



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

CONTRATO TRF1 19725525

CONTRATO N. 0087/2023 PARA SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO MICROSOFT UNIFIED, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO, E A MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.

CONTRATANTE: UNIÃO/TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO, inscrito no CNPJ/MF 03.658.507/0001-25, com sede no SAU/SUL, Quadra 02, Bloco A, Praça dos Tribunais Superiores, Brasília-DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado, conforme atribuições delegadas pelo [Ato Presi n. 163 de 07/05/1991](#), por seu diretor-geral da Secretaria, **CARLOS FREDERICO MAIA BEZERRA**, brasileiro, CPF n. 480.325.571-72, RG n. 1.015.832 - SSP/DF, residente e domiciliado nesta Capital.

CONTRATADA: MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., inscrita no CNPJ/MF 60.316.817/0001-03, sediada na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, n. 1.909, conjunto 161, 16º andar, Torre Sul SP Corporate Towers, Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04.543-907, telefone (11) 97676-2538, e-mail t-romedi@microsoft.com, neste ato representada por sua procuradora, **RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA**, brasileira, CPF 715.868.656-68, RG MG-5.191.529 PCMG.

As partes acima qualificadas celebram o presente contrato, com observação ao constante no **Processo Administrativo Eletrônico n. 0007881-16.2023.4.01.8000 – TRF** e com fundamento no [artigo 74, I, da Lei 14.133/2021](#); **Inexigibilidade 033/2023**; demais disposições regulamentares e mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços de suporte técnico Microsoft Unified, no âmbito do Contratante, conforme especificações e condições constantes deste contrato e seus anexos.

2. DA FINALIDADE

2.1. A finalidade desta contratação é prover serviço de suporte e consultoria especializada necessária para assegurar o pleno funcionamento dos sistemas e serviços essenciais no âmbito do Contratante, que contam com tecnologia Microsoft.

3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Por este instrumento, a Contratada obriga-se a:

3.1.1. Responsabilizar-se por todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução do objeto contratado, bem como custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais, caso existam.

3.1.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo Contratante.

3.1.3. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com o objeto deste contrato.

3.1.4. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e

honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o Contratante for compelido a responder em decorrência desta contratação.

3.1.5. Manter, durante toda a vigência do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório para a contratação.

3.1.6. Manter seus profissionais, quando nas dependências do Contratante, em perfeitas condições de apresentação e asseio, submetendo-os às normas internas de conduta, segurança e disciplina; ao [Código de Conduta da Justiça Federal](#) e à Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, instituída pela [Resolução CNJ 351/2020](#), sem que se configure, com isso, qualquer vínculo empregatício com o órgão.

3.1.7. Substituir, no prazo estabelecido pelo Contratante, qualquer um de seus empregados que for considerado inconveniente à boa ordem, demonstre incapacidade técnica, perturbe a ação da fiscalização do Contratante, não acate as suas determinações ou não observe às normas internas do Contratante.

3.1.8. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do Contratante, obrigando-se a atender todas as reclamações a respeito da execução do objeto contratado.

3.1.9. Comunicar ao Contratante, de imediato e por escrito, qualquer irregularidade verificada durante a execução do objeto deste contrato, para a adoção das medidas necessárias à sua regularização.

3.1.10. Manter os profissionais, quando em horário de execução das atividades, com apresentação condizente ao ambiente onde o serviço será executado, e devidamente identificado mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, a ser confeccionado pela Contratada.

3.1.11. Empenhar-se para que seus empregados tratem com cortesia os servidores do Contratante, clientes, visitantes e demais colaboradores, podendo o Contratante exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente, nos termos do subitem 3.1.7.

3.1.12. Providenciar a correção de deficiências apontadas pelo Contratante quanto à execução do objeto do contrato.

3.1.13. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e as regras de negócio.

3.1.13.1. Com a assinatura deste contrato, a Contratada compromete-se com os termos do Anexo I deste contrato, denominado Compromisso de Confidencialidade de Informações, sobre as condições de revelação de informações sigilosas e as regras definidas para o seu uso e proteção.

3.1.14. Ressarcir o Contratante por todo e qualquer dano causado pela execução inadequada dos serviços contratados, ressalvado o direito de defesa, ficando o Contratante desde já autorizado a descontar o valor correspondente dos pagamentos devidos à Contratada ou da garantia.

3.1.14.1. Fica desde já estabelecido que o Contratante, na qualidade de órgão responsável pela fiscalização e administração do contrato, estará autorizado a efetuar os descontos correspondentes ao valor máximo de 15% (quinze por cento) do total contratado, seja mediante a retenção dos valores devidos à Contratada ou através da utilização dos recursos da garantia prestada.

3.1.15. Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, softwares, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas neste contrato e seus anexos.

3.1.16. Demonstrar, quando solicitado pelo Contratante, a competente comprovação de quitação de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, em decorrência de sua condição de empregadora.

3.1.17. Designar 01 (um) preposto e 01 (um) substituto, com experiência mínima de dois anos na função de preposto de contrato.

3.1.17.1. São atribuições do Preposto: Representar a Contratada perante o Contratante na execução do contrato, incluindo as atividades de comunicação oficial, para fins de encaminhamento das demandas e controle da gestão contratual.

3.1.18. Providenciar para que os canais de abertura de chamados por meio de telefone, fax, e-mail, ou pelo serviço de atendimento via internet, estejam disponíveis 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), bem como o acesso ao sítio Unified Enterprise Support – Incluindo Gerenciamento.

3.1.19. Executar os demais serviços objeto do presente contrato dentro dos prazos ajustados na Ordem de Execução de Serviço, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

3.1.20. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

3.1.21. Cumprir fielmente o contrato, de modo que os serviços avençados sejam realizados com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, conforme especificações técnicas deste contrato e Políticas de Suporte Técnico da Contratada, no que couber.

3.1.21.1. As políticas de Suporte Técnico internas da Contratada não se sobrepõem aos ajustes entabulados neste contrato e na lei, notadamente quanto à geração de ônus financeiro não expressamente previsto ou a restrições técnicas.

3.1.21.2. Os termos e as condições da prestação dos serviços serão regidos, no que não contrariar os termos deste instrumento e seus anexos, pela Política de Suporte Técnico da Contratada vigente na data da assinatura do contrato, que passa a ser parte integrante deste contrato.

3.1.22. Não subcontratar, total ou parcialmente, o objeto de que trata este contrato.

4. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. Por este instrumento, o Contratante obriga-se a:

4.1.1. Proporcionar todas as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir o objeto deste contrato.

4.1.2. Emitir as Ordens de Execução de Serviço no decorrer da vigência do contrato, encaminhando à Contratada por meio do sistema de gestão dos serviços, ou outro meio a ser definido pelo Contratante em conjunto com a Contratada.

4.1.3. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada, necessários à execução deste contrato.

4.1.4. Comunicar à Contratada qualquer irregularidade verificada na execução do contrato, determinando, de imediato, as providências necessárias à sua regularização.

4.1.5. Recusar o recebimento dos serviços que não estiverem em conformidade com as especificações constantes da proposta apresentada.

4.1.6. Acompanhar e fiscalizar, rigorosamente, o cumprimento deste contrato.

4.1.7. Designar servidor ou comissão para acompanhar e fiscalizar o contrato.

4.1.8. Exigir, sempre que necessário, a apresentação da documentação pela Contratada que comprove a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

5. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. O acompanhamento e a fiscalização do contrato consistem na verificação da conformidade da sua execução pelo gestor do contrato, de acordo com as cláusulas contratuais estabelecidas.

5.2. A gestão será exercida por servidor ou comissão designada pelo Contratante.

5.3. O servidor ou comissão de que trata o item 5.2 desta cláusula, observado, no que couber, o [Decreto 11.246/2022](#), deverá ainda:

5.3.1. Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a sua execução e regularização das faltas ou defeitos.

5.3.2. Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa quando comprovada a fiel e correta execução dos serviços, para fins de pagamento.

5.3.3. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura.

5.3.4. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução do seu objeto.

5.3.5. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de alteração e prorrogação contratual.

5.3.6. Manter registro de aditivos.

5.3.7. Comunicar à autoridade superior, em tempo hábil e por escrito, as situações que impliquem atraso e descumprimento de cláusulas contratuais, para adoção dos procedimentos necessários à aplicação das sanções contratuais cabíveis, resguardados os princípios do contraditório e da ampla defesa, bem como as situações que exijam alterações contratuais, para autorização e demais providências à celebração do termo aditivo.

5.4. As decisões e providências que ultrapassem a competência do fiscal/gestor deverão ser solicitadas ao seu superior hierárquico em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

5.5. Expirada a vigência do contrato, o servidor ou comissão informará à autoridade competente acerca do integral cumprimento do objeto para fins de registros e respectivo controle financeiro-orçamentário.

5.5.1. Observado o disposto no subitem 12.1.2 e não havendo pendências quanto a sua execução, o servidor ou comissão oficiará à Contratada, se for o caso, acerca da devolução da garantia prestada na forma do [art. 96, § 1º, I, da Lei 14.133/2021](#).

6. DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços poderão ser realizados no Tribunal Regional Federal da 1ª Região, localizado na Praça dos Tribunais Superiores, SAU/SUL Quadra 1, Bloco C, Edifício Anexo I - 3º Andar - DIOPE.

6.2. A Contratada deverá disponibilizar pacote do serviço/produto Unified Enterprise Support em **até 10 (dez) dias úteis**, a contar o 1º (primeiro) dia útil subsequente ao do recebimento ou da inequívoca ciência, pela Contratada, da Ordem de Fornecimento.

6.3. O atendimento aos chamados deverá observar o disposto no Anexo II deste contrato.

7. DO RECEBIMENTO

7.1. O objeto desta contratação será recebido da seguinte forma:

7.1.1. Provisoriamente, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** a partir da entrega do documento que atesta a ativação do Unified Enterprise Support emitido pela Contratada em nome do Contratante, mediante Termo de Recebimento Provisório assinado pelas partes, para efeito de posterior verificação quanto ao atendimento das exigências deste contrato.

7.1.2. Definitivamente, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis** após o recebimento provisório, mediante Termo de Recebimento Definitivo assinado pelas partes, e após comprovação da adequação do objeto às exigências contidas neste contrato.

7.2. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

7.3. Os serviços serão recusados Quando entregues com especificações técnicas inferiores às contidas neste contrato.

7.4. Enquanto não solucionada a pendência, ficarão suspensos os prazos para o recebimento definitivo.

7.5. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada,

por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.6. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA GARANTIA

7.7. Os serviços de assistência técnica e garantia, realizados pela Contratada, deverão ser prestados na sede do Contratante ou remotamente.

7.8. A garantia contempla suporte ao funcionamento do Suporte Unificado Microsoft (Unified Enterprise Support), por um período mínimo de 12 (doze) meses, prorrogável por igual período, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo.

7.9. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos serviços de suporte Contratado.

7.10. Entende-se por suporte corretivo aquele destinado a corrigir as falhas ou problemas apresentados nos serviços, incluindo a realização de ajustes e quaisquer correções necessárias.

8. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. A despesa com a execução do presente contrato correrá à conta dos recursos orçamentários consignados no Programa de Trabalho 168384 e Elemento de Despesa 3.3.90.40.

8.2. Foi emitida a Nota de Empenho 2023NE001103, em 27/12/2023, no valor de **R\$671.805,48 (seiscentos e setenta e um mil oitocentos e cinco reais e quarenta e oito centavos)**, para atender as despesas oriundas desta contratação.

9. DO PREÇO

9.1. Pela execução do objeto deste contrato, o Contratante pagará à Contratada, mensalmente, os valores discriminados nos Anexos III e IV deste contrato.

9.2. O preço compreende todas as despesas concernentes ao objeto deste contrato, bem como todos os impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguro e outras despesas de qualquer natureza que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto desta contratação, já deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

10. DO REAJUSTE

10.1. Os preços deste contrato poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

10.1.1. Tem-se como a data do orçamento estimado para essa contratação o dia **29/09/2023**, marcado pela conclusão da documentação necessária para a licitação.

10.1.2. São nulos de pleno direito quaisquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

10.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ou, na hipótese de extinção deste, por outro que venha a substituí-lo.

10.3. Caberá à Contratada solicitar o reajustamento dos preços e demonstrar a variação, mediante apresentação da respectiva planilha, bem como apresentar a documentação comprobatória do seu pleito.

10.4. No caso de eventual prorrogação contratual, nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o valor do contrato será reajustado após o interregno de um ano, que será contado a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

10.4.1. As alterações decorrentes de reajustamentos serão formalizadas mediante Termo de Apostilamento.

10.5. Para fins de concessão do reajuste poderão ser realizadas diligências visando conferir a variação de custos alegada pela Contratada, considerando-se:

10.5.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração Pública.

10.5.2. As particularidades deste contrato.

10.5.3. Indicadores setoriais, valores oficiais de referencia, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

10.5.4. A disponibilidade orçamentária do Contratante.

10.6. O prazo para a Contratada solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo ao seguinte:

10.6.1. Caso a Contratada não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

10.6.2. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual.

10.6.3. Se até a data da prorrogação contratual, ainda não tiver sido solicitado/concedido o reajuste, caberá a Contratada solicitar a reserva de seu direito para ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão, com vistas à inclusão de cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, nos termos do subitem 13.1.1.6 deste contrato.

10.7. Os novos valores contratuais reajustados produzirão efeitos:

10.7.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa ao reajuste.

10.7.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes.

10.8. Os reajustamentos não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com fundamento no art. 124, II, “d”, da Lei 14.133/2021.

11. DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento pelos serviços executados pela Contratada será efetuado mensalmente.

11.1.1. As Notas Fiscais/Faturas deverão ser entregues a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente ao mês da prestação dos serviços e serão pagas após atestadas pelo gestor do contrato, devendo o Contratante descontar eventuais glosas que tenham sido constatadas.

11.2. A liquidação e o pagamento das faturas serão efetuados, em cada uma dessas fases, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, em observância aos [incisos I e II do art. 7º da IN SEGES/ME 77/2022](#).

11.3. A regularidade de que trata o subitem 3.1.5, especialmente com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certificado de Regularidade de Situação do FGTS – CRF) e a Receita Federal e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), será confirmada antes do pagamento.

11.4. Havendo atraso no prazo estipulado no subitem 11.2 desta Cláusula, não ocasionado por culpa da Contratada, o valor devido será corrigido monetariamente, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, relativo ao período compreendido entre a data do vencimento do prazo para pagamento e a da sua efetivação.

11.4.1. A Contratada deverá formular o pedido, por escrito, ao Contratante, acompanhado da respectiva memória de cálculo e do respectivo documento de cobrança.

11.5. Os pagamentos serão creditados em nome da Contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, desde que satisfeitas às condições estabelecidas neste contrato.

11.6. Os pagamentos, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, serão realizados desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

11.7. Havendo erro no documento de cobrança, ausência da documentação necessária ao pagamento, ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, o prazo para o pagamento será interrompido até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do Contratante.

11.8. O pagamento será retido ou glosado, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando:

11.8.1. A Contratada não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade

mínima exigida as atividades contratadas.

11.8.2. A Contratada deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

11.8.3. Se por qualquer motivo alheio à vontade do Contratante for paralisada a prestação dos serviços, sendo que o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

11.9. O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a eventuais multas, inclusive aquelas em processo de apuração, ou indenizações, devidas pela Contratada, nos termos deste contrato.

11.10. Os pagamentos estarão sujeitos à retenção na fonte dos tributos, conforme legislação vigente.

12. DA GARANTIA DO CONTRATO

12.1. Objetivando assegurar o fiel cumprimento deste contrato, a Contratada deverá apresentar a garantia contratual, numa das modalidades previstas no [§ 1º do art. 96 da Lei 14.133/2021](#), no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data inicial estabelecida no subitem 13.1 deste contrato, excepcionada a hipótese de escolha da modalidade Seguro-Garantia, que deverá ser prestada tão logo homologada a licitação e anteriormente à assinatura do contrato, como condição para sua celebração.

12.1.1. A Garantia será no valor de **R\$33.590,28 (trinta e três mil quinhentos e noventa reais e vinte e oito centavos)** correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado.

12.1.2. O prazo da garantia deverá abranger o período de execução do contrato e se estender por até 3 (três) meses após o termo final da vigência do contrato, com vencimento previsto para **31/03/2025**.

12.1.3. No caso de apresentação de garantia na modalidade caução em dinheiro, a Contratada deverá efetuar o depósito na Caixa Econômica Federal, Agência 2301 – PAB – Tribunal Regional Federal da 1ª Região.

12.2. É obrigação de a Contratada fazer constar do documento de garantia, expressamente, sua vinculação a esta cláusula contratual.

12.3. A garantia deverá ser renovada/endossada a cada prorrogação ou alteração, reajustes/repactuações do contrato, no prazo de 10 (dez) úteis, contados da assinatura do termo aditivo ou da notificação, na hipótese de reajustes/repactuações realizados mediante apostila ao contrato.

12.4. A garantia, independente da modalidade escolhida, deverá assegurar:

12.4.1. Pagamento imediato pela ocorrência de quaisquer eventos danosos previstos no contrato, notadamente os relativos a multas moratórias e/ou compensatórias, mediante simples apresentação, pelo Contratante, do valor apurado ou fixado de acordo com as pertinentes cláusulas deste contrato.

12.4.2. Cobertura de prejuízos causados ao Contratante, decorrentes de culpa ou dolo da Contratada na execução do contrato, apurados em regular processo administrativo, até o limite previsto no subitem 12.1.1

12.4.3. Renúncia expressa aos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro, na hipótese de apresentação de garantia na modalidade de fiança bancária. (Lei nº 10.406/2002).

12.5. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

12.6. No caso de penalidade imposta pelo Contratante, basta a apresentação da decisão final exarada no processo administrativo para que o correspondente valor seja recolhido ao erário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na forma fixada pelo Contratante, independentemente de anuência, autorização ou manifestação da Contratada.

12.7. Sancionada a Contratada, caso esta não realize o pagamento no prazo fixado, correspondente valor será exigido do garantidor mediante simples comunicação escrita.

12.8. Se o valor da garantia ou parte desta for utilizado para pagamento dos eventos indicados nos subitens 12.4.1 e 12.4.2 desta cláusula, obriga-se a Contratada a efetuar a respectiva reposição ou complementação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação feita pelo Contratante.

12.9. Em caso de alteração do contrato, a Contratada deverá apresentar nova garantia na mesma

modalidade da anterior ou complementar a já existente, no prazo previsto no subitem anterior.

12.10. Caso a Contratada não cumpra o disposto nos itens anteriores, dentro do prazo estipulado, o Contratante poderá reter cautelarmente o valor da garantia dos pagamentos devidos, até a apresentação da garantia, sendo todo o ônus decorrente de responsabilidade da Contratada.

12.10.1. Em caso de retenção de que trata o subitem 12.10, o Contratante oficiará a Contratada para, em novo prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** contados da data da notificação, regularizar a prestação da garantia.

12.11. A garantia, ou seu saldo, será liberada ou restituída conforme o disposto no subitem 5.5 deste contrato, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais.

13. DA VIGÊNCIA

13.1. O presente instrumento vigorará por 12 (doze) meses, a partir de **31/12/2023**, observado o disposto no [art. 107 da Lei 14.133/2021](#), com término previsto para **31/12/2024**, podendo ser prorrogado por igual período ou fração, mediante acordo entre as partes, por meio de termo aditivo, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, incluindo os primeiros 12 (doze) meses.

13.1.1. Para o encaminhamento do pedido de prorrogação do contrato, o gestor do contrato deve observar os seguintes requisitos:

13.1.1.1. Prestação regular dos serviços.

13.1.1.2. Manutenção do interesse do Contratante na realização do serviço.

13.1.1.3. Permanência da vantagem econômica para o Contratante.

13.1.1.4. Manifestação expressa da Contratada quanto ao interesse na prorrogação.

13.1.1.5. Verificação se houve declaração de inidoneidade ou suspensão da Contratada no âmbito da União ou do Contratante.

13.1.1.6. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível proceder aos cálculos devidos para fins de reajuste do contrato, caberá à Contratada no ato que manifestar anuência com a prorrogação, requerer a inclusão de cláusula no termo aditivo de prorrogação garantindo o seu direito ao reajuste, sob pena de preclusão, conforme previsão contida no subitem 10.6.3 deste contrato.

13.1.1.7. O contrato não será prorrogado quando a Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do Contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas neste contrato, observado os termos dos [artigos 155 e 156 da Lei 14.133/2021](#), as seguintes sanções:

a. Advertência.

b. Multa.

c. Impedimento de licitar e contratar.

d. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar.

14.1.1. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do subitem 14.1 desta cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea “b” do mesmo subitem.

14.2. O atraso injustificado na execução do objeto desta contratação ou qualquer outro inadimplemento contratual, com exceção da prevista no subitem 14.5 desta cláusula, sujeitará a contratada à multa de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia ou hora de atraso, conforme critério de prazo estabelecido, calculada sobre o valor correspondente à parte entregue com atraso ou sobre o valor total contratado, até o limite de 10 (dez) horas, para os prazos em horas, e 10 (dez) dias para os prazos em dias.

14.2.1. A partir do 11ª hora, para os prazos em horas, ou 11º dia, para os prazos em dias, a multa por hora ou dia passa a ser de **1% (um por cento)**, até o limite de **8% (oito por cento)**, considerado o limite total de 13% (treze por cento) da multa cumulada com a penalidade do subitem 14.2.

14.3. Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, o Contratante, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos. O descumprimento da obrigação no prazo fixado constituirá em mora a Contratada, hipótese que incidirá a sanção prevista no subitem 14.2.

14.4. A inexecução parcial ou total deste instrumento, por parte da Contratada, poderá ensejar a resolução contratual, com cancelamento do saldo de empenho e a aplicação da multa no percentual de **15% (quinze por cento)** sobre a parte não entregue/executada ou sobre o valor total contratado, respectivamente.

14.5. Se em decorrência de ação ou omissão, que não resulte em inexecução parcial ou total do objeto contratado, o cumprimento da obrigação se tornar inútil em momento posterior e não tiver sido objeto de multa anterior, a Contratada estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do contrato e por ocorrência.

14.5.1. O valor da multa de que trata o subitem 14.5 não poderá ser superior àquela que seria cabível caso a obrigação tivesse sido entregue em mora.

14.6. A Contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para o cumprimento das obrigações decorrentes desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste contrato; ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência.

14.6.1. A solicitação de prorrogação, contendo o novo prazo para execução, deverá ser encaminhada ao Contratante até o vencimento do prazo inicialmente estipulado, ficando exclusivamente a critério do Contratante a sua aceitação.

14.6.2. O pedido de prorrogação extemporâneo ou não justificado na forma disposta nesta cláusula será prontamente indeferido, sujeitando-se a Contratada às sanções previstas neste instrumento.

14.7. Descumprida a obrigação no prazo fixado, poderá o Contratante, por exclusiva vontade, estabelecer data-limite para seu cumprimento, hipótese que não elidirá a multa moratória prevista no subitem 14.2.

14.8. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia contratual acarretará a aplicação de multa de **0,5% (cinco décimos por cento)** sobre o valor da garantia não prestada, por dia de atraso, observado o máximo de **10% (dez por cento)**.

14.8.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias na apresentação da garantia autoriza o Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com as cominações legais cabíveis.

14.9. As multas ou os danos/prejuízos apurados poderão ser descontados dos pagamentos porventura ainda devidos, ou descontados da garantia contratual, ou recolhidos ao tesouro nacional, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação, ou, ainda, quando for o caso, cobrados judicialmente, nos termos do [§ 8º do art. 156 da Lei 14.133/2021](#).

14.10. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas neste instrumento será precedida de regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.11. O Contratante promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à Contratada.

15. DA RESCISÃO

15.1. O Contratante se reserva o direito de extinguir unilateralmente o presente contrato, na ocorrência de qualquer das situações previstas no art. 137, incisos I a IX e art. 138, inciso I, todos da Lei 14.133/2021.

15.2. O presente Contrato poderá, ainda, ser extinto por acordo entre as partes ou judicialmente, nos termos constantes no art. 138, incisos II e III, da Lei 14.133/2021.

16. DA PUBLICAÇÃO

16.1. O presente instrumento será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) como condição indispensável para a sua eficácia, em conformidade com o disposto no [art. 94 da Lei 14.133/2021](#).

17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. Toda e qualquer comunicação/informação/notificação/intimação e envio de documentos (contrato e demais documentos) à Contratada será feita pelo e-mail informado no preâmbulo deste contrato, ou outro que o substitua, apontado formalmente pela Contratada.

17.2. É de exclusiva responsabilidade da Contratada o fornecimento e manutenção de e-mail atualizado, até mesmo na hipótese de obrigações pós-contratuais.

17.3. Em caso de inobservância do previsto no subitem 17.2, o Contratante poderá realizar a comunicação/informação/notificação/intimação via postal/pessoal.

17.4. Frustradas as tentativas na forma do subitem 17.3, o Contratante poderá realizar a comunicação/informação/notificação/intimação da Contratada mediante publicação no Diário da Justiça Federal da 1ª Região – e-DJF1, disponível no site do Contratante (<http://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/publicacoes/diarios-da-justica/diarios-da-justica.htm>), para todos os efeitos, ressalvadas as hipóteses legais em que se determine publicação no Diário Oficial da União.

18. DO FORO

18.1. Fica eleito pelas partes o foro federal, no Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente contrato, com renúncia de qualquer outro.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento por meio de senha eletrônica.

CARLOS FREDERICO MAIA BEZERRA

Diretor-Geral da Secretaria do TRF 1ª Região

RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA

Procuradora da Microsoft Informática Ltda



Documento assinado eletronicamente por **Renata Maria Delfraro Oliveira**, **Usuário Externo**, em 28/12/2023, às 14:46 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Frederico Maia Bezerra**, **Diretor-Geral da Secretaria**, em 29/12/2023, às 16:16 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **19725525** e o código CRC **BC80234A**.

ANEXO I AO CONTRATO N. 0087/2023 COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

1. OBJETO

1.1. Este compromisso estabelece condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução deste contrato, de acordo com o que dispõem a [Lei 12.527/2011](#) e os [Decretos 7.724/2012](#) e [7.845/2012](#), que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, bem como o que dispõe a [Lei 13.709/2018](#) e a [Resolução CNJ 363/2021](#) sobre a proteção geral de dados.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste compromisso, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.1.1. **INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.2. **INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

2.1.3. **CONTRATO:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este ANEXO se vincula.

3. INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado.

3.2. Este compromisso abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do Contratante e/ou quaisquer informações técnicas / comerciais relacionadas / resultantes ou não ao Contrato, doravante denominadas **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato.

4. LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste ANEXO não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

4.1.1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da Contratada.

4.1.2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente ANEXO.

4.1.3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. A Contratada se compromete a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

5.2. A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do Contratante.

5.3. A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do contrato sobre a existência deste ANEXO, bem como da natureza sigilosa das informações.

5.3.1. A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente ANEXO e dará ciência ao Contratante dos documentos comprobatórios.

5.4. A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo Contratante.

5.5. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste ANEXO.

5.5.1. Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

5.6. A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do contrato.

5.7. A Contratada, na forma disposta no subitem 5.2 acima, também se obriga a:

5.7.1. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

5.7.2. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros.

5.7.3. Comunicar ao Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

5.7.4. Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

5.8. A contratada deverá comunicar ao Contratante, em até 02 (dois) dias úteis, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

6. DURAÇÃO DO SIGILO

6.1. O presente COMPROMISSO tem natureza irrevogável e irretratável, e seus efeitos terão vigência desde a assinatura do contrato até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão da execução do objeto contratado ou àquele determinado em lei.

7. PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão deste contrato. Neste caso, a Contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 155 da Lei 14.133/2021.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este compromisso de confidencialidade é parte integrante e inseparável do contrato.

8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

8.3. O disposto no presente ANEXO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

8.4. Ao assinar o contrato, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

8.4.1. O Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada.

8.4.2. A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao contrato.

8.4.3. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

8.4.4. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

8.4.5. O presente compromisso somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes.

8.4.6. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste ANEXO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.

8.4.7. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este ANEXO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas.

8.5. Este COMPROMISSO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

ANEXO II AO CONTRATO N. 0087/2023 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1. Os softwares disponibilizados devem estar em sua versão mais atual, com possibilidade de Downgrade nos casos de Sistemas Operacionais.
2. Durante toda a vigência do contrato deve ser mantida a garantia de atualizações dos softwares.
3. A Solução deverá assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, informações e sistemas informatizados, inclusive de todas as suas alterações, manuais, programas fonte e objeto, bases de dados ou outros recursos, pertencentes ao Contratante.
4. A plataforma dos serviços disponibilizados deverá ser acessada independentemente do tipo de dispositivo utilizado pelo usuário e de sua localização.
5. O suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, em português.
6. Chamados para suporte técnico deverão ser abertos por portal web, e-mail ou telefone.
7. Os softwares disponibilizados na modalidade Software como Serviço (SaaS), deverão estar hospedados em centros de processamento de dados (datacenter) localizados em território nacional, sem replicação de dados no exterior.
8. **SERVIÇO 1:** Prover suporte especializado Microsoft imprescindível à complementação do contrato de apoio à sustentação de infraestrutura e para auxiliar nas demandas por suporte, resolução de problemas e incidentes ocorridos durante a utilização dos diversos serviços providos tanto na nuvem do Office365 (Microsoft Teams, Exchange on-line, SharePoint, One Drive, etc) quanto na infraestrutura de rede da JF1 composta atualmente por 1.265 servidores on-premise com tecnologia Microsoft que dão sustentação a serviços essenciais para o funcionamento da JF1 a exemplo: Serviço de autenticação de rede (controladores de domínio), acesso a arquivos compartilhados (Servidores de Arquivos), acesso a rede interna através da internet (servidores de TS), atualização de sistemas operacionais (WSUS), Serviço do Correio Eletrônico (Exchange) entre outros.

8.1 Descrição do pacote básico do suporte básico é composto por serviços fundamentais que cobrem as necessidades mais comuns:

Item	Serviços disponíveis
Serviços proativos	Ajuda a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Como parte do suporte proativo, a Microsoft oferece serviços proativos individuais, disponíveis e categorizados como serviços de manutenção, otimização ou educação

Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)	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
Serviços reativos	Ajuda a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e inclui serviços de resolução de problemas priorizados para fornecer uma resposta rápida para minimizar o tempo de inatividade.

Suporte técnico (24/7)	Tempos esperados de resposta: Crítico Grav. 1: 15 min para Azure*/1 hora para todos os outros produtos1 hora para Grav. A/2 horas para Grav. B/4 horas para Grav. C
Gerenciamento de casos/Ferramentas	Portal do hub de serviços para gerenciamento único de suporte, recomendações, catálogo de serviços da Microsoft e atualizações de produtos
Integridade da TI	Avaliações sob demanda com serviços de instalação e configuração conforme necessário
Assistência na nuvem	Suporte de faturamento fornecido pela equipe de suporte do Azure (incluído no suporte gratuito)
Gerenciamento de contas	Gerente de Contas para o Srauccesso do Cliente designado
Suporte consultivo	Suporte consultivo por telefone (limitado a seis horas ou menos por incidente)
Treinamento técnico	Vídeos sob demanda, laboratórios práticos, roteiros de aprendizagem e webcasts liderados por especialistas

9. SERVIÇO 2: Os Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft (serviços de suporte). Os serviços de suporte incluem:

9.1 Os serviços proativos consiste em melhorar a integridade das suas operações e infraestrutura de TI. Para garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante a vigência da respectiva Ordem de Serviço, os serviços Proativos devem ser agendados com antecedência. Os serviços proativos a seguir estão disponíveis conforme abaixo identificado ou detalhados em sua Ordem de Serviço.

9.1.1 Serviços de planejamento:

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

9.1.2 Serviços de otimização:

9.1.2.1 Serviços de Adoção: Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui o suporte no desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção em relação ao lado das pessoas na mudança. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar seus programas de adoção.

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

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

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

9.1.3 Serviços educacionais:

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

9.1.3.2 Educação sob demanda: Acesso a uma série de materiais de treinamento online e a laboratórios online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pela Microsoft.

9.1.3.3 Webcasts: Acesso a sessões educacionais hospedadas na Microsoft ao vivo, disponíveis em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues remotamente online.

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

9.1.3.5 Serviços proativos personalizados: Um envolvimento abrangido pelos recursos da Microsoft para fornecer serviços, sob a orientação do cliente, fornecidos pessoalmente ou online, que não Unified Enterprise Support Services Description Page 10 estão de outra forma descritos neste documento. Esses engajamentos incluem tipos de serviços de Manutenção, Otimização e Educação.

9.1.3.6 Assistente de Tecnologia de Suporte (Support Technology Advisor, STA): Um serviço personalizado que fornece uma avaliação da tecnologia que oferece suporte às metas de negócios do cliente, incluindo, sem limitação, a otimização da carga de trabalho, a adoção ou suportabilidade entregue por um recurso da Microsoft. Este serviço pode incluir um plano e diretrizes técnicas adaptadas às metas de negócios e ao ambiente do cliente. Gerenciamento de prestação de serviços.

9.1.3.7 Acelerador Proativo: Um serviço orientado por recursos da Microsoft composto por um conjunto de atividades em escopo para ajudá-lo a alcançar um resultado técnico ou comercial com base em metas para eliminar riscos de implantação, aumentar a disponibilidade ou otimizar o desempenho da solução. Usando uma abordagem programática, o recurso da Microsoft determinará o conjunto de atividades necessárias para o compromisso, que pode incluir, entre outras, adequação da análise de lacuna, integração, otimização, transferência de conhecimento, validação de design e plano de implementação.

9.2 Gerenciamento de Prestação de Serviços para viabilizar o planejamento e a implementação.

9.2.1 Gerenciamento de prestação de serviços:

9.2.1.1 O serviço de Gerenciamento de Serviços (SDM) está incluído em seus serviços de suporte, salvo indicação em contrário aqui ou em sua Ordem de Serviço. Serviços de gerenciamento de fornecimento adicionais podem ser acrescidos na ocasião da compra de serviços adicionais ou de serviços e soluções aprimorados. Unified Enterprise Support Services Description Page 15 Os serviços de SDM são fornecidos digitalmente e pelo gerente de conta de êxito do cliente designado. Esse profissional nomeado poderá trabalhar remotamente ou em seu local. Os seguintes serviços de SDM estão disponíveis:

9.2.1.1.1 Habilitação da Organização do Cliente: Diretrizes e informações fornecidos ao seu Administrador de Serviços de Suporte nomeado sobre como gerenciar o uso de seus serviços de

Suporte Unificado, e prepará-lo para usar os serviços reativos e digitais de Suporte Unificado.

9.2.1.1.2 Orientação sobre Produtos, Serviços e Atualizações de Segurança da Microsoft: Informações compartilhadas com você sobre importantes produtos futuros e recursos de serviços e alterações, bem como boletins de segurança para tecnologias da Microsoft.

9.2.1.1.3 Gerenciamento e Desenvolvimento do Programa: Atividades elaboradas para planejar, propor, e gerenciar seus serviços de programa de suporte, com toda sua organização para ajudá-lo a perceber maior valor com seus investimentos na tecnologia e nos serviços da Microsoft. A Microsoft pode recomendar uma variedade de serviços destinados a ajudá-lo a alcançar negócios-chave e resultados de tecnologia, fazendo uso das capacidades incluídas no suporte do seu Pacote Básico, bem como dos serviços adicionais que você possa comprar.

9.2.1.1.4 Integração de Suporte Unificado: Atividades para apoiar sua iniciação Suporte Unificado, inclusive a introdução e promoção das capacidades de autoatendimento no portal de suporte online, com uma meta de garantir o uso a tempo de seus serviços de Suporte Unificado.

9.2.1.1.5 Programa de Sucesso da Nuvem: Serviços de planejamento e entrega inclusos para ajudá-lo a alcançar resultados específicos na nuvem, dando a você a capacidade de acelerar a implantação, a adoção e o valor aplicado das tecnologias de Microsoft Cloud.

9.2.1.1.6 Desenvolvedor do Gerente de Contas de sucesso do Cliente: Recurso de suporte da Microsoft focado em desenvolvimento que fornecerá consultoria e orientação estratégica para acelerar a inovação e impulsionar a eficiência ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento de software. Esses recursos limitados podem ser atribuídos pela Microsoft conforme as condições permitirem.

9.2.1.1.7 Gerenciamento de Relacionamento Executivo: Um conjunto de atividades para garantir que a equipe de Suporte da Microsoft esteja alinhada às prioridades estratégicas da sua organização e comprometida com negócios-chave e tomadores de decisão de tecnologia.

9.2.1.1.8 Complemento ao Gerenciamento de Prestação de Serviços: Você pode optar por comprar recursos adicionais personalizados SDM para fornecer serviços de gerenciamento de fornecimento de serviços como parte de um escopo predeterminado de trabalho, que não são explicitamente detalhados neste documento. Esses recursos funcionarão remotamente ou em seu local. Este serviço também está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

9.2.1.1.9 Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local: Você pode solicitar visitas no local a seu gerente de conta de êxito do cliente que podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

9.2.2 Serviços de implementação:

9.2.2.1 Serviços de Integração: Engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para fornecer assistência quanto à implantação, migração, atualização ou desenvolvimento de recursos. Essa assistência pode incluir assistência no planejamento e na validação de um conceito de prova ou carga de trabalho de produção usando produtos da Microsoft.

9.3 Serviços priorizados de solução de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana para fornecer resposta rápida a fim de minimizar o tempo de inatividade.

9.3.1 Serviços de manutenção:

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

9.3.1.2 Avaliação sob Demanda: Acesso a uma plataforma online de avaliação automatizada que utiliza avaliações de log para analisar e avaliar a implementação da tecnologia da Microsoft. As avaliações sob demanda cobrem tecnologias limitadas. O uso deste serviço de avaliação requer um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para habilitar o uso do serviço de avaliação sob demanda. A Microsoft pode fornecer uma assistência para habilitar

a configuração inicial do serviço. Em conjunto com a Avaliação sob Demanda, e por um valor adicional, um recurso da Microsoft no local (por até dois dias) ou recurso remoto da Microsoft (por até um dia) estará disponível para auxiliar na análise dos dados e priorizar as recomendações de correção por seu contrato de serviços. As avaliações no local podem não estar disponíveis em todos os lugares.

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

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

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

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

10. SERVIÇO 3: Serviços reativos de atendimento aos chamados:

10.1 Serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os seguintes serviços reativos estão inclusos conforme a necessidade para produtos e serviços online da Microsoft atualmente suportados, a menos que indicado de outra forma em sua Ordem de Serviço. Serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os seguintes serviços reativos estão inclusos conforme a necessidade para produtos e serviços online da Microsoft atualmente suportados, a menos que indicado de outra forma em sua Ordem de Serviço.

10.1.1 Suporte para Aconselhamento (Consultivo): Suporte por telefone a curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. O suporte consultivo pode incluir conselhos, orientações e transferência de conhecimento destinados a ajudá-lo a implantar e implementar tecnologias Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que possam diminuir a probabilidade de quedas do sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e personalização estão fora do escopo desses Serviços de Consultoria.

10.1.2 Suporte à Resolução de Problemas: Essa assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a solução de problemas para um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específicos que não estejam operando como pretendido para os produtos da Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou enviados pela Web. As solicitações de suporte para serviços e produtos não cobertos pelo portal de suporte de serviços online aplicáveis são gerenciadas pelo portal online de Serviços Microsoft.

10.1.3 Análise da Causa Raiz: Quando solicitado explicitamente antes de encerrar o incidente, realizaremos uma análise estruturada das causas potenciais de um único incidente ou de uma série de problemas relacionados. Você será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais como arquivos de registro, rastreamentos de rede ou outra saída de diagnóstico. A Análise da Causa Raiz está disponível somente para algumas tecnologias da Microsoft e pode incorrer em um custo adicional.

10.1.4 Complemento ao Gerenciamento de Suporte Reativo: Você pode optar por comprar horas adicionais para o fornecimento do Gerenciamento de Suporte Reativo. Esses recursos operarão remotamente e fornecerão o serviço durante o horário comercial no fuso horário acordado por escrito. Este serviço é prestado em inglês e, quando disponível, pode ser prestado em seu idioma. Este serviço

está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

10.1.5 Serviços de Suporte em Segurança Cibernética: Fornece assistência especializada relacionada à segurança cibernética em cenários reativos e proativos (“Serviços de Segurança Cibernética”). Esses serviços ajudam a reduzir o risco de ataques cibernéticos direcionados, preparar-se melhor para situações que implicam crise de segurança ou investigar e conter um comprometimento ativo de segurança. Os Serviços de Segurança Cibernética fornecem um programa personalizado de serviços de suporte, pode ser disponibilizado por um valor adicional definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço comuns de suporte e que podem reduzir os riscos de interrupção do sistema. Os Serviços de Consultoria são vendidos como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.

11. As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial estimados da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta ao incidente, indicada no subitem 13.1 deste Anexo.

12. Mediante sua solicitação, poderemos colaborar com fornecedores terceirizados de tecnologia para auxiliar na solução de problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fornecedores; no entanto, é responsabilidade do terceiro oferecer suporte a seu produto.

13. A gravidade do incidente determina os níveis de resposta na Microsoft, o tempo inicial estimado de resposta e suas responsabilidades:

13.1 O atendimento aos chamados deverá observar os seguintes prazos:

Gravidade e situação	Resposta esperada da Contratada	Responsabilidade do Contratante
Gravidade 1 Sistema de negócios crítico inoperante: • Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica. • Necessita de atenção imediata	• Componentes do Azure¹ - Resposta à primeira 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	• 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
Gravidade A Sistema de negócios crítico em degradação: • Perda ou degradação significativa dos serviços • Necessita de atenção dentro de uma hora	• Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos • Recurso designado para situações críticas² • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana²	• 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
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 úteis comerciais	• Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial⁴	• Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft • Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais • Solicitação por telefone ou site

Gravidade e situação	Resposta esperada da Contratada	Responsabilidade do Contratante
Gravidade C Menor impacto nos negócios: • Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços • Necessita atendimento em até quatro horas comerciais	• Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial ⁴	• Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso • Resposta em até 24 horas • Solicitação por telefone ou site
Observações 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.		

ANEXO III AO CONTRATO N. 0087/2023
PLANILHA DE PREÇOS

Item	Descrição	Und.	Qtd.	Valor Mensal	Valor Total Anual
1	Serviços de Suporte Técnico Microsoft Unified. Unified Enterprise Support - Ilimitado Enhanced Designated Engineering Platforms 200hrs + 80hrs Gerenciamento (DSE) Enhanced Designated Engineering Messaging 200hrs + 80hrs Gerenciamento (EDE)	Mês	12	55.983,79	671.805,48

ANEXO IV AO CONTRATO N. 0087/2023
CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Contrato	0087/2023		
Empresa	Microsoft Informática Ltda		
Referência	Período	Valor Total	
1º Vigência	31/12/2023 a 31/12/2024	671.805,48	