 2016 e versões posteriores
 - Microsoft Windows Server Hyper-V 2016 e versões posteriores
 - Microsoft Windows Server Internet Information Services (IIS) 10.0 on Microsoft Windows Server 2016 e versões posteriores
 - Microsoft SQL Server 2017 e versões posteriores
 - Microsoft System Center Configuration Manager Version 2403 e versões posteriores
 - Microsoft System Center Operations Manager 2022 e versões posteriores
 - Serviços de infraestrutura e plataformas implantados em produção na nuvem comercial do Azure, utilizados apenas pelos componentes da solução Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido listados acima.
 - O suporte ao escopo de Suporte de Missão Crítica incluirá suporte apenas para componentes da solução Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido implantados em produção na nuvem comercial do Azure.
9. Diagrama de blocos mostrando como esses componentes ou recursos estão conectados: N/A
10. Os sistemas, aplicativos, dispositivos, produtos, serviços e recursos que são excluídos do Suporte de Missão Crítica incluem, mas não estão limitados a:
 - *Todos os aplicativos ou soluções hospedados em qualquer nuvem da Microsoft que não estejam listados na seção "Em Escopo".*
 - *Todos os serviços do Azure não conectados diretamente aos componentes da solução Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido listados na seção "Em Escopo".*
 - *Todos os aplicativos cliente.*
 - *Todas as instâncias dos serviços do Azure não hospedadas nas assinaturas do próprio cliente.*
 - *Todas as instâncias da solução Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido e componentes relacionados listados na seção "Em Escopo", mas não hospedados na nuvem comercial do Azure.*

- *Todas as instâncias de qualquer aplicativo ou solução hospedadas na nuvem governamental do Azure.*
- *Todas as instâncias de qualquer aplicativo ou solução hospedadas na região do Azure na China, também conhecida como Moon Cake.*
- *Todas as instâncias de qualquer aplicativo ou solução hospedadas no Azure Stack.*
- *Todas as tecnologias da Microsoft e de terceiros em execução em instâncias IAAS não listadas na seção "Em Escopo".*
- *Todas as instâncias locais de qualquer aplicativo na solução com suporte, qualquer um de seus componentes ou dependências.*
- *Todo o código personalizado.*
- *Todas as instâncias locais do Microsoft Active Directory.*
- *Todos os serviços do Azure DevOps.*
- *Todos os serviços de mídia do Azure.*
- *Todos os serviços do Azure StorSimple.*
- *Todos os serviços de comunicação do Azure.*
- *Todo o gerenciamento de cobrança e assinatura do Azure.*
- *Todos os serviços do GitHub.*
- *Todas as tecnologias de nuvem e locais de terceiros e tecnologias de terceiros que possam estar em execução em instâncias hospedadas no Azure.*
- *Todos os sistemas operacionais convidados e outros aplicativos em execução em instâncias IAAS do Azure.*
- *Todos os componentes do Azure Marketplace.*
- *Todas as tecnologias locais e de nuvem da Microsoft não listadas na seção "No escopo".*
- *Todos os problemas de hardware fora da infraestrutura de nuvem comercial do Azure.*
- *Todos os problemas de rede fora da infraestrutura de nuvem comercial do Azure.*
- *Monitoramento proativo da solução Nuvem Inteligente Datacenter Híbrido hospedada no(s) data center(s) do cliente, no Azure, nos serviços subjacentes do Azure ou em quaisquer outras implantações da solução ou de seus componentes.*

