



**Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratacoes E Compras**

CARTA

CPTM-CARTA DFCC-17/2024

À

Sra. Renata Maria Delfraro Oliveira - Diretora de vendas de suporte
MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek nº 1909, conj. 161, 16º andar da
Torre Sul SP Corporate Towers, Vila Nova Conceição
04543-907 São Paulo SP

CONTRATO IX01323-01 – Designação de Gestor

Prezados Senhores,

Comunicamos a V.Sa. que o Sr. Leonardo Marques Lopes, Chefe do Departamento de Operação de TI - DFIO, telefone (011) 3689-6328, será o responsável pela gestão do contrato em referência.

Sua função será a de coordenar os trabalhos, servindo de ligação entre V.Sa. e esta Companhia, na administração de problemas, tomando decisões técnicas e administrativas, dentro dos limites contratuais.

Atenciosamente,

REGINALDO ANTONIO DE PINHO

Chefe do Departamento de Contratações e Compras



Documento assinado eletronicamente por **Reginaldo Antonio De Pinho, Chefe De Departamento**, em 06/02/2024, às 12:37,



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0018937186** e o código CRC **AA49DB53**.



Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratacoes E Compras

Contrato

CÓDIGO ÚNICO Nº 20240037002

CONTRATO IX01323-01

PROCESSO IX01323 – 386.00004087/2023-01

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO
MICROSOFT UNIFIED, QUE, ENTRE
SI, FAZEM A COMPANHIA PAULISTA
DE TRENS METROPOLITANOS –
CPTM E A EMPRESA MICROSOFT
INFORMÁTICA LTDA.**

Pelo presente instrumento, elaborado para um único efeito, as partes abaixo assinadas, de um lado a **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**, CNPJ nº 71.832.679/0001-23, com sede em São Paulo/SP, na Rua Boa Vista nº 185, Centro, doravante denominada simplesmente **CPTM**, por seus representantes legais ao final qualificados, e, de outro, a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ nº 60.316.817/0001-03, com sede em São Paulo/SP, na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek nº 1909, conj. 161, 16º andar da Torre Sul SP Corporate Towers, Vila Nova Conceição, doravante denominado simplesmente **CONTRATADA**, por seus representantes legais ao final qualificados, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM - Vigente a partir de 17/05/2022, dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, do Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), da legislação pertinente, das normas internas específicas da CPTM, do Código de Conduta e Integridade da CPTM, do Código de Conduta e Integridade de

Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM, da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes, bem como toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive, normas setoriais ou gerais sobre o tema, no âmbito da execução do objeto deste Contrato, pelas condições constantes das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, para fins do processo IX01323, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

1 OBJETO

1.1 Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviço de Suporte Técnico Microsoft Unified.

1.2 A presente contratação, para fins de informação à Receita Federal do Brasil, não envolve transferência de tecnologia à CPTM.

2 DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 Para melhor caracterização do objeto, bem como para definir procedimentos decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este instrumento seguintes documentos:

2.1.1 Condições Gerais de Contratação (Anexo 1);

2.1.2 Proposta da CONTRATADA (Anexo 2);

2.1.3 Declaração de Ciência e Responsabilidade (Anexo 3); e

2.1.4 Termo de Ciência e de Notificação (Anexo 4).

2.2 No caso de divergências entre o contrato e seus anexos, prevalecerá o disposto neste contrato.

2.3 Se a divergência for entre anexos, prevalecerá aquele de data mais recente.

2.4 No caso de divergência entre os anexos e a Proposta da CONTRATADA prevalecerão os documentos da CPTM.

3 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços deverão ser executados, estritamente em conformidade com as condições pormenorizadamente definidas e especificadas neste contrato e na proposta anexa, parte integrante deste instrumento para todos os fins e efeitos legais.

4 PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DE VIGÊNCIA

4.1 O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura.

- 4.2 O prazo de execução dos serviços é de 12 (doze) meses, a contar da data de início estabelecida na Ordem de Serviço - O.S., a ser emitida, pela CPTM, em até 5 (cinco) dias da assinatura do contrato.
- 4.3 O prazo referido acima poderá ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, mediante acordo entre as partes e deverão ser feitos por meio de termos de aditamento, mantidos os preços e demais condições contratuais.
- 4.4 A inobservância do prazo de execução estipulado nesta cláusula somente será admitida pela CPTM, quando fundamentada nos motivos de força maior, nos termos do artigo 393, do Código Civil Brasileiro, ou por motivos imputáveis à CPTM, os quais deverão ser comprovados sob pena de a CONTRATADA incorrer nas penalidades estipuladas neste contrato.
- 4.5 A hipótese de que trata o subitem anterior somente será considerada mediante solicitação escrita e fundamentada da CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da ocorrência do fato gerador do atraso e desde que aceita, também por escrito, pela CPTM.
- 4.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.7 Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste contrato em dia de expediente na CPTM.

5 VALOR DO CONTRATO

- 5.1 As partes atribuem a este contrato, para efeitos de direito, o valor total de R\$ 669.108,60 (seiscentos e sessenta e nove mil, cento e oito reais e sessenta centavos), em julho/2023, data base dos preços, conforme discriminado na Proposta da Contratada – Anexo 2, deste contrato.
- 5.1.1 O valor definido nesta cláusula contempla todos os equipamentos, materiais, instrumentos, transportes, mão-de-obra, acessórios, seguros cabíveis, pessoal, bem como os custos indiretos (impostos, tributos, encargos, taxas, emolumentos, etc.) e outras despesas, de modo a constituir a única contraprestação pela execução dos serviços objeto deste contrato.

6 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 A despesa referente ao valor do presente contrato será processada por conta de recursos que estão alocados no Programa de Trabalho: 26783370746270000 - Natureza de Despesa: 339040 - Origem dos Recursos: 150140004 - RAV nº 6059/2023.

7 REGIME DE EXECUÇÃO

7.1 Os serviços objeto do presente contrato serão executados sob o regime de empreitada por preço global.

8 MEDIÇÃO

8.1 Os serviços objeto deste contrato serão apontados por medições mensais e entrega dos correspondentes relatórios, após a realização dos mesmos.

8.2 A medição será realizada diretamente pela CONTRATADA, indicando as quantidades correspondentes aos serviços previstos e realizados, a data e o local onde os mesmos foram executados, o valor correspondente as atividades executadas no período abrangido pela mesma.

8.3 A medição deverá ser numerada sequencialmente, discriminando o número deste contrato, o seu objeto e a Ordem de Serviço correspondente.

8.4 A medição deverá ser apresentada à CPTM até o 3º (terceiro) dia útil, contado do último dia do período de adimplemento de cada parcela, mediante protocolo onde conste a data de sua entrega.

8.5 A CPTM terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a conferência da medição e dos relatórios e a sua aprovação.

8.6 A medição não aprovada pela CPTM será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem anterior, a partir da data de sua reapresentação para nova conferência.

8.7 A parcela não rejeitada seguirá o processamento normal, conforme estabelecido nesta cláusula.

8.8 A devolução da medição não aprovada pela CPTM em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução

dos serviços.

8.9 Na hipótese de não pronunciamento pela CPTM quanto à medição no prazo definido anteriormente, considerar-se-á aprovada a medição.

8.10 Na hipótese de devolução da medição de forma indevida, a CPTM ressarcirá à CONTRATADA o valor da rejeição, acrescido de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano, calculados “pro rata tempore” desde a data de vencimento original até a do efetivo pagamento.

9 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 A CPTM procederá ao pagamento nas condições previstas nesta cláusula.

9.1.1 Após a aprovação da medição e do recebimento da respectiva Carta de Aprovação de Faturamento - CA, a CONTRATADA deverá, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, apresentar ao Departamento Fiscal - DFSF da CPTM, via endereço eletrônico DFSF-NRDF@cptm.sp.gov.br, o(s) documento(s) fiscal(is) pertinentes à operação, dos quais deverão constar todos os tributos incidentes na fonte sobre a prestação dos serviços, conforme estabelecido na cláusula de tributos deste contrato.

9.1.2 Na nota fiscal e no documento fiscal deverão ainda ser indicados o número do contrato, o período medido, o número da Ordem de Serviço, o número da medição e os locais de realização dos serviços. No processamento do pagamento, obedecerá a CPTM as disposições contidas na Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, regulamentada pelo Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999, e normas complementares.

9.1.3 O documento fiscal não aprovado pela CPTM será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem 9.1.1, a partir da data de sua reapresentação.

9.1.4 A devolução do documento fiscal não aprovado pela CPTM em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

9.1.5 A CPTM efetuará o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da entrega da nota fiscal no DFSF, desde que aprovados a medição, a nota fiscal e o documento fiscal, nos prazos estabelecidos nas cláusulas da medição e de pagamento deste contrato.

9.1.5.1 A efetivação do(s) pagamento(s) oriundo(s) deste contrato, fica condicionada à inexistência de registro da CONTRATADA no CADIN Estadual, nos termos da Lei nº 12.799, de 11 de janeiro de 2008.

9.1.6 Na hipótese de ocorrer devolução da medição, conforme estabelecido na correspondente cláusula deste contrato, o prazo de pagamento se dilatará pelo número de dias corridos contados entre a data de devolução e a(s) data(s) da nova apresentação.

9.1.7 Caso ocorra atraso no pagamento, por motivos imputáveis à CPTM, os valores devidos serão acrescidos de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro rata tempore", desde a data de vencimento da obrigação até a do efetivo pagamento, conforme fórmula abaixo:

$$VJM = VA \times (1,06)^{n/365}, \text{ onde:}$$

VJM = Valor em atraso acrescido de juros moratórios

VA = Valor em atraso

n = Número de dias corridos em atraso

9.1.8 Excetuam-se os atrasos decorrentes de caso fortuito ou de força maior previstos no artigo 393, do Código Civil Brasileiro, desde que devidamente comprovados.

9.1.9 Os valores de eventuais reajustamentos de preços deverão ser indicados no corpo do documento de cobrança e faturados separadamente do valor principal, acompanhados da respectiva memória de cálculo, bem como da cópia da publicação do índice de preços que compõe a fórmula de reajuste.

9.1.10 Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente junto ao BANCO DO BRASIL S.A., na forma do Decreto Estadual nº 62.867, de 03/10/2017, alterado pelo

Decreto Estadual nº 66.000, de 09/09/2021, estando vedada a cobrança bancária.

- 9.1.11 A CONTRATADA deverá informar, por escrito, o tipo, o número da conta corrente, o número e o nome da agência de sua conta, em até 10 (dez) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, por correspondência dirigida ao gestor do contrato.
- 9.1.12 A CPTM poderá, sem prejuízo das penalidades cabíveis, descontar dos pagamentos das faturas, importâncias que, a qualquer título, forem devidas pela CONTRATADA em razão do presente contrato ou de qualquer outro celebrado entre a CPTM e a CONTRATADA.
- 9.1.13 Quaisquer títulos de cobrança emitidos pela CONTRATADA contra a CPTM não poderão ser negociados e deverão ser mantidos em carteira. A CPTM não se obriga a efetuar pagamentos de títulos colocados em cobrança por meio de Bancos ou empresas de "factoring".
- 9.1.14 A CONTRATADA dará como quitadas todas as duplicatas ou outros documentos de cobrança sacados contra a CPTM, pela efetivação do crédito em sua conta corrente.

10 REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

- 10.1 Para o reajustamento dos preços contratados, deverá ser observada a legislação vigente, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$R = P0. [a. (\frac{A1}{A0} - 1)]$$

Onde:

R = Parcela de Reajuste;

P0 = Preço na data base de referência do contrato.

Coefficiente:

Coeficiente	Valor	Descrição
<i>a</i>	1,00	IPC-FIPE, categoria Geral

- 10.2 A periodicidade anual para a aplicação do reajuste será contada a partir do mês base dos preços – julho/2023.

- 10.3 Na hipótese de até a emissão do documento de cobrança, não ter sido divulgada a variação do índice, o reajustamento será calculado, de forma provisória, por meio da aplicação do último índice conhecido.
- 10.4 Quando da publicação do índice definitivo, a CONTRATADA deverá emitir nota fiscal e documento de cobrança referentes à diferença do reajuste, cujo pagamento deverá ocorrer a 10 (dez) dias da entrega desses documentos à CPTM ou na data de vencimento original, o que ocorrer depois.
- 10.5 Na hipótese de vir a ser editada legislação conflitante com o quanto disposto nesta cláusula, as partes concordam desde já com a sua adequação aos dispositivos legais pertinentes.

11 TRIBUTOS

- 11.1 Todos os tributos e demais encargos devidos em decorrência, direta ou indireta, deste instrumento ou de sua execução, encontram-se incluídos no preço do contrato, competindo à CONTRATADA apurá-los e recolhê-los, sem direito a reembolso. Na hipótese de fornecimento que implique à CPTM apurar e recolher o ICMS - DIFERENCIAL DE ALÍQUOTA de que trata art. 117 do RICMS PAULISTA, a CONTRATADA desde logo autoriza que o pertinente valor seja deduzido/glosado de pagamentos subsequentes a ela efetuados.
- 11.2 A alíquota do ICMS, já inclusa no preço, será aquela vigente por ocasião do faturamento para a CPTM, correspondente ao respectivo Estado da Federação.
- 11.3 A CPTM se reserva o direito de solicitar à CONTRATADA, quando entender conveniente, a exibição dos comprovantes de recolhimento de tributos e demais encargos devidos, direta ou indiretamente, por conta deste instrumento.
- 11.4 Se durante o prazo de vigência deste contrato houver a alteração da alíquota dos tributos e demais encargos, ou a instituição de novos tributos que diretamente afetem os preços constantes deste contrato, os mesmos serão ajustados desde que devidamente comprovada a sua incidência e devidamente acordada entre as partes.
- 11.5 Caso haja majoração de tributos e esta esteja incluída na fatura, estando a CONTRATADA em atraso em relação ao prazo de execução dos

serviços, parte integrante deste instrumento, por fatos de sua exclusiva responsabilidade, a CPTM responderá, unicamente, pelo valor do tributo da época em que o evento deveria ter sido realizado, devendo a CONTRATADA suportar o ônus dessa diferença.

11.6 A CPTM, quando for a responsável tributária e nessa qualidade, apurará e reterá os tributos devidos dos pagamentos que efetuar e os recolherá segundo a legislação vigente.

11.7 As notas fiscais serão emitidas com observância do prazo de recolhimento dos tributos incidentes na fonte. Na hipótese de a emissão se der após o prazo de recolhimento ou de forma ou tempo que não permita o tempestivo recolhimento dos tributos incidentes na fonte, a CONTRATADA assume, desde logo, a responsabilidade pelo pagamento dos correspondentes encargos moratórios.

11.8 A CONTRATADA deverá fazer constar em suas notas fiscais todos os tributos incidentes na fonte, com indicação de sua base de cálculo, alíquota e do montante apurado. Na hipótese de isenção ou outra ocorrência que venha a inibir a incidência tributária, a CONTRATADA deverá indicá-la no documento fiscal, acompanhada do devido fundamento legal.

11.9 Na ocorrência de divergência entre o valor do tributo informado na nota fiscal e o efetivamente apurado, retido e recolhido na fonte, a CONTRATADA desde logo reconhece e autoriza à CPTM a deduzir a diferença apurada no próprio ou em futuros pagamentos a ela efetuados, a qualquer título.

11.10 Quando se tratar de faturamento decorrente de serviços tributados pelo Imposto sobre Serviços - ISS, a emissão dos devidos documento fiscais obedecerá às normas legais aplicáveis. Na hipótese de serviços prestados em várias municipalidades e a legislação determinar o recolhimento do ISS para cada uma delas, a cobrança deverá ser efetuada por documentos fiscais individualizados, de acordo com o município em que é prestado o serviço e para o qual deverá ser recolhido o imposto.

11.11 A CONTRATADA, se permitida a dedução de materiais da base de cálculo do ISS, deverá tomar as providências previstas na legislação municipal pertinente para que ocorra seu reconhecimento pelo órgão municipal competente, de modo a que o ISS indicado na nota fiscal corresponda exatamente ao valor a ser recolhido. Nestas providências incluem-se o prévio exame da fiscalização ou o

cadastramento das notas fiscais de materiais em programas específicos de apuração de impostos municipais.

11.12 É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer tributos e/ou encargos financeiros que venham a ser imputados a CPTM, em decorrência de incorreções de faturamento ou de situações que possam inibir a CPTM do cumprimento de suas obrigações tributárias, cabendo o respectivo ressarcimento.

12 OBRIGAÇÕES DA CPTM

12.1 A CPTM se responsabiliza por:

12.1.1 fornecer todas as informações necessárias e que estiverem disponíveis para o desenvolvimento dos serviços objeto do presente Contrato;

12.1.2 notificar por escrito a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos, irregularidades ou revisões solicitadas existentes na execução dos serviços;

12.1.3 notificar por escrito a CONTRATADA, da aplicação de eventual penalidade;

12.1.4 proporcionar acesso adequado às instalações e a movimentação do pessoal e equipamentos da CONTRATADA nas dependências e instalações da CPTM;

12.1.5 viabilizar toda fiscalização necessária ao acompanhamento dos serviços;

12.1.6 observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto deste Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.

13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 A CONTRATADA se obriga a:

13.1.1 dar início à execução dos serviços a partir da data de início

estabelecida na Ordem de Serviço – O.S. expedida pela CPTM;

- 13.1.2 a CONTRATADA deverá promover a organização técnica e administrativa dos serviços objeto do Contrato, conduzindo-os de modo eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o contrato, no prazo determinado;
- 13.1.3 possuir quadro de profissionais qualificados, com formação e conhecimentos específicos e compatíveis com os serviços especializados necessários para desenvolvimento do objeto do contrato. Deverá, ainda, indicar o responsável pela coordenação técnico/administrativa dos serviços, o qual deverá redimensionar o efetivo de pessoal, quando os serviços assim o exigirem, e elaborar planos de trabalho das etapas, submetendo-os à aprovação da CPTM;
- 13.1.4 prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Gestor do Contrato, ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local de execução dos serviços previstos para elaboração dos projetos, disponibilizando, quando requisitado, os documentos demonstrando a evolução dos trabalhos;
- 13.1.5 paralisar, por determinação da CPTM, ou seus prepostos, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com as especificações técnicas, projeto executivo, normas regulamentadoras e a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 13.1.6 responsabilizar-se pelo estudo de todos os documentos e outros elementos fornecidos pela CPTM para a execução do objeto deste instrumento, não se admitindo, em nenhuma hipótese, a alegação de ignorância dos mesmos;
- 13.1.7 cumprir os prazos estabelecidos neste contrato, ainda que em horários restritos de trabalho, em razão da necessidade de continuidade operacional das linhas objeto desta implantação;
- 13.1.8 cientificar a CPTM o mais rapidamente possível, e no prazo de 24 horas por escrito, de qualquer ocorrência anormal que se verificar no decorrer dos trabalhos, dentro das

responsabilidades descritas;

13.1.9 prestar, à CPTM, toda a assistência técnica necessária, pertinente ao objeto do contrato;

13.1.10 reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à CPTM, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CPTM;

13.1.11 obedecer às normas e rotinas da CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

13.1.12 guardar confidencialidade no uso das informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização e custódia.

14 PESSOAL

14.1 O pessoal que a CONTRATADA empregar para a execução dos serviços ora avençados não terá relação de emprego com a CPTM e desta não poderá demandar quaisquer pagamentos, tudo da exclusiva responsabilidade da CONTRATADA. No caso de vir a CPTM ser denunciada judicialmente, a CONTRATADA a ressarcirá de qualquer despesa que, em decorrência, vier a ser condenada a pagar.

14.2 A CONTRATADA deverá responder pelo pagamento dos salários devidos pela mão-de-obra empregada na realização dos serviços, pelos encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários respectivos, e por tudo mais que, como empregadora deva satisfazer, além de ficar sob sua integral responsabilidade a observância das leis trabalhistas,

previdenciárias e fiscais, assim como os registros, seguros contra riscos de acidentes de trabalho, impostos e outras providências e obrigações necessárias à realização dos serviços ora contratados. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos referidos, não transfere à CPTM a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

14.3 Ocorrendo eventuais ações reclamatórias trabalhistas, propostas por empregados ou ex-empregados da CONTRATADA, fica esta, obrigada a requerer e obter a exclusão da CPTM da lide, declarando-se como única e exclusiva responsável pelas referidas ações, inclusive perante quaisquer terceiros interessados.

14.4 Na hipótese de a CPTM vir a ser condenada, solidária ou subsidiariamente, nas ações reclamatórias trabalhistas, propostas por empregados ou ex-empregados da CONTRATADA, durante a vigência contratual, o valor da referida condenação será deduzido do valor das faturas vincendas. Na eventualidade do contrato ter sido encerrado e, desde que não haja possibilidade de composição entre as partes, visando o reembolso da importância despendida pela CPTM, a título de condenação trabalhista solidária ou subsidiária, a CPTM utilizará o direito de regresso, em ação própria, a ser intentada contra a CONTRATADA, a qual, desde já, manifesta expressa concordância, com as duas hipóteses previstas neste subitem.

14.5 A mão-de-obra deverá ser qualificada e deverá estar devidamente treinada para as diferentes tarefas técnico-administrativas, de modo a atender eficientemente todas as atividades previstas neste contrato e seus anexos.

14.6 Todos os empregados que estiverem prestando serviços nas dependências da CPTM deverão apresentar-se identificados através de crachás e usando os EPI's necessários à função.

14.7 A CONTRATADA deverá apresentar à CPTM, quando solicitado, certidões que comprovem o cumprimento de todos os requisitos da legislação trabalhista em vigor e desde que respeitadas as obrigações de confidencialidade e privacidade assumidas pela CONTRATADA.

15 FISCALIZAÇÃO

15.1 A CPTM reserva-se o direito de exercer diretamente por si ou por intermédio de terceiros, devidamente credenciados, ampla fiscalização do cumprimento das obrigações atribuídas à CONTRATADA,

solicitando à mesma, sempre que achar conveniente, informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar à CPTM quaisquer fatos ou anormalidades que porventura possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços contratados.

15.2 No desempenho de suas atividades, é assegurado à fiscalização o direito de verificar a perfeita execução do presente ajuste em todos os termos e condições.

15.3 A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade de executar os serviços, com toda cautela, boa técnica e qualidade dos serviços contratados.

15.4 A CONTRATADA obriga-se a atender as determinações da fiscalização da CPTM relativas à técnica de execução e à segurança do trabalho.

15.5 Todos os trabalhos serão verificados pelo gestor do contrato antes de serem apropriados, cabendo à CONTRATADA tomar todas as providências necessárias para essa verificação, a qual será realizada com base nas especificações e normas técnicas pertinentes.

15.6 Até o recebimento definitivo do objeto do contrato/serviço, a CONTRATADA será responsável, sem qualquer ônus para a CPTM, pela conservação e manutenção dos serviços por ela executados.

16 PENALIDADES

16.1 Salvo ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, devida e formalmente justificados / comprovados, ao não cumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, poderão ser aplicadas, segundo a gravidade da falta, garantida prévia defesa, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as seguintes penalidades:

16.1.1 advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a CONTRATADA concorrido diretamente, desde que não seja reincidente;

16.1.2 multa de 0,02% (dois centésimos por cento) por cada dia de atraso, calculado sobre o valor atualizado do(s) correspondente(s) serviço(s);

16.1.3 multa de 0,10% (um décimo por cento) calculado sobre o valor

total atualizado do contrato, na hipótese de descumprimento de qualquer cláusula do contrato;

16.1.4 multa de 0,20% (dois décimos por cento) calculado sobre o valor total atualizado do contrato, na hipótese de reincidência da ação ou omissão que tenha justificado a aplicação da multa estabelecida no subitem anterior;

16.1.5 multa de 5,00% (cinco por cento) calculado sobre o valor atualizado do contrato ou de seu saldo, por desistência total ou parcial de seu respectivo objeto.

16.2 Além da aplicação das multas e demais penalidades avençadas anteriormente, a CPTM poderá rescindir o presente contrato por qualquer um dos motivos elencados no item de Rescisão, bem como aplicar a suspensão temporária ao direito de licitar e de impedi-la de com ela contratar, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

16.3 As multas estão limitadas em 10% (dez por cento) do valor total deste contrato.

16.4 As penalidades de multa serão, sempre que possível, descontadas dos créditos da CONTRATADA ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.

16.5 O pagamento das multas previstas nos subitens 16.1.3 a 16.1.5 não exime a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que ultrapassem o valor das penalidades aplicadas.

16.6 Na hipótese de não existirem pagamentos previstos, efetivamente configurados, a CONTRATADA deverá efetuar a quitação da multa em até 15 (quinze) dias contados do recebimento do documento de cobrança respectivo, no Departamento de Finanças da CPTM, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos procedimentos judiciais cabíveis.

16.9 O não pagamento da multa no prazo estipulado importará na incidência de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano “pro rata tempore”, até seu efetivo pagamento, utilizando-se para o cálculo a mesma fórmula indicada na cláusula de pagamento deste contrato.

17 RESCISÃO

17.1 Constituem motivos para rescisão do contrato:

- a) o não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) a lentidão do seu cumprimento, levando a CPTM a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- c) a subcontratação do objeto que importe em desatendimento das condições de qualificação técnica e sem prévia autorização da CPTM;
- d) a fusão, cisão, incorporação, associação da CONTRATADA com outrem, bem como a cessão ou transferência, total ou parcial, sem prévia autorização da CPTM para avaliação da manutenção das condições de habilitação;
- e) o desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;
- f) o cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- g) a dissolução da sociedade, o falecimento da CONTRATADA, a decretação de falência ou a insolvência civil da CONTRATADA;
- h) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do contrato;
- i) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela Diretoria Colegiada;
- j) a não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- k) o descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de sanções;
- l) o atraso nos pagamentos devidos pela CPTM, superior a 90 (noventa) dias, decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;

m) o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos; e

n) a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013.

17.1.1 A rescisão por iniciativa da CONTRATADA, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

17.2 Em qualquer hipótese de rescisão contratual, os serviços já elaborados ou em elaboração, pela CONTRATADA, até a data rescisória, passarão à propriedade da CPTM.

17.3 A rescisão amigável ocorrerá por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, e será reduzida a termo no processo respectivo, desde que haja conveniência para a CPTM.

17.4 Nos demais casos de rescisão, sem que haja culpa da CONTRATADA, será essa ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados, nos termos do disposto no artigo 170, do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM - Vigente a partir de 17/05/2022.

18 SUBCONTRATAÇÃO

18.1 O objeto do presente contrato é indivisível e deverá ser executado em sua totalidade pela CONTRATADA, não sendo admitida a subcontratação.

19 GARANTIA TÉCNICA

19.1 A responsabilidade técnica pelos documentos elaborados pela CONTRATADA subsistirá, mesmo após o recebimento definitivo dos mesmos pela CPTM, na forma e nos prazos determinados pela legislação vigente.

19.2 A CONTRATADA responderá pela boa qualidade dos documentos técnicos, pelos serviços e pelos fornecimentos por ela desenvolvidos e executados, mesmo após a aprovação pela CPTM.

- 19.3 A garantia deverá abranger todos e quaisquer tipos de falhas detectadas, a qualquer tempo, em relação à utilização inadequada de materiais, equipamentos ou mão-de-obra, de fornecimento e responsabilidade da CONTRATADA.
- 19.4 A garantia técnica dos serviços deverá obedecer rigorosamente ao disposto nas especificações técnicas e demais exigências dessa contratação, sem prejuízo ao quanto disposto na legislação pertinente, independente da CPTM ter emitido o “Termo de Recebimento Definitivo”, sendo que, para as peças e materiais fornecidos, a garantia será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de comissionamento.
- 19.5 Sempre que convocada, a CONTRATADA deverá comparecer no prazo máximo de 48 horas nos escritórios da CPTM, para prestar esclarecimentos técnicos correspondentes aos serviços de sua responsabilidade (mesmo após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo). eventuais correções que se façam necessárias, deverão ser providenciadas sem ônus à CPTM, em prazos compatíveis com a complexidade dos trabalhos a serem revisados, observando-se que, não serão admitidos prazos superiores a 30 dias para a conclusão das revisões.

20 CONFIDENCIALIDADE

- 20.1 A CONTRATADA não deverá, sem o consentimento prévio da CPTM, divulgar o contrato, ou qualquer de suas disposições, ou informação fornecida por ou em nome da CPTM relativas ao presente contrato, para qualquer pessoa não empregada pela CONTRATADA para execução do contrato. As divulgações para quaisquer pessoas empregadas pela CONTRATADA deverão ser feitas confidencialmente e restringirem-se ao âmbito necessário à execução do contrato.
- 20.2 A CONTRATADA não deve, sem prévio consentimento por escrito da CPTM, fazer uso de qualquer documento ou informação relativa a este ajuste, enumeradas no item 20.1 acima, exceto com o propósito de execução do contrato.
- 20.3 Em virtude deste contrato, as partes poderão ter acesso a informações que sejam confidenciais (“informações confidenciais”). Cada uma das partes concorda em divulgar somente as informações necessárias para o cumprimento das obrigações assumidas sob este contrato. As informações confidenciais restringir-se-ão aos termos e preços sob

este contrato, e a todas as informações claramente identificadas como confidencial no momento da divulgação.

20.4 A informação confidencial de uma das partes não deverá incluir informação que:

- a) seja ou se torne parte do domínio público sem ação ou omissão da outra parte;
- b) estava na posse legítima da outra parte, anteriormente à revelação, e não tenha sido obtida pela outra parte direta ou indiretamente da parte reveladora;
- c) é legitimamente revelada a outra parte por uma terceira parte sem restrição sobre a revelação; ou
- d) seja independentemente desenvolvida pela outra parte.

20.5 As partes comprometem-se, mutuamente, em manter sigilo sobre as informações confidenciais, por um período de 5 (cinco) anos, contados da data da divulgação. Ainda, as partes concordam em revelar informação confidencial apenas àqueles empregados ou agentes que estejam obrigados a protegê-la contra divulgação não autorizada. Nada deverá impedir as partes de divulgarem os termos ou preços referentes a este contrato ou pedidos relacionados ao mesmo em qualquer procedimento judicial relativo ao presente instrumento ou de divulgarem as informações confidenciais a um órgão governamental, conforme exigido por lei.

21 ALTERAÇÕES

21.1 O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, por acordo entre as partes, nos casos previstos no art. 159, do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM - Vigente a partir de 17/05/2022.

21.2 A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras/serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento), para os seus acréscimos.

21.3 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no

subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo entre as partes, e deverão ser feitos por meio de termos de aditamento, mantidos os preços unitários e demais condições contratuais.

21.4 Os prazos de início de etapas de execução, de conclusão e de entrega, admitem prorrogações, se comprovadamente ocorrerem as circunstâncias descritas no artigo 161, do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM - Vigente a partir de 17/05/2022.

22 COMUNICAÇÕES

22.1 Todas as comunicações recíprocas, relativas a este contrato, serão consideradas como efetuadas se entregues por correspondências endereçadas como segue:

CPTM:

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

Rua Boa Vista nº 185 - Centro

SÃO PAULO - SP

CEP 01014-001

CONTRATO IX01323-01

CONTRATADA:

MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek nº 1909, conj. 161, 16º andar
da Torre Sul SP Corporate Towers, Vila Nova Conceição

SÃO PAULO - SP

CEP 04543-907

CONTRATO Nº IX01323-01

CONTATO: Roberto Gerent

TEL: (11) 96611-7762

E-MAIL: roberto.gerent@microsoft.com

22.1.1 A entrega de qualquer correspondência, inclusive a que encaminha documentos ou Memorandos de Remessa - MR, será feita mediante correio eletrônico ou carta, ambos com comprovação de recebimento, que deverá ser juntado aos autos do processo de dispensa de licitação ou gestão. Em quaisquer dos casos, deverá sempre constar o número deste Contrato, o assunto, data de recebimento e o nome do remetente.

22.1.2 A CPTM e a CONTRATADA deverão, no prazo de 05 (cinco)

dias úteis da assinatura deste instrumento, apresentar por escrito os nomes e respectivos cargos dos empregados designados pelas mesmas, para serem responsáveis pela gestão do presente contrato, aos cuidados dos quais deverão ser dirigidas as correspondências aqui previstas.

23 CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DO CONTRATO

23.1 No recebimento e aceitação do objeto deste contrato serão observadas, no que couber, as disposições contidas no artigo 163, do Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM - Vigente a partir de 17/05/2022.

23.2 O objeto deste contrato será aceito pela CPTM, desde que atenda as condições estipuladas neste instrumento e nos documentos que fazem parte integrante do mesmo.

23.3 Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante a emissão de Termo de Recebimento Provisório - TRP, assinado pela CPTM e pela CONTRATADA, em até 10 (dez) dias da comunicação escrita de conclusão dos trabalhos pela CONTRATADA. Na emissão do TRP, deverão ser registradas todas as pendências a serem solucionadas no período de observação de defeitos ou falhas na conclusão do escopo. Não ocorrendo a solução das pendências nos prazos contratuais, a CONTRATADA passará à condição de inadimplência perante a CPTM.

23.4 O Recebimento Definitivo será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de expedição do Termo de Recebimento Provisório - TRP, mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, assinado pela CPTM e pela CONTRATADA.

24 DIREITOS AUTORAIS

24.1 A CONTRATADA deverá garantir, indenizar e proteger a CPTM, seus sucessores, cessionários, clientes e usuários contra quaisquer responsabilidades, inclusive custos, indenizações, despesas, reclamações, ações ou processos judiciais sejam de que natureza forem, resultantes ou relacionados com qualquer infração dos dispositivos de marcas e patentes e/ou direitos autorais, com relação à execução do objeto deste contrato.

24.2 A CPTM comunicará à CONTRATADA, por escrito, quaisquer medidas judiciais ou extrajudiciais contra ela propostas, obrigando-se a contratada, conforme opção da CPTM, a:

24.2.1 defendê-la na forma entendida como a mais conveniente, pagando quaisquer danos, prejuízos e/ou custos a que venha a CPTM a ser condenada, por força das citadas medidas;

24.2.2 substituir, por produtos não infringentes, os produtos ou parte desses produtos declarados como tal, por decisão judicial, ou modificá-los, de forma a torná-los produtos não infringentes;

24.2.3 garantir à CPTM a continuidade e qualidade dos serviços previstos no contrato.

24.3 Em qualquer das três hipóteses, correrão por conta da contratada todas as despesas para adoção da opção entendida como mais conveniente pela CPTM, bem como as despesas relativas à consecução da(s) alternativa(s) indicada(s) e aprovada(s) pela CPTM.

24.4 Os materiais e equipamentos a serem utilizados deverão encontrar-se totalmente desembaraçados de controle ou acordo com terceiros, especificamente patentes ou "know-how", que impeçam a CPTM o conhecimento de detalhes do projeto.

24.5 Todos os elementos técnicos e informações relativas aos serviços contratados são de exclusiva propriedade da CPTM e deverão ser devolvidos findo o presente contrato, não podendo seu conteúdo ser copiado ou revelado a terceiros sem autorização expressa e escrita da CPTM, sob pena de responder a contratada por perdas e danos.

25 NOVAÇÃO

25.1 Se qualquer das partes contratantes permitir, por tolerância, o descumprimento, no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas ou condições do presente instrumento ou de seus anexos, tal fato não implicará novação das obrigações ora assumidas.

26 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

26.1 Aplica-se a este contrato, e principalmente aos casos omissos, o disposto na Lei Federal nº 13.303/16, de 30 de junho de 2016 e no Regulamento de Licitações, Contratos e demais Ajustes da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM - Vigente a partir de 17/05/2022.

27 VÍNCULO

27.1 O presente contrato está vinculado ao Processo IX01323 e à proposta da CONTRATADA.

28 FORO

28.1 As partes signatárias deste instrumento elegem, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro Central da Comarca da Cidade de São Paulo para dirimir quaisquer litígios referentes a este Contrato.

E, por estarem, assim, justas e contratadas, firmam as partes o presente instrumento, na presença das testemunhas abaixo, para que produza os efeitos legais.

Pela **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**:

ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

Diretora Administrativa e Financeira

ana.borges@cptm.sp.gov.br

e-mail pessoal: N/I

CPF nº: 003.938.371-73

RG nº: 4.296.749

PEDRO TEGON MORO

Diretor Presidente

pedro.moro@cptm.sp.gov.br

e-mail pessoal: N/I

CPF nº: 144.051.718-58

RG nº: 21.448.592-4

JOSÉ LUIZ BARCI NEVES

Gerente de Tecnologia da Informação

jose.barci@cptm.sp.gov.br

e-mail pessoal: N/I

CPF nº 853.555.507-20

RG nº 39.326.561-4

Pela **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA:**

RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA

Diretora de vendas de suporte

renata.delfraro@microsoft.com

e-mail pessoal: [N/I](#)

CPF nº 715.868.656-68

RG nº 5.191.529 SSP/MG

TESTEMUNHAS:

Fernando Augusto Koga

Assessor Executivo

KATIA INFANTE NATO

Assessora Executiva



Documento assinado eletronicamente por **Renata Maria Delfraro Oliveira, Usuário Externo**, em 31/01/2024, às 12:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Augusto Koga, Assessor Executivo**, em 01/02/2024, às 16:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Katia Infante Nato, Assessor Executivo Iv**, em 01/02/2024, às 17:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Barci Neves, Gerente**, em 02/02/2024, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Caroline de Faria Eduardo Borges, Diretor**, em 05/02/2024, às 09:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Tegen Moro**,
Diretor Presidente, em 05/02/2024, às 10:38, conforme horário
oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº
67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) , informando
o código verificador **0018357269** e o código CRC **C2EF8E91**.

ANEXO 1

CONTRATO IX01323-01

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

1. OBJETO

- 1.1 Prestação de serviço de Suporte Técnico Microsoft Unified.

2. ESCOPO

- 2.1 A prestação de serviços de suporte técnico, deverá ser executada em estrita conformidade com as condições e especificações constante neste Contrato.

- 2.2 Serão contratos os seguintes serviços:

- Unified Enterprise Support – Pacote Básico.

- 2.3 Os serviços contratados deverão atender minimamente as características abaixo, não se limitando a estas, com abrangência integral sobre os produtos Microsoft em uso na CPTM:

- 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;
- Serviços proativos objetivando ajudar na melhoria da integridade das operações e infraestrutura de TI;
- Gerenciamento de Prestação de Serviços para viabilizar o planejamento e a implementação;
- Gerente de conta de sucesso do cliente designado;
- Suporte consultivo;
- Gerenciamento de escalonamento de problemas por criticidade;
- Assistência na nuvem;
- Suporte telefônico consultivo (limitado a seis horas ou menos por incidente);
- Treinamento técnico com vídeos sob demanda, laboratórios, roteiros de aprendizagem e webcasts liderados por especialistas (**RAP self service** dos produtos Microsoft);
- Soluções avançadas como experiências de suporte aprofundadas e orientadas por relacionamentos, incluindo Azure Event Management, Azure Rapid Response, Designated Support Engineering, Developer Support, Office 365 Engineering Direct, Support for Mission Critical.

3. NÍVEIS DE SERVIÇO

- 3.1 Suporte técnico com atendimento 24/7, com tempo atendimento a primeira chamada, seguindo os graus de criticidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Gravidade e situação	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 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 críticas• Recursos em seu local, após 24 horas, com contrato de cliente• Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana• Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft• Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado
Gravidade A <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 à 1ª chamada em uma hora ou menos• Recurso designado para situações críticas• Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana
Gravidade B <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 comerciais⁶	<ul style="list-style-type: none">• Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos• Esforço somente durante o horário comercial
Gravidade C <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 comerciais⁶	<ul style="list-style-type: none">• Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos• Esforço somente durante o horário comercial

4. GARANTIA E MANUTENÇÃO TÉCNICA

- 4.1 A Microsoft deve garantir que os serviços sejam realizados em conformidade com qualidades a serem apresentadas pela CPTM, com cuidado e qualificação profissionais. A garantia para os Serviços é de 90 dias a partir da entrega do aceite da CPTM.

ANEXO 2
CONTRATO IX01323-01
PROPOSTA DA CONTRATADA

Proposta Serviços Unificados de Suporte para Plataforma Microsoft (Unified Support Services) CPTM

Preparado para
CPTM – Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
02 de Janeiro de 2023

Proposta válida por 60 dias

Preparado por: Roberto Gerent

Índice Geral

I. Apresentação.....	4
II. Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services).....	5
1. Como comprar	5
2. Descrições do Pacote Básico e Soluções Aprimoradas	5
Soluções aprimoradas	6
Serviços reativos.....	8
3. Suas responsabilidades	12
III. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.....	14
IV. HONORÁRIOS.....	25
1. Serviços de Suporte Unified	25
2. Condições de Pagamento	26
3. Impostos.....	27

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.

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

A presente proposta é apresentada na condição de que a CPTM 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.

I. Apresentação

Dando prosseguimento aos nossos contatos, conforme solicitado por Vsas., temos o prazer de apresentar-lhe a proposta de aditamento com o objetivo de atualizar o nome e oferta do Suporte Técnico Microsoft e refletir as melhorias feitas de entrega dos serviços, conforme própria referência feita na proposta inicial, base do contrato em referência. Esta proposta compreende serviços de Serviços Unificados de Suporte para Plataforma Microsoft.

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

A atualização dos serviços descritos no presente instrumento ocorrerá mediante assinatura do Termo Aditivo a ser firmado entre a **CPTM** e a **Microsoft**.

II. Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services)

Os Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresarial que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócios em qualquer etapa do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

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

1. Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como Pacote Básico, com serviços adicionais e soluções e serviços aprimorados, de acordo com um contrato de Pacote Básico listado na Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir:

Serviço	Definição
Pacote Básico	Os Serviços do Pacote Básico são uma combinação de serviços proativos, reativos e gerenciamento que prestam suporte a produtos da Microsoft e/ou Serviços Online Microsoft em uso em sua organização.
Soluções Aprimoradas	Compostas de compromissos de suporte personalizados e centrados no relacionamento, projetados para resolver os desafios de TI mais complexos e garantir o tempo de atividade máximo. Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, serviços e soluções aprimorados opcionais podem ser adquiridos.

2. Descrições do Pacote Básico e Soluções Aprimoradas

Pacote Básico

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

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 produtos 1 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

Soluções aprimoradas

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

Item	Descrição
Engenharia de Suporte Designada (DSE)	Oferece otimização proativa de uma carga de trabalho de tecnologia com escopo definido. As áreas de foco da Engenharia de Suporte Designada incluem a manutenção do conhecimento dos requisitos de negócios para otimizar o desempenho, recomendações de documentação e compartilhamento para o uso de

	produtos relacionados a serviços de suporte, fornecimento de recomendações para melhorar a consistência de suas implementações planejadas e atuais de tecnologias da Microsoft.
Resposta de Incidente de Segurança Cibernética (OPCIONAL)	<p>Investigação remota e reativa de ambientes Windows no local após um incidente de segurança. A avaliação inclui estações de trabalho, servidores e controladores de domínio, bem como ambientes Linux, a critério exclusivo da equipe envolvida no compromisso.</p> <p>A avaliação fornece:</p> <ul style="list-style-type: none">• Busca de ameaças e análise forense de máquinas de interesse• Arquivos de suspeitas de engenharia reversa• Inteligência personalizada contra ameaças• Avaliação da configuração de segurança do Active Directory• Diretrizes sobre etapas de independência em cenários de ataque ativo, se aplicável

Descrição de serviços

Consulte a Descrição dos Serviços Corporativos (“Descrição dos Serviços”) publicada periodicamente pela Microsoft em <https://www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description?rtc=1>. A Descrição dos Serviços em vigor na data de início de vigência desta Proposta será incorporada por referência a esta Proposta e regulará os serviços de Suporte Unificado Microsoft contratados.

Serviços reativos

Serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os 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.

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.

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.

As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial estimados da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta ao incidente abaixo.

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.

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

Tabela: Resposta a incidentes

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 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 	<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
Gravidade A <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 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
Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada

Gravidade B

Impacto moderado nos negócios:

- Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada
- Necessita de atenção dentro de duas horas úteis comerciais⁶

- 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 C

- Menor impacto nos negócios:
- Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços
- Necessita atendimento em até quatro horas comerciais⁶

- Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos
- Esforço somente durante o horário comercial⁴

- 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.

🔍 **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.

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

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

As ofertas predefinidas de DSE são adaptadas ao seu ambiente e ajudam você a alcançar o resultado desejado. Essas ofertas incluem serviços proativos internos predefinidos e necessários.

As áreas de foco para os serviços de DSE são:

- Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance

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

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

CyberSecurity Incident Respon (CIR) - PACOTE OPCIONAL SOB DEMANDA: Atividade reativa conduzida pelo time de resposta a incidentes Microsoft para identificar ataques declarados em andamento, recomendações para aumento de segurança e expulsão de atacantes.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para ter suporte para os seus serviços DSE. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o seu serviço DSE será rescindido na mesma data.
- Os serviços de DSE estão disponíveis durante o horário comercial normal (de 9h a 17h30 Horário Padrão Local, excluindo feriados e fins de semana).
- Os serviços de DSE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de DSE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.

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

3. 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).

NOTAS SOBRE SERVIÇOS DE SUPORTE UNIFICADO:

- 1) Os Serviços contratados sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Os Serviços de Field Engineer (DSE) não precisam ser utilizadas necessariamente apenas no local do ambiente do cliente, pois o engenheiro pode necessitar de tempo para pesquisas na própria Microsoft.
- 5) O recurso do DSE pode ser rotativo, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.
- 6) O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de **Suporte Unificado Microsoft**, como: espaço físico e linhas telefônicas para a atuação do DSE, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar este projeto.
- 7) Nossos DSEs 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.

III. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS.

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

1. Definições.

Nesta Proposta são aplicáveis as seguintes definições:

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

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

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

“dia” significa um dia corrido.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Uso, propriedade, direitos e restrições.

- a. **Produtos.** Salvo disposição em contrário especificada em um Contrato Complementar, o uso de qualquer Produto é regido pelos Direitos de Uso específicos de cada Produto e versão e pelos termos do Contrato Complementar aplicável.
- b. **Consertos e Serviços Entregues.**
 - (i) **Consertos (Fixes).** Cada Conserto (Fix) é licenciado de acordo com os mesmos termos do Produto aos quais ele se aplica. Se um Conserto (Fix) não for fornecido para um Produto específico, quaisquer direitos de uso que a Microsoft fornece com o Conserto (Fix) serão aplicáveis.
 - (ii) **Trabalho Preexistente.** Todos os direitos sobre qualquer Trabalho Preexistente continuarão sendo de propriedade exclusiva da parte fornecedora dele. Cada parte poderá usar, reproduzir e modificar o Trabalho Preexistente da outra parte exclusivamente conforme a necessidade para cumprir as obrigações relacionadas aos Serviços Profissionais.
 - (iii) **Serviços Entregues.** Mediante o pagamento integral dos Serviços Profissionais, a Microsoft concede ao Cliente uma licença não exclusiva, intransferível e perpétua para reproduzir, usar e modificar os Serviços Entregues exclusivamente para os fins comerciais internos do Cliente, sujeito aos termos e condições desta Proposta.
 - (iv) **Direitos das afiliadas.** O Cliente pode sublicenciar seus direitos nos Serviços Entregues para suas Afiliadas, mas as Afiliadas do Cliente não podem sublicenciar tais direitos. O Cliente é responsável por garantir a conformidade das Afiliadas com esta Proposta e o contrato decorrente desta.
- c. **Software ou tecnologia que não seja da Microsoft.** O Cliente é o único responsável por qualquer software ou tecnologia que não seja da Microsoft que ele instale ou use com Produtos, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues.
- d. **Restrições.** O Cliente não deverá (e não está licenciado para) (1) fazer engenharia reversa, descompilar ou desmontar nenhum Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues, (2) instalar ou usar software ou tecnologia que não seja da Microsoft que sujeite a propriedade intelectual ou a tecnologia da Microsoft a outros termos de licença nem (3) contornar limitações técnicas em um Produto, Conserto (Fix) ou Serviços Entregues ou restrições na documentação do Produto. Exceto conforme expressamente permitido nesta Proposta, em

um Contrato Complementar ou na documentação do Produto, o Cliente não deverá (e não estará licenciado para) (1) separar e executar partes de um Produto ou Conserto (Fix) em mais de um dispositivo, atualizar nem fazer downgrade de partes de um Produto ou Conserto (Fix) em momentos diferentes, nem transferir partes de um Produto ou Conserto (Fix) separadamente nem (2) distribuir, sublicenciar, alugar, emprestar, arrendar Produtos, Consertos (Fixes) ou Serviços Entregues, parcial ou integralmente, nem usá-los para oferecer serviços de hospedagem a terceiros.

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

3. Confidencialidade.

“Informações Confidenciais” significa informações não públicas designadas como “sigilosas” ou que uma pessoa saiba ou deva entender como confidenciais, incluindo Dados do Cliente, Dados de Serviços Profissionais e os termos dos contratos da Microsoft. Os Termos de Serviços Online podem impor obrigações adicionais em relação aos Dados do Cliente, além de limitações à divulgação e ao uso deles. As Informações Confidenciais não incluem informações que (1) se tornem disponíveis publicamente sem a violação do contrato decorrente da presente Proposta, (2) sejam recebidas legalmente de outra fonte 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 a 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. **Autoauditoria do Cliente.** A Microsoft, a seu exclusivo critério, poderá exigir que o Cliente realize uma autoauditoria, sujeita aos recursos para não conformidade, conforme o aqui estabelecido.

9. Disposições Gerais.

- a. **Uso de prestadores de serviços.** A Microsoft poderá usar subcontratados para realizar serviços, mas será responsável pelo desempenho destes, sujeitos aos termos da presente Proposta e do contrato decorrente dela. A cláusula 12. Programa “Crachá Verde” fornece informação detalhada a respeito deste tópico.
- b. **Atuação da Microsoft como prestador de serviços contratado.** As partes são prestadores de serviços. O Cliente e a Microsoft podem desenvolver produtos, de forma independente, sem o uso de Informações Confidenciais da outra parte.
- c. **Notificações.** As notificações para a Microsoft deverão ser enviadas ao endereço contido no formulário de assinatura. As notificações deverão ser feitas por escrito e serão consideradas entregues na data indicada no aviso de recebimento da entrega ou na confirmação da entrega pelo serviço de remessa ou fax. A Microsoft poderá fornecer informações ao Cliente sobre prazos de pedidos iminentes, serviços e informações sobre assinatura no formato eletrônico, inclusive por email aos contatos fornecidos pelo Cliente. Os emails serão considerados entregues na data de transmissão.
- d. **Contrato não exclusivo.** O Cliente está liberado para assinar contratos com a finalidade de licenciar, usar ou promover produtos ou serviços que não sejam da Microsoft.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **Autonomia das cláusulas.** Se qualquer cláusula desta Proposta e do contrato decorrente dela for declarada inexecutável, o restante do instrumento permanecerá em pleno vigor e efeito.
- h. **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.
- i. **Inexistência de terceiros beneficiários.** Esta Proposta e Contrato decorrente dela não cria nenhum direito de terceiros beneficiários.
- j. **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.
- k. **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.

- I. 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.

10. Resolução.

Os serviços de suporte Unificado Microsoft ofertados não preveem níveis de resolução de problemas, mas prazos estimados de atendimento de chamados, conforme Descrição de Serviços.

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. HONORÁRIOS

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

1. Serviços de Suporte Unified

Resumo dos Serviços	Valores BRL (R\$)
Unified Enterprise Support ¹	266.970,19
EDE Platforms (400 hrs + 160 hrs Gerenciamento)	569.955,59
Subtotal	836.925,78
Flex Allowance ²	(125.231,25)
Microsoft OneTime Investment	(42.585,93)
Total de Valores (incluindo tributos)	R\$ 669.108,60
CIR - Cybersecurity Incident Response – 1 Semana (OPCIONAL) ²	R\$ 802.685,90

Valor de referência: Julho/2023

¹ O Imposto do Unified Enterprise Support é calculado da seguinte forma:

(Valor Base da Declaração de razoabilidade – Flex Allowances) * 6.55%
(R\$ 258.257 – R\$ 125.231,25) * 6.55% = R\$ 8.713,19 (imposto)

R\$ 258.257 (BASE) + R\$ 8.713,19 (IMPOSTO) = **R\$ 266.970,19**

¹ 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.

² Pacote opcional, será cobrado apenas se ativado para recuperação do ambiente em caso de ataques.

Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor do contrato poderá ser reajustado. Os valores dos Serviços de Suporte da Microsoft descritos neste Contrato são baseados em uma estrutura de taxas subdivididas em camadas, 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.

2. Condições de Pagamento

O valor total dos serviços discriminados nesta Proposta é de **R\$ 669.108,60 (seiscentos e sessenta e nove mil, cento e oito reais e sessenta centavos)**.

O valor total devido pelos serviços de Suporte Unified descrito acima identificados na presente proposta, para o período de 12 meses, será pago em 12 (doze) parcelas fixas de **R\$ 55,759.05 (cinquenta e cinco mil, setecentos e cinquenta e nove reais e cinco centavos)**, 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.

O valor dos **serviços opcionais** nesta Proposta é de **R\$ 802.685,90 (oitocentos e dois reais, seiscentos e oitenta e cinco reais e noventa centavos)** e será cobrado apenas após ativação.

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 horas a ser consumido em cada MIP. A Microsoft se reserva ao direito de alterar a estimativa de horas, bem como os tipos de recursos a serem alocados sem necessidade de aprovação prévia do Cliente. A provisão acima em nenhuma hipótese significa um comprometimento da Microsoft em executar os serviços com base nas horas acima indicados e, portanto, o valor total acima descrito será devido pelo Cliente independentemente da utilização da totalidade das horas, bem como não haverá saldo de horas em favor do Cliente. As horas de Suporte Técnico Unified contratadas perderão a validade se não forem utilizadas durante os 12 meses do contrato.

3. Impostos

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

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

*** NOTAS SOBRE SERVIÇOS DE SUPORTE UNIFIED:**

- 8) As horas contratadas sob o contrato perderão a validade se não forem utilizadas durante o período de vigência do mesmo.
- 9) 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 Field Engineer é de 8 (oito) horas por solicitação. Despesas com transporte, hospedagem e alimentação estão inclusas para a prestação dos serviços na cidade de **São Paulo**.
- 10) Os Contatos Nomeados serão aqueles definidos abaixo, ou de outra forma definidos no início do contrato e seus IDs de acesso ao **Microsoft Services Support** serão intransferíveis. Desta maneira, o TAM poderá prestar um serviço com maior qualidade, pois poderá melhor gerenciar os incidentes abertos por cada um dos contatos.
- 11) As horas de Field Engineer não precisam ser utilizadas necessariamente apenas no local do ambiente do cliente, pois o engenheiro pode necessitar de tempo para pesquisas na própria Microsoft.
- 12) O recurso do FE pode ser rotativo, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.
- 13) O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de **Microsoft Services Support**, como: espaço físico e linhas telefônicas para a atuação do FE, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar este projeto.
- 14) Nossos FEs estarão alocados em treinamento e reuniões internas do departamento, no mínimo, 25 (vinte e cinco) dias úteis por ano, sendo que 1 (uma) vez por ano, estarão ausentes de 5 (cinco) a 10 (dez) dias úteis, sem possibilidade de substituição, pois participam de um encontro mundial nos Estados Unidos.

CONTATO MICROSOFT

Contato Microsoft: Contato para questões e dúvidas a respeito do Contrato de Serviços.

Nome do Contato Microsoft: Roberto Gerent
Endereço: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.909, conjunto 161, 16º andar, Torre Sul SP Corporate Towers, Vila Nova Conceição, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04543-907
E-mail: roberto.gerent@microsoft.com
Celular: +55 11 96611-7762

NOMES DE CONTATO DO CLIENTE

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

<input type="checkbox"/> Assinale aqui para destinatário TechNet, se incluído <input type="checkbox"/> Assinale aqui para formato DVD
Nome do CSM:
Endereço: _____ _____ _____
Telefone: ()
E-mail:



**Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratacoes E Compras**

Contrato

ANEXO 3

CONTRATO IX01323-01

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Pelo presente, eu, RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA, representante da empresa MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA, inscrita sob nº. 60.316.817/0001-03, na qualidade de Fornecedor, ou Prestador de Serviço, ou Parceiro da CPTM, neste ato declaro estar ciente dos termos do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros da CPTM, comprometendo-me a adotar as práticas indicadas nele para a realização das atividades minhas e da Empresa, bem como manter a confidencialidade de todas e quaisquer informações recebidas para o desenvolvimento das atividades relativas à CPTM, mesmo depois do término da relação contratual entre a CPTM e a Empresa.

Além disso, com relação às questões de corrupção, declaro que eu e a Empresa estamos de acordo com as diretrizes apresentadas neste Código, acessado através do endereço eletrônico <http://sis.cptm.sp.gov.br/Licitacoes/Normas.aspx>, e entendemos que estamos proibidos de oferecer, prometer, pagar, autorizar ou receber quaisquer pagamentos indevidos, bem como realizar fraudes de qualquer natureza.

Declaro ainda que a Empresa cumpre as Leis Aplicáveis de combate à Corrupção e que disseminamos e esperamos a mesma conduta de nossos funcionários, fornecedores, parceiros comerciais, funcionários terceirizados e representantes.

RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA

Diretora de Vendas de Suporte

renata.delfraro@microsoft.com

e-mail pessoal: [N/I](#)

CPF nº 715.868.656-68

RG nº 5.191.529 SSP/MG



Documento assinado eletronicamente por **Renata Maria Delfraro Oliveira, Usuário Externo**, em 31/01/2024, às 12:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0018358436** e o código CRC **6C360DD6**.



**Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Depto De Contratacoes E Compras**

Contrato

ANEXO 4

CONTRATO IX01323-01

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

CONTRATADA: MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): IX01323-01

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO MICROSOFT UNIFIED.

ADVOGADO (S)/Nº OAB/e-mail: CAIO AUGUSTO DE MORAES FORJAZ / OAB Nº 182.311 / e-mail: caio.forjaz@cptm.sp.gov.br e RAFAEL TONIATO MANGERONA / OAB Nº 213.777 / e-mail: rafael.mangerona@cptm.sp.gov.br.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de

Atualização Cadastral” anexa (s);

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

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

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

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

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

Cargo: Diretora Administrativa e Financeira

CPF: 003.938.371-73

Assinatura: _____

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58

Assinatura: _____

Nome: JOSÉ LUIZ BARCI NEVES

Cargo: Gerente de Tecnologia da Informação

CPF: 853.555.507-20

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA

Cargo: Diretora de Vendas de Suporte

CPF: 715.868.656-68

Assinatura: _____

RESPONSÁVEL POR AÇÕES DE COORDENAÇÃO, ACOMPANHAMENTO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO:

Gestor do contrato:

Nome: LEONARDO MARQUES LOPES

Cargo: Chefe do Departamento de Operação de TI

CPF: 377.303.338-99

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: PEDRO TEGON MORO

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 144.051.718-58

Assinatura: _____



Documento assinado eletronicamente por **Renata Maria Delfraro Oliveira, Usuário Externo**, em 31/01/2024, às 12:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Barci Neves, Gerente**, em 02/02/2024, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Marques Lopes, Chefe De Departamento**, em 02/02/2024, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Caroline de Faria Eduardo Borges, Diretor**, em 05/02/2024, às 09:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Tegon Moro, Diretor Presidente**, em 05/02/2024, às 10:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0018358708** e o código CRC **7F5923DF**.

