



CO-14.11/2023

PROCESSO SEI Nº 7010.2023/0006100-8

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO – IL Nº 11.001/2023.

CONTRATO DE EMPRESA PARA FORNECER SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DENOMINADOS ‘SUPORTE CORPORATIVO UNIFICADO DA MICROSOFT’ OU ‘MICROSOFT UNIFIED SUPPORT SERVICE’, ABRANGENDO HORAS DE SUPORTE À SOLUÇÃO DE PROBLEMAS, ASSISTÊNCIA DE SUPORTE, SERVIÇOS PROATIVOS PERSONALIZADOS, SERVIÇO DE AVALIAÇÃO – RAP AS A SERVICE, WORKSHOPS E GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

**CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A**, com sede na Rua Líbero Badaró, nº 425 – Edifício Grande São Paulo, Centro, no Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 01.009-905, inscrita no CNPJ sob o nº 43.076.702/0001-61, neste ato representada por seu Diretor de Infraestrutura e Tecnologia, Sr. **MATEUS DIAS MARÇAL**, portador da Cédula de Identidade RG nº 22.066.499-4-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 126.595.568-90 e por seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. **ELIAS FARES HADI**, portador da Cédula de Identidade RG. nº 11.049.629-2-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 094.438.328-95.

**CONTRATADA: MICROSOFT INFORMATICA LTDA**, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1909 – Conj. 161 andar 16 Torre Sul, Vila Nova Conceição, Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 04.543-907, inscrita no CNPJ sob nº 60.316.817/0001-03, neste ato representada por **RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA**, brasileira, portadora da Cédula de Identidade RG nº 5.191.529 SSP/MG e inscrita no CPF/MF sob o nº 715.868.656-68.

As partes acima qualificadas resolveram, de comum acordo, celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### CLÁUSULA I – OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto o fornecimento serviços de suporte técnico denominados ‘Suporte Corporativo Unificado da Microsoft’ ou ‘Microsoft Unified Support Service’, abrangendo horas de suporte à solução de problemas, assistência de suporte, serviços proativos personalizados, serviço de avaliação – RAP as a Service, workshops e gestão da prestação de serviços, conforme descrições constantes no Termo de Referência – ANEXO I, da Proposta Comercial da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo – SP



/ProdAmSP



CO-14.11/2023

**CLÁUSULA II – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE****2.1. São obrigações da CONTRATADA:**

- a) Cumprir fielmente todas as obrigações estabelecidas no **Termo de Referência – ANEXO I** deste instrumento, garantindo a qualidade dos serviços prestados;
- b) Para a assinatura do Instrumento Contratual, a CONTRATADA deverá apresentar todos os documentos relativos à regularidade fiscal, e ainda estar em situação regular junto ao CADIN (Cadastro Informativo Municipal) do **Município de São Paulo (Lei Municipal n.º 14.094/2005 e Decreto Municipal n.º 47.096/2006)**, mediante consulta ao site <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/>.
- c) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de qualificação exigidas no momento da contratação, podendo a CONTRATANTE exigir, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas e o envio das certidões a seguir elencadas, em formato digital (arquivo PDF) para o e-mail [contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br](mailto:contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br) e para o gestor do contrato a ser definido oportunamente:
  - i. Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e a Dívida Ativa;
  - ii. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
  - iii. Certidão Negativa de Débitos Tributários e da Dívida Ativa Estadual;
  - iv. Certidão Negativa de Débitos de Tributos Municipais (Mobiliários);
  - v. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
  - vi. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial.
- d) 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, nos termos do art. 76 da Lei nº 13.303/2016;
- e) Dar ciência imediata e por escrito a CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução do contrato;
- f) Prestar a CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre a execução do contrato;
- g) Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do **artigo 77, da Lei Federal nº 13.303/16.**

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009–905 – São Paulo – SP



/ProdamSP



CO-14.11/2023

## 2.2. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Exercer a fiscalização do contrato, designando fiscal(is) pelo acompanhamento da execução contratual; procedendo ao registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato
- b) Fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do contrato;
- c) Efetuar o pagamento devido, de acordo com o estabelecido neste contrato.
- d) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- e) Comunicar a CONTRATADA formalmente (por e-mail) todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

### CLÁUSULA III – VIGÊNCIA CONTRATUAL

3.1. O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, ou da data da última assinatura digital realizada, podendo ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme dispõe o artigo 71, da Lei Federal nº 13.303/2016.

3.2. Qualquer alteração, prorrogação e/ou acréscimos ou supressões que vierem a ocorrer no decorrer deste contrato será objeto de termo aditivo, previamente justificado e autorizado pela CONTRATANTE.

### CLÁUSULA IV – PREÇO

4.1. O valor total do presente contrato é de **R\$ 903.837,72 (novecentos e três mil, oitocentos e trinta e sete reais e setenta e dois centavos)** e seguirá as regras previstas na **Cláusula VI – Faturamento e Condições de Pagamento**.

Resumo dos Serviços	Data de Cobrança	Valores BRL R\$
<b>Pacote básico</b>		
Unified Enterprise Support		1.014.593,93
<b>Serviços adicionais</b>		
Enhanced Designated Engineering Platforms (200hs + 80hs gerenciamento)		268.505,93

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP





CO-14.11/2023

<b>SubTotal</b>	1.283.099,86
<b>Flex Allowance</b>	(250.462,50)
<b>Microsoft Onetime Incentive</b>	(128.799,64)
Total de valores (incluindo tributos)	R\$ 903.837,72

**4.2.** No valor acima já estão incluídos todos os tributos e encargos de qualquer espécie que incidam ou venham a incidir sobre o preço do presente contrato.

**4.3.** Resta vedado o reajuste do valor contratual por prazo inferior a 12 (doze) meses contados após um ano da data-limite para apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme disposto na **Lei Federal nº 10.192 de 14/10/2001**, ou, se novas normas federais sobre a matéria autorizarem o reajustamento antes deste prazo.

**4.4.** Após o período inicial de 12 (doze) meses de vigência, caso haja prorrogação, o contratado poderá ter seus preços reajustados, aplicando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor IPC/FIPE a contar da data da apresentação da proposta.

#### **CLÁUSULA V – GARANTIA CONTRATUAL (Art. 70, §1º da Lei Federal nº 13.303/16)**

**5.1.** A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato, na forma do **artigo 70, § 1º da Lei Federal nº 13.303/16**, no valor de **R\$ 45.191,89 (quarenta e cinco mil, cento e noventa e um reais e oitenta e nove centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os procedimentos a seguir elencados.

**5.2.** A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual, devendo a garantia assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado depois de expirada a vigência da contratação ou validade da garantia.

**5.3.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- 5.3.1.** Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato.
- 5.3.2.** Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato.
- 5.3.3.** Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela CONTRATANTE.
- 5.3.4.** Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato e não adimplidas pela CONTRATADA.

**5.4.** A CONTRATADA deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.



CO-14.11/2023

- 5.5. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.
- 5.6. A insuficiência da garantia não desobriga a CONTRATADA quanto aos prejuízos por ela causados, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela CONTRATANTE que sobejarem aquele valor.
- 5.7. Para cobrança pela CONTRATANTE de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia poderá ser executada, a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à CONTRATADA, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.
- 5.7.1. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, cobrança de penalidade aplicada ou pagamento de qualquer obrigação da CONTRATADA, deverá ser efetuada a reposição do valor no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada para fazê-lo.
- 5.8. Caso haja aditamento contratual que implique alteração do valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.
- 5.9. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não havendo débitos a saldar com a CONTRATANTE, a garantia prestada será devolvida ao término do contrato.
- 5.10. Quando prestada em dinheiro, a garantia será devolvida por meio de depósito em conta bancária e corrigida pelos índices da poupança, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou a terceiros, hipóteses em que será restituído o saldo remanescente.
- 5.10.1. Na hipótese de garantia em dinheiro, a CONTRATADA deverá enviar uma cópia do depósito bancário para o e-mail [contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br](mailto:contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br), identificando o contrato e a que título foi realizado o depósito.

## CLÁUSULA VI – FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

### 6.1. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 6.1.1. O valor será mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de solicitação de pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente do mês da efetiva prestação de serviço e autorização do Gestor do Contrato.



CO-14.11/2023

## 6.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.2.1. A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico [gfl@prodam.sp.gov.br](mailto:gfl@prodam.sp.gov.br).

6.2.1.1. Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados.

6.2.1.2. O pagamento das parcelas mensais será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeira (GFP), em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento.

6.2.1.3. Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.

6.2.1.4. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “*pro-rata tempore*”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

## CLÁUSULA VII – MATRIZ DE RISCOS

7.1. Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, as partes identificam os riscos decorrentes da presente relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante nos autos (doc. SEI nº 085183380) parte integrante deste contrato.

7.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.



CO-14.11/2023

**CLÁUSULA VIII – CONFORMIDADE**

8.1. A CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato, declara e garante o cumprimento dos dispositivos da **Lei Anticorrupção – Lei 12.846/2013, e dos dispositivos 327, caput, §§ 1º e 2º e 337-D do Código Penal Brasileiro**

8.2. A CONTRATADA deverá defender, indenizar e manter a CONTRATANTE isenta de responsabilidade em relação a quaisquer reivindicações, danos, perdas, multas, custos e despesas, decorrentes ou relacionadas a qualquer descumprimento pela CONTRATADA das garantias e declarações previstas nesta cláusula e nas Leis Anticorrupção.

8.3. A CONTRATADA reportará, por escrito, para o endereço eletrônico a ser fornecido oportunamente, qualquer solicitação, explícita ou implícita, de qualquer vantagem pessoal feita por empregado da CONTRATANTE para a CONTRATADA ou para qualquer membro da CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato.

8.4. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, nos termos do **Decreto n.º 56.633/2015**.

8.5. O descumprimento das obrigações previstas nesta Cláusula poderá submeter à CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a **Lei Federal nº 12.846/2013**.

**CLÁUSULA IX – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

9.1. A **CONTRATADA**, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão a **PRODAM-SP** em situação de violação das leis de privacidade, em especial, a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Dados Pessoais (“LGPD”)**.

9.2. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver



CO-14.11/2023

alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **PRODAM-SP** poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e conseqüentemente os valores devidos correspondentes.

### 9.3. A **CONTRATADA** se compromete a:

- i) Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação;
- ii) Seguir as instruções recebidas da **PRODAM-SP** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à **PRODAM-SP**, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;
- iii) Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela **PRODAM-SP**;
- iv) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** em 24 (vinte e quatro) horas de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**;
- v) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** sobre quaisquer solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo;
- vi) Auxiliar a **PRODAM-SP** com as suas obrigações judiciais ou administrativas aplicáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.
- vii) Dados de Serviços Profissionais” significa todos os dados, inclusive texto, som, vídeo, arquivos de imagem ou software, que são fornecidos à Microsoft por ou em nome do Cliente (ou que o Cliente autoriza a Microsoft a obter de um Serviço Online) ou, de outra forma, obtidos ou processados pela Microsoft ou em nome da Microsoft através de um compromisso com a Microsoft para a obtenção dos Serviços Profissionais.
- viii) Os termos de proteção de dados aplicáveis aos Serviços Profissionais em vigor na data de vigência desta Ordem de Serviço e disponíveis em <https://aka.ms/eswodpa>, são incorporados por esta referência
- ix) Quanto a responsabilidade decorrente das obrigações de confidencialidade de uma das partes relacionada aos Dados de Serviços Profissionais fornecidos nos termos desta Ordem de Serviço, a responsabilidade será regida pelo art. 76 da Lei 13.303/16.





CO-14.11/2023

9.4. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado para o tratamento de Dados Pessoais é estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, os padrões de boas práticas de governança e os princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

9.5. A **PRODAM-SP** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a LGPD e este Contrato.

9.6. A **CONTRATADA** declara conhecer e que irá seguir todas as políticas de segurança da informação e privacidade da **PRODAM**, bem como realizará treinamentos internos de conscientização a fim de envidar os maiores esforços para evitar o vazamento de dados, seja por meio físico ou digital, acidental ou por meio de invasão de sistemas de software.

9.7. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **PRODAM-SP** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA**.

9.8. A **PRODAM-SP** não autoriza a **CONTRATADA** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este Contrato.

#### CLÁUSULA X – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. A **CONTRATADA** está sujeita às penalidades previstas na **Lei Federal nº 13.303/16**, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, em especial:

- a) Advertência por escrito;
- b) **Multa de até 10% (dez por cento)** sobre o valor total do instrumento contratual ou da parcela correspondente, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas no **Termo de Referência – ANEXO I** do Edital;
- c) **Multa de 1%** (um por cento) sobre o valor total do instrumento contratual, ou parcela equivalente, pelo descumprimento de qualquer outra condição fixada neste contrato e não abrangida nas alíneas anteriores, e na reincidência, o dobro, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber;



CO-14.11/2023

- d) **Multa de 20% (vinte por cento)** sobre o valor total do instrumento contratual, no caso de rescisão e/ou cancelamento do contrato por culpa ou a requerimento da CONTRATADA, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da CONTRATANTE.
- e) **Suspensão** temporária de participação em licitação e **impedimento** de contratar com a PRODAM-SP, pelo prazo de até 02 (dois) anos.
- f) Demais sanções encontram-se enumeradas no item \_\_\_\_ do Termo de Referência – ANEXO I.

**10.2.** Para a cobrança, pela CONTRATANTE, de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia contratual prevista neste instrumento poderá ser executada na forma da lei.

**10.3.** Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE a apresentar defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço constante do preâmbulo do Contrato.

**10.4.** Considera-se recebida a notificação na data da assinatura do aviso de recebimento ou, na ausência deste, a data constante na consulta de andamento de entrega realizada no site dos correios, sendo certificado nos autos do processo administrativo correspondente qualquer destas datas.

**10.4.1.** Caso haja recusa da CONTRATADA em receber a notificação, esta será considerada recebida na data da recusa, contando a partir desta data o prazo para interposição da defesa prévia.

**10.5.** A aplicação de penalidade de multa não impede a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos decorrente de descumprimento total ou parcial do contrato.

**10.6.** A aplicação de quaisquer multas pecuniárias não implica renúncia, pela PRODAM-SP, do direito ao ressarcimento dos prejuízos apurados e que sobejarem o valor das multas cobradas.

**10.7.** As decisões da Administração Pública referentes à efetiva aplicação da penalidade ou sua dispensa serão publicadas no Diário Oficial Cidade de São Paulo, nos termos do **Decreto Municipal nº 62.100/22**.

## CLÁUSULA XI – RESCISÃO

**11.1.** A **PRODAM-SP** poderá rescindir o presente contrato, nos termos do **artigo 473, do Código Civil**, nas seguintes hipóteses:

- a) Inexecução total do contrato, incluindo a hipótese prevista no **artigo 395, parágrafo único do Código Civil**;

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo – SP



/ProdamSP



CO-14.11/2023

- b) Atraso injustificado no início do serviço;
- c) Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à **PRODAM-SP**;
- d) Cometimento reiterado de faltas na sua execução que impeçam o prosseguimento do contrato;
- e) Transferência, no todo ou em parte, deste contrato, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;
- f) Decretação de falência;
- g) Dissolução da sociedade;
- h) Descumprimento do disposto no **inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal**, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- i) Prática pela CONTRATADA de atos lesivos à Administração Pública previstos na **Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa)** e **Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**;
- j) Prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da PRODAM, direta ou indiretamente;

11.1.1. A rescisão a que se refere esta cláusula, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

11.2. Desde que haja conveniência para a **PRODAM-SP**, a rescisão amigável é possível, por acordo entre as partes devidamente reduzido a termo no competente processo administrativo.

11.3. Poderá haver também rescisão por determinação judicial nos casos previstos pela legislação.

11.4. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

11.5 Não constituem causas de rescisão contratual o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência dos fatos que independam da vontade das partes, tais como os que configurem caso fortuito e força maior, previstos no **artigo 393, do Código Civil**.

11.6 Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial; ou da decisão judicial, se for o caso.

## CLÁUSULA XII – DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, explícitos ou implícitos, referentes às condições nele estabelecidas.



CO-14.11/2023

**12.1.1** O presente instrumento e suas cláusulas se regulam pela **Lei Federal nº 13.303/16**, pelos preceitos de direito privado, mormente a **Lei n. 10.406/02 (Código Civil)** e disposições contidas na legislação municipal, no que couber.

**12.2.** A CONTRATADA deverá, sob pena de rejeição, indicar o número deste contrato e do **Processo Administrativo nº 7010.2023/0006100-8** nas faturas pertinentes, que deverão ser preenchidas com clareza, por meios eletrônicos, à máquina ou em letra de forma.

**12.3.** A inadimplência do contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à empresa pública ou à sociedade de economia mista a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

**12.4.** A mera tolerância do descumprimento de qualquer obrigação não implicará perdão, renúncia, novação ou alteração do pactuado.

**12.5.** Na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis que reflitam nos preços dos serviços, tornando-o inexecutável, poderão as partes proceder a revisão dos mesmos, de acordo com o disposto no **artigo 81, § 5º, da Lei Federal nº 13.303/16**.

**12.6.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**12.7.** A formalização do presente contrato abrange as disposições contratuais e de todos os seus anexos.

#### **CLÁUSULA XIII – VINCULAÇÃO AO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

**13.1.** O cumprimento deste contrato está vinculado aos documentos que instruíram o **Processo SEI nº 7010.2023/0006100-8** e seus anexos e à proposta da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA XIV – FORO**

**14.1.** As partes elegem o Foro Cível da Comarca da Capital de São Paulo, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir no decorrer da execução deste contrato.

E por estarem assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, perante 2 (duas) testemunhas abaixo.



CO-14.11/2023

São Paulo/SP, 24 de novembro de 2023.

Documento assinado digitalmente



MATEUS DIAS MARÇAL

Data: 27/11/2023 15:33:13-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

CONTRATANTE:

**MATEUS DIAS MARÇAL**

Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

ELIAS FARES

HADI:0944383

2895

Assinado digitalmente por ELIAS FARES  
HADI:09443832895  
AQ: CN=BR, OU=ICP-Brasil, OU=AC SOLLITI Multipla  
vs, OU=2130848000122, OU=Videconferencia,  
OU=Certificado PF AI, CN=ELIAS FARES  
HADI:09443832895  
Razão: Este é o autor deste documento  
Localização:  
Data: 2023.11.27 16:03:13-03'00'  
Font: PDF Reader Versão: 12.1.3

**ELIAS FARES HADI**

Diretor de Administração e Finanças

DocuSigned by:

*Renata Delfraro*

2A6B5232DB3049C

CONTRATADA:

**RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA**

Representante legal

TESTEMUNHAS:

1. VINICIUS LOBATO  
COUTO:31467992  
860

Assinado de forma digital  
por VINICIUS LOBATO  
COUTO:31467992860  
Dados: 2023.11.29  
15:45:44 -03'00'

2.



Documento assinado digitalmente

MARCUS VINICIUS BORGES MARCIEL

Data: 29/11/2023 16:18:41-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



CO-14.11/2023

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### I - APRESENTAÇÃO

##### 1. OBJETO

Contratação de empresa para fornecer serviços de suporte técnico denominados 'Suporte Corporativo Unificado da Microsoft' ou 'Microsoft Unified Support Service', abrangendo horas de suporte à solução de problemas, assistência de suporte, serviços proativos personalizados, serviço de avaliação – RAP as a Service, workshops e gestão da prestação de serviços.

#### II – SERVIÇOS UNIFICADOS DE SUPORTE

##### 1. DEFINIÇÃO

O suporte técnico 'Microsoft Unified Support Service', é um conjunto abrangente de serviços de suporte empresarial visando 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

##### 2. COMPOSIÇÃO DOS ITENS

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:

- **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.
- **Serviços adicionais:** Serviços adicionais de suporte, inclusive serviços Proativos, podem ser adicionados ao seu Pacote Básico durante o período de vigência de sua Ordem de Serviço.
- **Serviços e soluções aprimoradas:** Os serviços de suporte, que cobrem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente, estão disponíveis para adicionar ao seu Pacote Básico de suporte durante a vigência da sua Ordem de serviço.



CO-14.11/2023

- **Suporte em vários países:** O Suporte em vários países oferece assistência em diversos Locais de Suporte, conforme descreve a sua Ordem de Serviço (ou Ordens de Serviço)

## TABELA DE COMPOSIÇÃO DOS ITENS

UNIFIED SUPPORT SERVICES			
ITEM	Descrição	Quantidades	Unidades
3.1	Pacote Básico	1	unidades
3.2	Serviços e Soluções Aprimoradas	280	horas

### 3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

Os itens que *podem ser* combinados para formar o pacote de serviços de suporte estão descritos detalhadamente no documento publicado no endereço <https://www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description?rtc=1>. Além disso, estão listados os serviços que podem ser adicionados durante a vigência do contrato.

#### 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 pró-ativos	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.

Como parte do pacote básico, temos:

Item	Descrição
Suporte técnico (24/7)	Tempos esperados de resposta:
	Crítico Grav. 1: 15 min para Azure* 1 hora para todos os outros produtos

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



CO-14.11/2023

	Grav. A	01 hora
	Grav. B	02 horas
	Grav. C	04 horas
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 Sucesso 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	

### Serviços e Soluções aprimoradas

Os pacotes de soluções aprimoradas abrangem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente.

Os serviços e soluções aprimorados estão disponíveis por um valor adicional e podem ser definidos em um Anexo referenciado em sua Ordem de Serviço.

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

#### 3.1.1. Engenharia de Suporte Designada

Engenharia Designada Avançada (Enhanced Designated Engineering, EDE): um serviço de atendimento ao cliente que fornece compromisso técnico profundo e contínuo para clientes cujos cenários são complexos. O escopo desta oferta visa atender às necessidades e resultados do cliente, fornecendo um engenheiro designado capaz de construir um conhecimento profundo sobre o ambiente ou a solução do cliente e apoiar suas metas comerciais, inclusive, entre outras, otimização, adoção ou capacidade de suporte da carga de trabalho.

Os serviços de EDE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser usado para oferecer serviços proativos considerados no escopo.

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

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





CO-14.11/2023

As áreas de foco para os serviços de EDE 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 e compartilhar recomendações de uso dos resultados finais relacionados aos serviços de suporte (p. ex., 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 EDE 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 planejamento de prestação de serviços. Para clientes de vários países, devem ser atribuídos locais à EDE [Enhanced Designated Engineering (Engenharia Designada Avançada)] no momento da contratação, antes do planejamento de entrega do serviço.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para receber suporte para os serviços de EDE. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou rescindir, seu serviço de EDE será encerrado na mesma data.
- Os serviços de EDE estão disponíveis durante o horário comercial (09h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana).
- Os serviços de EDE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de EDE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de EDE são entregues remotamente, salvo acordo prévio por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, cobraremos as despesas de viagem cabíveis.

### 3.2. Benefício Flex

O Benefício Flex é uma parte flexível no preço de lista do seu pacote básico que pode ser aplicado à compra de serviços Proativos, serviços e soluções aprimorados, créditos Proativos ou Serviços Proativos Personalizados no ato da compra dos serviços. Seu representante da Microsoft fornecerá a parte do preço de lista do Pacote Básico disponível para uso como Benefício Flex. Serão aplicadas as seguintes condições para alocação do seu Benefício Flex:



CO-14.11/2023

- Até 20% ou US\$ 50.000,00, o que for maior, do seu Benefício Flex alocado pode ser aplicado à compra de Créditos Proativos ou serviços Proativos Personalizados.
- O Benefício Flex é alocado anualmente, e quaisquer serviços para os quais o Benefício Flex tenha sido aplicado devem ser utilizados durante a vigência anual aplicável.
- O Benefício Flex não pode ser usado para serviços de Gerenciamento de Fornecimento de Serviços.
- Se você tiver solicitado um tipo de serviço com Benefício Flex e quiser trocá-lo por outro, você poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu recurso de prestação de serviços.
- Todos os Benefícios Flex disponíveis devem ser alocados quando da execução do contrato, ou serão revogados.

### 3.3. Resposta a incidentes

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.

#### 3.3.1. Pacote básico

Tabela de Resposta a Incidentes

Gravidade	Definição	Prazo estimado de atendimento e recursos a serem utilizados	A PRODAM deverá estar preparada para:
1  <b>Submissão por telefone ou pelo site</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de negócios crítico inoperante</li> <li>- Negócios em risco.</li> <li>- Perda total de uma aplicação ou solução crítica</li> <li>- Necessita de atenção imediata</li> </ul>	Componentes do Azure(1) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</li> <li>- Demais produtos e serviços</li> <li>- Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos</li> <li>- Recurso designado para situações críticas (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificação dos executivos seniores da PRODAM</li> <li>- Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana (3)</li> <li>- Acesso e resposta rápidos da autoridade de controlo de alterações</li> </ul>



CO-14.11/2023

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana (3)</li> <li>- Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft</li> <li>- Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</li> </ul>	
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de negócios crítico em degradação</li> <li>- Perda ou degradação significativa dos serviços</li> <li>- Necessita de atenção dentro de uma hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</li> <li>- Recurso designado para situações críticas (2)</li> <li>- Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana (3)</li> <li>- Acesso e resposta rápidos</li> </ul>
<b>B</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto moderado nos negócios:</li> <li>- Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</li> <li>- Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos</li> <li>- Esforço somente durante o horário comercial (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alocação de recursos adequados para conciliar com o esforço da Microsoft</li> <li>- Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas comerciais</li> </ul>
<b>C</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor impacto nos negócios:</li> <li>- Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos</li> <li>Esforço somente durante o horário comercial (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação precisa do contacto para o caso específico</li> <li>- Resposta no prazo de 24 horas</li> </ul>



CO-14.11/2023

	- Necessita de atenção dentro de quatro horas comerciais (4)		
--	--	--	--

- (1) O tempo de resposta listado para os seus componentes do Azure não cobre 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

### 3.3.2. Componentes do Azure

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

Gravidade	Definição	Prazo estimado de atendimento e recursos a serem utilizados	A PRODAM deverá estar preparada para:
1  <b>Submissão por telefone ou pelo site</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de negócios crítico inoperante</li> <li>- Negócios em risco.</li> <li>- Perda total de uma aplicação ou solução crítica</li> <li>- Necessita de atenção em 15 minutos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</li> <li>- Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana(1)</li> <li>- Acesso aos especialistas experientes da Microsoft (2)</li> <li>- Escalonamento rápido na Microsoft para as equipes de operações de serviço de nuvem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</li> <li>- Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana(1)</li> <li>- Acesso e resposta rápidos</li> </ul>



CO-14.11/2023

		- Microsoft Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	- Solicitação por telefone ou site
<b>A</b>	- Sistema de negócios crítico em degradação  - Perda ou degradação significativa dos serviços	- Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos  - Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana(1)  - Acesso aos especialistas experientes da Microsoft (2)  - Escalonamento rápido na Microsoft para as equipes de operações de serviço de nuvem  - Microsoft Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	- Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos  - Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana(1)  - Acesso e resposta rápidos

(1) Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para nos permitir continuar com os esforços de resolução do problema

(2) Os serviços de Rapid Response Problem Resolution Support só estão disponíveis em inglês e japonês

### 3.4. Planejamento de uso

As horas de serviços e soluções aprimoradas (item 3.2. da tabela de composição de itens) serão utilizadas para análise de saúde do ambiente, por meio de serviços de configuração, avaliação e melhorias dos ambientes da Microsoft. Na tabela a seguir estão colocados os quantitativos de horas a serem utilizadas para cada tipo de atividade:

Serviço	Tecnologias	Total de Horas
Diretório de autenticação	Active Directory	30
Banco de dados	BI, SQLServer	35
Desenvolvimento	Power platform, Azure DEVOPS	35

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



CO-14.11/2023

Ferramentas de colaboração Microsoft 365	Exchange, SharePoint, Teams, OneDrive, Yammer	60
Segurança e infraestrutura	Sentinel, MFA	40
	<b>Total de Horas para Serviços e Soluções Aprimoradas</b>	<b>200</b>

Este planejamento poderá sofrer ajustes no decorrer da execução contratual em virtude de novas demandas ou priorizações de projetos.

As horas pro-ativas “Enhanced Designated Engineering Platforms (200 horas)” podem ser convertidas durante o contrato para outras tecnologias, ou até mesmo para treinamentos/workshops se necessário.

#### 4. RESPONSABILIDADES DA PRODAM

Otimizar os benefícios dos serviços de Suporte Unificado da Microsoft depende do cumprimento das seguintes responsabilidades, além das estabelecidas em quaisquer anexos aplicáveis:

- Designar um administrador de serviços de suporte, que coordenará sua equipe e por gerenciar todas as atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de incidentes de suporte para Microsoft.
- Se adquirir os Serviços de Suporte em vários países, solicitaremos que 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 Microsoft. Também poderá ser solicitado que a PRODAM designe um administrador de serviços de suporte nomeado em outros Locais de Suporte.
- 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, os contatos de suporte reativo da PRODAM 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.

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAMSP



CO-14.11/2023

- 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.
- A PRODAM concorda em ajudar a Microsoft a planejar o uso dos serviços com base nos serviços adquiridos.
- A PRODAM deverá notificar de quaisquer alterações nos contatos designados nomeados na Ordem de Serviço.
- A PRODAM é responsável pelo backup de seus dados e pela restauração dos dados por conta de falhas catastróficas. A PRODAM também é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.
- A PRODAM concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.
- A PRODAM será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
- A PRODAM poderá ser solicitada pelo profissional de prestação de serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço adquirido.
- Ao usar serviços na nuvem como parte deste suporte, a PRODAM deve comprar ou ter um plano de assinatura ou dados existente para o serviço online aplicável.
- A PRODAM 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.
- A PRODAM 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 no início do contrato e seus IDs de acesso

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



CO-14.11/2023

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 torná-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:

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

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





CO-14.11/2023

“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.



CO-14.11/2023

“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.**

**a. 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.

**b. 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.

**c. Serviços Entregues.** Mediante o pagamento integral dos Serviços Profissionais, a Microsoft concede ao Cliente uma licença não



CO-14.11/2023

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.

- d. **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 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



CO-14.11/2023

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

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



CO-14.11/2023

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.

- a. **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.
- b. **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



CO-14.11/2023

específica.

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

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

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

#### 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

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP





CO-14.11/2023

Serviços Profissionais aplicáveis durante o prazo do Contrato Complementar decorrente da presente Proposta, de acordo com o seguinte:

- c. **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.
- d. **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.
- e. **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.

#### 7. 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

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



CO-14.11/2023

independente para acesso aos locais, aos dados e aos sistemas. Esse contrato de confidencialidade entre o Cliente e o auditor deverá ser concluído em até quatorze (14) dias após essa solicitação e não deverá restringir a capacidade do auditor independente de verificar com precisão a conformidade e compartilhar as informações resultantes com a Microsoft. Quaisquer informações coletadas serão usadas unicamente para a finalidade de determinação da conformidade do Cliente. Essa verificação ocorrerá durante o horário comercial normal, e o auditor envidará os melhores esforços para não interferir nas operações do Cliente durante a auditoria.

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

## 8. 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 11. 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 e-mail aos contatos fornecidos pelo Cliente. Os e-mails 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.





CO-14.11/2023

- 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.
- l. 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



CO-14.11/2023

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.

- m. 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.

#### 9. 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.

#### 10. 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

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



CO-14.11/2023

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 premier de sua empresa:

##### 1. Serviços Suporte Unified

##### Serviços de Suporte Unified, para um período de 12 meses

Resumo dos Serviços	Data de Cobrança	Valores BRL R\$
<b>Pacote básico</b>		
Unified Enterprise Support		1.014.593,93
<b>Serviços adicionais</b>		
Enhanced Designated Engineering Platforms (200hs + 80hs gerenciamento)		268.505,93
<b>SubTotal</b>		1.283.099,86
<b>Flex Allowance</b>		(250.462,50)
<b>Microsoft Onetime Incentive</b>		(128.799,64)
Total de valores (incluindo tributos)		R\$ 903.837,72

Valor Referência: Junho/2023

Antes de cada aniversário do contrato com base na data de Início do Suporte, o gasto avaliado com produtos pelo cliente será recalculado para o próximo ano contratual. Se o gasto com produtos do Cliente aumentar nos 12 meses anteriores (“Gasto real com produtos”) em mais de **5% (cinco por cento)** em relação ao gasto avaliado com produtos mostrado para aquele ano na tabela sumário de valores por serviço de Suporte (“Gasto Real com Produtos”), a Microsoft recalculará as taxas associadas ao Microsoft Unified para o próximo ano contratual.

##### 2. Condições de faturamento

O valor será mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de solicitação de pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente do mês da efetiva prestação de serviço e autorização do Gestor do Contrato.

##### 3. Condições de Pagamento

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP





CO-14.11/2023

3.1. A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico [gfl@prodam.sp.gov.br](mailto:gfl@prodam.sp.gov.br).

3.1.1. Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados.

3.1.2. O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento.

3.2. Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.

3.3. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

#### 4. 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:**

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

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



CO-14.11/2023

definidos no início do contrato e seus IDs de acesso ao **Microsoft Services Premier Support** serão intransferíveis. Desta maneira, o TAM poderá prestar um serviço com maior qualidade, pois poderá melhor gerenciar os incidentes abertos por cada um dos contatos.

- d. 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.
- e. O recurso do FE pode ser rotativo, ou seja, não necessariamente será a mesma pessoa alocada para atuar nas dependências do Cliente.
- f. O Cliente deve disponibilizar os recursos necessários para a boa atuação dos serviços de **Microsoft Services Premier Support**, como: espaço físico e linhas telefônicas para a atuação do FE, bem como garantir a disponibilidade de sua equipe técnica para interagir com os profissionais alocados pela Microsoft para apoiar este projeto.
- g. 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.

<b>Nome do Contato Microsoft: Roberto Gerent</b>
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: <a href="mailto:roberto.gerent@microsoft.com">roberto.gerent@microsoft.com</a>
Celular: +55 11 9 6611-7762

## 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.



CO-14.11/2023

<p><b>Assinale aqui para destinatário TechNet, se incluído</b></p> <p>Assinale aqui para formato DVD</p>
<p><b>Nome do CSM:</b></p>
<p>Endereço:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Telefone: (     )</p>
<p>E-mail:</p>

## 2. PRAZO

O prazo para o início da execução do contrato deverá ser de no máximo 48 (quarenta e oito) horas após sua assinatura e consiste na disponibilização dos ID's de acesso ao site restrito bem como a possibilidade de submissão de incidentes de suporte.

## 3. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses.

## 4. CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à estrutura, sistemas, usuários, contribuintes, topologia, configurações e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da PRODAM, durante e após fim do contrato, salvo quando houver autorização expressa para divulgação.



CO-14.11/2023

## ANEXO II

### TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **PRODAM – EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, inscrita no CNPJ nº 43.076.702/0001-61, com sede na Rua Líbero Badaró nº 425 – Centro - São Paulo/SP, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA**, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1909 – Conj. 161 andar 16 Torre Sul, Vila Nova Conceição, Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 04.543-907, inscrita no CNPJ sob nº 60.316.817/0001-03, neste ato representada por **RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA**, brasileira, portadora da Cédula de Identidade RG nº 5.191.529 SSP/MG e inscrita no CPF/MF sob o nº 715.868.656-68, doravante denominada **CONTRATADA**;

Considerando que, em razão do **Contrato n.º 14.11/2023** doravante denominado Contrato Principal, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;  
Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;  
Considerando o disposto na Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**;  
Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes.

#### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela **CONTRATANTE**.

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político,

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo – SP



/ProdamSP



CO-14.11/2023

científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Contrato Principal:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

**Parágrafo Primeiro** – Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados Informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

**Parágrafo Segundo** – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

**Parágrafo Terceiro** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Contrato Principal.

**Parágrafo Quarto** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às informações que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo – SP



/ProdamSP





CO-14.11/2023

para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

**Parágrafo Primeiro** – As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

**Parágrafo Quarto** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

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

**Parágrafo Sétimo** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

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

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



CO-14.11/2023

processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

**Parágrafo Único** - O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do Contrato Principal.

#### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

**Parágrafo Único** - A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016 e nº 10.520/2002;

#### **Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:



CO-14.11/2023

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA referentes à contratação em comento;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal.

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

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de termo aditivo ao Contrato Principal;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Parágrafo Quarto** – Estabelecidas as condições no presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a CONTRATADA concorda com os termos da declaração acima, dando-se por satisfeita com as informações obtidas e plenamente capacitada a prestar o serviço contratado.

São Paulo, 24 de novembro de 2023.

**RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA**

Representante legal



CO-14.11/2023

ANEXO III

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE – PRODAM-SP S/A

Nome da empresa: **MICROSOFT INFORMATICA LTDA**

CNPJ nº: 60.316.817/0001-03

Nº do contrato de prestação de serviço: CO-14.11/2023

Vigência contratual: 12 (doze) meses

Objeto contratual: SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DENOMINADOS 'SUPORTE CORPORATIVO UNIFICADO DA MICROSOFT' OU 'MICROSOFT UNIFIED SUPPORT SERVICE', ABRANGENDO HORAS DE SUPORTE À SOLUÇÃO DE PROBLEMAS, ASSISTÊNCIA DE SUPORTE, SERVIÇOS PROATIVOS PERSONALIZADOS, SERVIÇO DE AVALIAÇÃO – RAP AS A SERVICE, WORKSHOPS E GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Declaramos, para os devidos fins, que estamos cientes e concordamos com as normas, políticas e práticas estabelecidas no **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PRODAM-SP**, [https://portal.prodam.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Codigo\\_Conduta\\_Integridade\\_2021.pdf](https://portal.prodam.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Codigo_Conduta_Integridade_2021.pdf), responsabilizando-nos pelo seu integral cumprimento, inclusive por parte dos nossos empregados e prepostos, nos termos do artigo 932, III, do Código Civil, comprometendo-nos com a ética, dignidade, decoro, zelo, eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.

São Paulo, 24 de novembro de 2023.

RENATA MARIA  
DELFRARO  
OLIVEIRA:71586865668

Digitally signed by RENATA  
MARIA DELFRARO  
OLIVEIRA:71586865668  
Date: 2023.11.27 18:49:46 -03'00'

**RENATA MARIA DELFRARO OLIVEIRA**  
Representante legal

início a sessão pública com a abertura dos envelopes PROPOSTA COMERCIAL, nos termos do item IX do Edital. Os envelopes foram examinados e rubricados pela Comissão de Licitação e pelos presentes, CONSÓRCIO JL THOMAZ, representado pelo Sr. Luciano de Melo e, TETRA-BASE- ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA, representada pela Sra. Vitória Ariana. O representante do CONSÓRCIO JL THOMAZ deixou a sessão às 10:36, permanecendo para acompanhamento a representante da empresa TETRA-BASE- ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA. Ato sequencial, a Comissão de Licitação procedeu com análise das propostas de preços apresentadas, de acordo com o critério de MENOR VALOR GLOBAL. Referida análise resultou na seguinte ordem de classificação provisória: CLASSIFICAÇÃO EMPRESA CNPJ VALOR 1 CONSÓRCIO JL THOMAZ (JLA CONSTRUÇÕES E COMÉRCIO LTDA / M THOMAZ CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA) 02.232.509/0001-95 06.226.944/0001-68 R\$ 5.976.183,74 2 TETRA-BASE - ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA 07.534.937/0001-96 R\$ 6.357.211,04 Após classificação provisória, a Comissão procedeu com análise pormenorizada da proposta comercial e documentação constante do envelope PROPOSTA COMERCIAL. A Comissão de Licitação comunicou para os presentes a CLASSIFICAÇÃO PROVISÓRIA e forneceu termo de classificação provisória assinado por todos os membros da Comissão e da representante da licitante TETRA-BASE-ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA. Foi esclarecido e comunicado que eventuais diligências serão realizadas ao final, após exame detalhado de toda documentação prevista no Edital, com comunicação prévia através de e-mail e publicação da classificação definitiva através do Diário Oficial da Cidade de São Paulo e disponibilização no Portal da Prodam-SP. Após esclarecimentos, a Comissão procedeu a abertura dos envelopes DOCUMENTAÇÃO das duas empresas classificadas, submetendo o conteúdo a rubrica de todos os presentes. Em razão do horário, a Comissão SUSPENDEU a sessão às 12:41, com retorno previsto para às 14:30 do dia 29/11/2023. Com a retomada da sessão, a Comissão de Licitação retomou a análise documental da empresa CONSÓRCIO JL THOMAZ (JLA CONSTRUÇÕES E COMÉRCIO LTDA / M THOMAZ CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA). Em razão do volume de documentos disponibilizados para análise, a Comissão optou pela SUSPENSÃO da sessão pública, com previsão de disponibilização do resultado através de ata pormenorizada, publicada no Diário Oficial da Cidade de São Paulo e no Portal da Prodam-SP, até o dia 05/12/2023. Eventuais diligências serão realizadas durante o prazo de suspensão e as empresas serão contatadas através de correspondência eletrônica. O prazo recursal de 05 dias úteis, nos termos do item XII do Edital, será contabilizado a partir da publicação do resultado do julgamento no Diário Oficial da Cidade de São Paulo. A sessão pública foi suspensa às 17:00 do dia 29/11/2023.

#### Anexo I (Número do Documento SEI)

[094290074](#)

#### Data de Publicação

30/11/2023

### **GERÊNCIA JURÍDICA - ADMINISTRATIVO**

**Documento:** [094289438](#) | **Extrato de Contrato/Nota de empenho (NP)**

**PRINCIPAL**

#### Número do Contrato

CO-14.11/2023

#### Contratado(a)

MICROSOFT INFORMATICA LTDA

#### Tipo de Pessoa

Jurídica

#### CPF /CNPJ/ RNE

60.316.817/0001-03

#### Data da Assinatura

29/11/2023

#### Prazo do Contrato

12

#### Tipo do Prazo

Mês

#### Síntese (Texto do Despacho)

EXTRATO DE TERMO DE CONTRATO. CONTRATO CO-14.11/2023. PROCESSO SEI Nº 7010.2023/0006100-8. INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 11.001/2023.

**CONTRATANTE:** EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. **CONTRATADA:** MICROSOFT INFORMATICA LTDA. **CNPJ:** 60.316.817/0001-03. **OBJETO:** FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DENOMINADOS "SUPORTE CORPORATIVO UNIFICADO DA MICROSOFT" OU "MICROSOFT UNIFIED SUPPORT SERVICE", ABRANGENDO HORAS DE SUPORTE À SOLUÇÃO DE PROBLEMAS, ASSISTÊNCIA DE SUPORTE, SERVIÇOS PROATIVOS PERSONALIZADOS, SERVIÇO DE AVALIAÇÃO - RAP AS A SERVICE, WORKSHOPS E GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. **VIGÊNCIA:** 12 (DOZE) MESES, CONTADOS A PARTIR DE 29/11/2023. **VALOR:** O VALOR TOTAL DO PRESENTE CONTRATO É DE R\$ 903.837,72 (NOVECENTOS E TRÊS MIL, OITOCENTOS E TRINTA E SETE REAIS E SETENTA E DOIS CENTAVOS).

#### Data de Publicação

30/11/2023

#### Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)

[094284697](#)

### Companhia de Engenharia de Tráfego

#### **DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

**Documento:** [094252385](#) | **Extrato de Aditamento (NP)**

**PRINCIPAL**

#### Número do Contrato

10219

#### Contratado(a)

NET BENEFÍCIOS LTDA

#### Tipo de Pessoa

Jurídica

#### CPF /CNPJ/ RNE

25.136.184/0001-42

#### Data da Assinatura

17/11/2023

#### Prazo do Contrato

12

#### Tipo do Prazo

Mês

#### Síntese (Texto do Despacho)

EXPEDIENTE Nº 0696/19DESPACHO DE AUTORIZAÇÃOÀ vista das informações constantes no expediente, em especial da justificativa da área técnica às fls. 816, do parecer da SAJ nº 189/23 às fls. 883/885 e com fundamento no disposto no artigo 71,"caput", da Lei Federal nº 13.303/16 e artigo 142, "caput" do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CET, AUTORIZO, o aditamento do contrato celebrado com a empresa NET BENEFÍCIOS LTDA, CNPJ 25.136.184/0001-42, referente à prestação de serviços de distribuição, individualização e fornecimento de vales transportes a serem utilizados pelos empregados da CET, na modalidade Intermunicipal e Municipal (exceto Município de São Paulo), conforme a seguir: I - Prorrogar o prazo contratual por 12 (doze) meses compreendidos no período de 21/11/2023 a 21/11/2024, acrescendo ao mesmo o importe de R\$ 872.671,97 (oitocentos e setenta e dois mil, seiscentos e setenta e um reais e noventa e sete centavos). II - Em decorrência do acréscimo contratual no importe de R\$ 872.671,97 (oitocentos e setenta e dois mil, seiscentos e setenta e um reais e noventa e sete centavos), o valor acumulado para os 60 (sessenta) meses de vigência do Contrato passa de: R\$ 3.490.687,92 (três milhões, quatrocentos e noventa mil, seiscentos e oitenta e sete reais e noventa e dois centavos), para R\$ 4.363.359,89 (quatro milhões, trezentos e sessenta e três mil, trezentos e cinquenta e nove reais e oitenta e nove centavos). III - Publique-se São Paulo, 17 de novembro de 2023Diretor Administrativo e FinanceiroExpediente nº 0696/19Formalização do Aditamento nº 050/23 ao Contrato nº 102/19, firmado com a empresa NET BENEFÍCIOS LTDA, CNPJ 25.136.184/0001-42, referente à prestação de serviços de distribuição, individualização e fornecimento de vales transportes a serem utilizados pelos empregados da CET, na modalidade Intermunicipal e Municipal (exceto Município de São Paulo), para prorrogar o prazo contratual por 12 (doze) meses, compreendidos no período de 21/11/2023 a 21/11/2024, acrescendo ao mesmo o importe de R\$ 872.671,97 (oitocentos e setenta e dois mil, seiscentos e setenta e um reais e noventa e sete centavos), com

fundamento no disposto no artigo 71,"caput", da Lei Federal nº 13.303/16 e artigo 142, "caput" do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CET. Formalizado em 17/11/23.

#### Data de Publicação

30/11/2023

#### Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)

[094251422](#)

#### **DEPARTAMENTODE AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS PADRONIZADOS**

**Documento:** [094267771](#) | **Comunicado (NP)**

**PRINCIPAL**

#### Síntese (Texto do Despacho)

EXPEDIENTE Nº 0510/23COTAÇÃO ELETRÔNICA Nº 32/23OBJETO: FORNECIMENTO DE ESTOPA P/ POLIMENTO E LIMPEZA EM GERALDESPACHO DE ADJUDICAÇÃOApós analisado o resultado da Cotação eletrônica nº 32/23 - Fornecimento de 150 pacotes (01 Kg cada) de Estopa p/ polimento e limpeza em geral, ADJUDICO o objeto do certame à empresa INDUSTRIA E COMÉRCIO DE ESTOPAS PINHEIRAL-EIRELI, CNPJ. Nº 33.647.502/0001-68, pelo valor total de R\$ 1.447,50 (Hum mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e cinquenta centavos), prazo de entrega até 30 dias.São Paulo, 17 de novembro de 2023.Comprador Depto.de Aquis.de Bens e Serviços Padronizados - DBPEXPEDIENTE Nº 0510/23COTAÇÃO ELETRÔNICA Nº 32/23OBJETO: FORNECIMENTO DE ESTOPA P/ POLIMENTO E LIMPEZA EM GERAL DESPACHO DE HOMOLOGAÇÃOÀ vista das informações constantes no expediente em referência e nos termos da delegação de competência estabelecida no Ato do Presidente nº 061/19 de 04/09/2019 e com fundamento no disposto no Artigo 29, inciso II da Lei Federal nº 13.303/16, Lei Municipal nº 13.278/02, HOMOLOGO o presente procedimento de dispensa de licitação e AUTORIZO a contratação da empresa INDUSTRIA E COMÉRCIO DE ESTOPAS PINHEIRAL-EIRELI, CNPJ. Nº 33.647.502/0001-68, que trata do fornecimento de 150 pacotes (01 Kg cada) de Estopa p/ polimento e limpeza em geral, pelo valor total de R\$ 1.447,50 (Hum mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e cinquenta centavos), prazo de entrega até 30 dias.DA, 21/11/23Diretor Administrativo e Financeiro

#### Anexo I (Número do Documento SEI)

DESPACHO DE ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

#### Data de Publicação

30/11/2023

### Companhia Metropolitana de Habitação

#### **SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA**

**Documento:** [094240782](#) | **Extrato de Aditamento (NP)**

**PRINCIPAL**

#### Número do Contrato

135/2023

#### Contratado(a)

AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

#### Tipo de Pessoa

Jurídica

#### CPF /CNPJ/ RNE

29.309.127/0001-79

#### Data da Assinatura

21/11/2023

#### Prazo do Contrato

12

#### Tipo do Prazo

Mês

#### Síntese (Texto do Despacho)

EXTRATO DE ADITAMENTO Nº 135/2023 - Objeto do Processo Administrativo nº 2018-0.037.428-0 e Processo SEI nº