



**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO  
EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA Nº 020131/2021**

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, com sede na Avenida Borges de Medeiros, nº 1501, 21º andar, em Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob nº 87.958.682/0001-28, neste ato representado pelo Secretário de Estado, Senhor **Claudio Gastal**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **Brasoftware Informatica Ltda.**, estabelecida na Rua Marina La Regina, 227, 3º andar, salas 11 a 15, Centro, Poá, São Paulo/SP, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº 57.142.978/0001-05, representada neste ato por **Walter Ferreira da Silva Junior**, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº 272.434.428-62, doravante denominado **CONTRATADO**, para a prestação dos serviços referidos na Cláusula Primeira - Do Objeto, de que trata o processos administrativos nº 21/1300.0000320-7 e 22/1300.0000637-6, em decorrência do Pregão Eletrônico nº 9377/2021 e Ata de Registro de Preços nº 002/2022, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços por subscrição de licenças de uso de software tipo suíte de produtividade corporativa Microsoft Office 365, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, com direito de atualização, de acordo com as quantidades, para os órgãos da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Sul., que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo II ao Edital.

1.2. Este contrato vincula-se ao Edital e à Ata de Registro de Preços, identificados no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO**

2.1. O preço máximo referente à execução dos serviços contratados é estimado em R\$ 111.502.184,16 (cento e onze milhões, quinhentos e dois mil, cento e oitenta e quatro reais e dezesseis centavos), de acordo com a proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto.

2.1.1 Os preços unitários dos itens contratados são os seguintes:

Part Number	Descrição	Valor mensal	Valor anual	Quantidade	TOTAL ANUAL
7TC-00001	ExchgOnlnKskShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 6,51	R\$ 78,12	3.342	R\$ 261.077,04
TPA-00013	Microsoft®O365F3 ShrdSvrAllLng StepUp MVL 1License ExchangeOnlineKioskPerUsr	R\$ 4,53	R\$ 54,36	1.671	R\$ 90.835,56
TPA-00001	O365F3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 11,04	R\$ 132,48	37.261	R\$ 4.936.337,28
T6A-00052	O365E1 ShrdSvr ALNG SU MVL OFFICE365F3 PerUsr	R\$ 13,77	R\$ 165,24	10.433	R\$ 1.723.948,92
T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 25,88	R\$ 310,56	17.799	R\$ 5.527.657,44
AAA-10906	O365E3 ShrdSvr ALNG SU MVL Off365E1 PerUsr	R\$ 45,51	R\$ 546,12	13.483	R\$ 7.363.335,96



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO

SY9-00005	O365E5 ShrdSvr ALNG SU MVL O365PE1 PerUsr	R\$ 98,94	R\$ 1.187,28	1.483	R\$ 1.760.736,24
6WT-00001	O365ExtraFileStorage ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn XtraStrg1GB	R\$ 0,74	R\$ 8,88	201.849	R\$ 1.792.419,12
4DS-00001	EOArchExchOnInShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 8,66	R\$ 103,92	59.902	R\$ 6.225.015,84
KF5-00002	Defender for O365 Plan 1 SubVL Per User	R\$ 6,10	R\$ 73,20	59.902	R\$ 4.384.826,40
3R2-00002	AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 16,98	R\$ 203,76	26.780	R\$ 5.456.692,80
G5F-00002	Defender for Identity SubVL Per User	R\$ 15,50	R\$ 186,00	26.780	R\$ 4.981.080,00
U5U-00016	IntunUSL ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 18,22	R\$ 218,64	26.780	R\$ 5.855.179,20
AAA-10732	EntMobandSecE3Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 31,16	R\$ 373,92	26.780	R\$ 10.013.577,60
CE6-00004	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SU MVL EntMobandSecE3Full PerUsr	R\$ 21,60	R\$ 259,20	26.780	R\$ 6.941.376,00
AAA-10787	WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 23,33	R\$ 279,96	1.780	R\$ 498.328,80
7F4-00002	WINVDAE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 43,53	R\$ 522,36	1.780	R\$ 929.800,80
4ZF-00019	WINVDAPerDvc ALNG SubsVL MVL PerDvc	R\$ 44,81	R\$ 537,72	1.780	R\$ 957.141,60
NPL-00002	Dyn365E Customer Insights	R\$ 5.345,65	R\$ 64.147,80	3	R\$ 192.443,40
PST-00002	Dyn365E Cust Insights AddlProfiles	R\$ 3.563,81	R\$ 42.765,72	9	R\$ 384.891,48
IJV-00006	Dyn365E Marketing Addl Int T5	R\$ 2.134,00	R\$ 25.608,00	1	R\$ 25.608,00
MSQ-00001	Dyn365E MktgAddlContacts T5	R\$ 1.781,90	R\$ 21.382,80	40	R\$ 855.312,00
SPU-00002	Power Automate Sub Per User	R\$ 53,51	R\$ 642,12	192	R\$ 123.287,04
SFJ-00001	Power Automate Flow Sub Min 5 Licenses	R\$ 356,43	R\$ 4.277,16	15	R\$ 64.157,40
PRX-00002	CDS DatabaseCapacity	R\$ 142,56	R\$ 1.710,72	100	R\$ 171.072,00
PSG-00002	CDS File Capacity	R\$ 7,17	R\$ 86,04	100	R\$ 8.604,00
PSM-00002	CDS Log Capacity	R\$ 35,70	R\$ 428,40	30	R\$ 12.852,00
DDW-00003	Dyn365E Customer Service	R\$ 338,62	R\$ 4.063,44	620	R\$ 2.519.332,80
RCT-00001	Dyn365E Customer Service Chat	R\$ 213,87	R\$ 2.566,44	50	R\$ 128.322,00
RYZ-00001	Chat Session Virtual Agent	R\$ 1.603,73	R\$ 19.244,76	50	R\$ 962.238,00
8PA-00007	Dyn365E Customer Voice	R\$ 780,85	R\$ 9.370,20	26	R\$ 243.625,20
SEJ-00002	PowerAppsPlanShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 142,56	R\$ 1.710,72	340	R\$ 581.644,80
1O8-00001	Power Automate Unattended RPA AO Sub Per Bot	R\$ 586,85	R\$ 7.042,20	155	R\$ 1.091.541,00
1O4-00006	Power Automate Attended RPA USL SU Power Automate Plan Per User	R\$ 97,97	R\$ 1.175,64	200	R\$ 235.128,00



GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO

SDQ-00001	AI Builder Capacity Sub 1M Service Credits Add-on	R\$ 1.781,90	R\$ 21.382,80	1	R\$ 21.382,80
SEW-00001	PwrAppsandPwrAtmtCpctyShrdSvr ALNG SubsVL MVL 10KdailyAPICalls AddOn	R\$ 178,25	R\$ 2.139,00	5	R\$ 10.695,00
RYT-00001	PowerVirtualAgentShrdSvr ALNG SubsVL MVL 2Ksessions	R\$ 3.563,81	R\$ 42.765,72	7	R\$ 299.360,04
SYS-00001	PowerVirtualAgentUSLSHrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ -	R\$ -	105	R\$ -
1O4-00001	Power Automate Attended RPA USL Sub Per User	R\$ 156,17	R\$ 1.874,04	1	R\$ 1.874,04
7LS-00011	ProjectPlan3 ShrdSvr ALNG SU MVL ProjectPlan1 PerUsr	R\$ 60,60	R\$ 727,20	335	R\$ 243.612,00
7SY-00002	ProjectPlan5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 166,53	R\$ 1.998,36	60	R\$ 119.901,60
7LS-00002	Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User	R\$ 90,94	R\$ 1.091,28	381	R\$ 415.777,68
TRS-00002	ProjectPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 30,34	R\$ 364,08	754	R\$ 274.516,32
1NZ-00004	Defender for Endpoint Server SubVL	R\$ 19,69	R\$ 236,28	2.900	R\$ 685.212,00
QLS-00003	Defender for Endpoint SubVL Per User	R\$ 17,97	R\$ 215,64	59.902	R\$ 12.917.267,28
NK4-00002	PwrBIProShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 30,26	R\$ 363,12	3.457	R\$ 1.255.305,84
GSL-00002	PwrBIPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	R\$ 15.130,81	R\$ 181.569,72	49	R\$ 8.896.916,28
GSN-00002	PwrBIPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	R\$ 30.276,79	R\$ 363.321,48	2	R\$ 726.642,96
GTO-00002	PwrBIPremEM1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	R\$ 1.893,30	R\$ 22.719,60	1	R\$ 22.719,60
GTS-00002	PwrBIPremEM2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	R\$ 3.771,35	R\$ 45.256,20	2	R\$ 90.512,40
GSM-00002	PwrBIPremEM3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	R\$ 7.557,86	R\$ 90.694,32	2	R\$ 181.388,64
PEP-00002	M365E5Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 30,34	R\$ 364,08	187	R\$ 68.082,96
CF6-00007	AzureInfoProtPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	R\$ 14,10	R\$ 169,20	185	R\$ 31.302,00
8JA-00005	Premium Assessments Sub Add-on	R\$ 10.039,50	R\$ 120.474,00	2	R\$ 240.948,00
6XB-00025	TeamsRoomsPremShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	R\$ 189,15	R\$ 2.269,80	58	R\$ 131.648,40
MOG-00002	TeamsRoomsStandShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	R\$ 51,89	R\$ 622,68	145	R\$ 90.288,60
AAD-33196	Microsoft®M365E5 Full USL Unified Step-up From SPEE3 Shared AlngMonthlySub Per User	R\$ 88,30	R\$ 1.059,60	173	R\$ 183.310,80
PEJ-00002	Microsoft®M365E5Security ShrdSvrAllngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1LicensePerUsr	R\$ 42,79	R\$ 513,48	2.060	R\$ 1.057.768,80
AAD-33204	Microsoft®M365E3 UnifiedShrdSvrAllngMonthlySub-VolumeLicense MVL 1License PerUsr	R\$ 116,41	R\$ 1.396,92	500	R\$ 698.460,00



JFX-00003	Microsoft®M365F1FullUSL ShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License	R\$ 34,62	R\$ 415,44	600	R\$ 249.264,00
TRA-00065	Microsoft®ExchangeOnlinePlan1 ShrdSvrAllLngStepUpMVL 1License ExchangeOnlineKioskPerUsr	R\$ 5,69	R\$ 68,28	600	R\$ 40.968,00
8RU-00005	Microsoft®AzureActiveDirectoryPremP2 ShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1LicensePerUsr	R\$ 44,98	R\$ 539,76	600	R\$ 323.856,00
7JQ-00663	SQLSvrEntCore ALNG SubsVL MVL 2Lic CoreLic	R\$ 1.338,16	R\$ 16.057,92	108	R\$ 1.734.255,36
6QK-00001	Azure MonetaryCommitment	R\$ 584,47	R\$ 7.013,64	420	R\$ 2.945.728,80
KXG-00002	Microsoft®CommonAreaPhoneShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerDvc	R\$ 24,24	R\$ 290,88	1	R\$ 290,88
TJ7-00001	Microsoft®AudioConferencingShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUser	R\$ 13,85	R\$ 166,20	1	R\$ 166,20
LK6-00004	Microsoft®PhoneSystemShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUser	R\$ 24,22	R\$ 290,64	1	R\$ 290,64
7SY-00006	Microsoft®ProjectPlan5 ShrdSvrAllLng StepUp MVL 1License ProjOnlineProfessionalPerUsr	R\$ 75,77	R\$ 909,24	10	R\$ 9.092,40
PYV-00009	Dyn365E Cust Voice Addl Responses	R\$ 392,85	R\$ 4.714,20	15	R\$ 70.713,00
3Q2-00002	Microsoft®ProjOnlineEssentialsShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr	R\$ 21,27	R\$ 255,24	1	R\$ 255,24
E9R-00010	Microsoft®VDISuitew/MDOP AllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerDvc	R\$ 6,59	R\$ 79,08	2.061	R\$ 162.983,88
	TOTAL			623.988	R\$ 111.502.184,16

2.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DO RECURSO FINANCEIRO

3.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta do seguinte recurso financeiro:

Unidade Orçamentária: 1309

Atividade/Projeto: 2097

Natureza da Despesa – NAD: 3.3.90.40

Recurso: 0001

Empenho nº: \_\_\_\_\_

### CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO CONTRATUAL

4.1. O prazo de duração do contrato é de 48 meses, contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.

4.2. A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado.



4.2.1 O fornecimento das licenças de software se dará no 1º dia útil após a publicação da ordem de serviço, com até 5 dias úteis para a disponibilização das licenças para uso, respeitando os prazos e quantitativos previstos no cronograma do contrato.

4.3. O objeto do contrato será executado nos locais para a prestação dos serviços nos órgãos previstos no Anexo I do Termo de Referência, contudo podendo ocorrer alterações durante a execução contratual conforme necessidade da Administração Pública.

4.4. O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

## **CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA**

5.1. Será solicitada Garantia de Cumprimento do Contrato.

a) A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária, conforme modelo contido no Anexo VII.

b) O compromitente, no prazo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 56 da Lei federal nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

b.1) O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério do contratante.

c) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, inclusive dos previstos nos itens “j” e “p”, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

d) O atraso na apresentação da garantia autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993.

e) O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.

f) Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia ao contratado, bem como as decisões finais da instância administrativa.

g) A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

h) A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

i) A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.



- j) A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.
- k) A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- I - prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - II - prejuízos causados ao contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - III - as multas moratórias e punitivas aplicadas pelo contratante ao contratado;
- l) A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul, com atualização monetária.
- m) No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- n) O contratante fica autorizado a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão do contratado, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.
- n.1) A autorização contida neste subitem é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.
- o) A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa do contratado, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- p) Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o contratado obrigase a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificado.
- q) O contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- I - caso fortuito ou força maior;
  - II - alteração, sem prévia anuência da entidade garantidora, das obrigações contratuais;
  - III - descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
  - IV - atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.
- r) Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens III e IV do item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.
- s) Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo contratante ao contratado e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do contrato.
- t) Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste Edital.
- u) Será considerada extinta a garantia:
- I - com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;
  - II - no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da Administração, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.



v) O contratado é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do art. 70 da Lei federal nº 8.666/1993.

## **CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO**

6.1. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de 30 (trinta) dias mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

6.2. A) As subscrições das licenças ocorrerão ao longo do contrato, conforme demanda da CONTRATANTE, respeitando-se as quantidades mínimas iniciais previstas para cada ÓRGÃO CONTRATANTE junto à tabela 1 do Anexo I do Termo de Referência e a previsão de implantação prevista na tabela 2 do mesmo Anexo, sendo que os quantitativos poderão sofrer alteração, limitando-se aos previstos na tabela 3 do mesmo Anexo, conforme item V do Termo de Referência.

B) A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE sistema informatizado on-line para a efetiva gestão das licenças permitindo: efetivação dos acréscimos e decréscimos da quantidade de licenças, seus add-ons e step-upse demais itens previstos no Termo de Referência, com possibilidade de geração de relatórios das respectivas quantidades, tipos, modelos e demais detalhes dos itens do contrato e previa e devidamente solicitados

C) O consumo poderá ser alterado: trimestralmente (conforme descrito no item E), para o fim de reduzir o número de licenças a serem disponibilizadas; ou mensalmente, acrescentando-se quantidades ou itens, mediante comunicação da CONTRATANTE à CONTRATADA por meio do Sistema descrito no item “B”.

D) Trimestralmente a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS relatório por meio eletrônico com as quantidades apuradas por órgão (domínio) para cada licença. Também poderá ser disponibilizado para os ÓRGÃOS USUÁRIOS uma plataforma para consulta das licenças disponíveis em seu domínio e relatórios de uso das mesmas. A mesma visão será fornecida por ÓRGÃO USUÁRIO (domínio) e também para todo o estado (Tenant) para a CONTRATANTE.

E) Até 15 dias corridos antes do início do trimestre subsequente a CONTRATANTE irá informar à CONTRATADA através de sistema informatizado (disponibilizado pela CONTRATADA conforme item “B” as alterações nas licenças que serão disponibilizadas para o trimestre vindouro.

F) O pagamento deverá ser efetuado trimestralmente, considerando as licenças disponibilizadas no início do trimestre. As licenças disponibilizadas no intercurso do trimestre serão pagas pró-rata e no início do trimestre subsequente.

G) Até o quinto dia útil de cada trimestre a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE relatório detalhado por domínio, tipo e quantidade de licenças disponibilizadas para o trimestre que se inicia e seus respectivos valores unitários e totais, bem como das licenças disponibilizadas no intercurso do trimestre que se encerrou por domínio, tipo e quantidade e seus respectivos valores unitários e totais. Após o ateste do relatório pela CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá a Nota Fiscal ou a Fatura, considerando os valores discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços com prazo de vencimento de 30 dias.

6.3. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.



6.3.1 Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independente da localização da sede ou filial do licitante.

6.4. A protocolização somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte do Contratado.

6.5. O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

6.5.1. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o contratado:

6.5.1.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

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

6.6. Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

6.7. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 55, inciso XIII, da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

6.7.1. Constatando-se situação de irregularidade do contratado junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

6.7.2. Persistindo a irregularidade, o contratante poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

6.8. Os pagamentos a serem efetuados em favor do contratado, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

6.8.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei federal nº 9.430/1996;

6.8.2. Contribuição Previdenciária, correspondente a onze por cento, na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei federal nº 8.212/1991;

6.8.3. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

6.9. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

6.10. O contratante poderá reter do valor da fatura do contratado a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.





## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

7.1. Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE**

8.1 O contrato não será reajustado.

## **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES**

9.1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

10.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no ANEXO I - Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários previstos.

10.2. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

10.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

10.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o contratante autorizado a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos ao contratado, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

10.7. Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

10.8. Atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.

10.9. Orientar seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

10.10. Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.

10.11. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato, quando couber.



- 10.12. Responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale-refeição, vale-transporte, uniformes, crachás e outras que venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.
- 10.13. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.
- 10.14. Comunicar ao contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 10.15. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.
- 10.16. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados.
- 10.17. Treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do órgão.
- 10.18. Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 10.19. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- 10.20. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto.
- 10.21. Instruir seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.
- 10.22. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao contratante.
- 10.23. Relatar ao contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 10.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 10.25. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei federal nº 8.666/93.
- 10.26. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 10.27. O Contratado deverá, se for o caso, apresentar Programa de Integridade, nos termos da Lei Estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018 e do seu Regulamento.
- 10.28. Demais obrigações da CONTRATADA:
- 1 A CONTRATADA deverá garantir que a gestão dos dados pessoais decorrentes do CONTRATO ocorra com base nas Diretrizes e Normas Gerais da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, Nº 13.709/2018, que, segundo seu artigo primeiro, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.



1.1 A CONTRATADA deverá garantir que os dados pessoais envolvidos no objeto deste contrato não serão utilizados para compartilhamento com terceiros alheios ao objeto de contratação, tampouco os utilizará para finalidade avessa à estipulada por este documento, salvo casos previstos em lei.

1.2 A CONTRATADA deverá garantir que os dados regulamentados pela LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, N° 13.709/2020 estarão armazenados dentro do território nacional, salvo exceções de comum acordo com a CONTRATANTE.

1.3 É expressamente vedada a análise do comportamento dos titulares dos dados regulados pela legislação citada anteriormente com o objetivo de divulgação a terceiros.

1.4 A solução de informática objeto da contratação deverá estar plenamente adequada à LGPD, permitindo assim auditorias solicitadas pela CONTRATANTE.

2 A CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo CONTRATANTE.

2.1 O não cumprimento das cláusulas que tratam da Confidencialidade será considerado falta gravíssima.

2.2 A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.

2.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao CONTRATANTE.

2.4 O CONTRATANTE poderá realizar auditorias em caso de fundada suspeita de descumprimento contratual e mediante notificação exclusivamente no ambiente do CONTRATANTE onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do presente contrato, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

3 Em casos de interrupção contratual de qualquer natureza e/ou ocorrendo mudança de fornecedor e/ou solução, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo dado e/ou informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada no mínimo 30 dias antes da interrupção do serviço.

3.1 A empresa CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Transição no prazo mínimo de 90 (noventa) dias corridos antes da interrupção do serviço, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A totalidade dos dados deverão ser disponibilizados em formato que permita a portabilidade e a importação por soluções similares de forma automatizada. Nenhum pagamento será devido à empresa CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição.



3.2 O fato da empresa CONTRATADA ou seus parceiros não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dados que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, sujeitará a CONTRATADA às penalidades contratuais e as previstas em lei.

3.3 A CONTRATADA deverá seguir cumulativamente a este Termo de Referência, como requisito mínimo, as disposições constantes no seguinte documento, disponível em: <https://docs.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/commerce/subscriptions/what-if-my-subscription-expires?view=o365-worldwide>, transcritas no ANEXO III do Termo de Referência, com data de publicação em 08/04/2021, devendo a CONTRATADA garantir o seu fiel cumprimento.

4 Disponibilizar e informar ao CONTRATANTE, no ato da assinatura deste instrumento, o seu endereço eletrônico na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação entre as partes, especialmente no trato das demandas diárias;

5 Designar formalmente um representante para ser o ponto focal de contato com o CONTRATANTE, devendo sempre haver um substituto na ausência do titular.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

11.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo contratado, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

11.3. Notificar o contratado por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

11.4. Pagar o contratado o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

11.6. Aplicar, garantidos a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao Órgão Gerenciador.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES**

12.1. Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, o contratante poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva ao contratado, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.

12.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei federal nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa, o contratado que:

12.2.1. apresentar documentação falsa;

12.2.2. ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

12.2.3. falhar na execução do contrato;

12.2.4. fraudar a execução do contrato;



12.2.5. comportar-se de modo inidôneo;

12.2.6. cometer fraude fiscal.

12.3. Configurar-se-á o retardamento da execução quando o contratado:

12.3.1. deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;

12.3.2. deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

12.4. A falha na execução do contrato estará configurada quando o contratado descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 12.10.

12.5. Para os fins do item 12.2.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, e 97, parágrafo único, da Lei federal nº 8.666/1993.

12.6. O contratado que cometer qualquer das infrações discriminadas no item 12.2 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

12.6.1. multa:

12.6.1.1. compensatória de até 10% sobre o valor total atualizado do contrato nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;

12.6.1.2. moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor da contratação, até o limite de 30 dias.

12.6.2. impedimento de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até cinco anos.

12.7. As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar.

12.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei federal nº 8.666/1993.

12.9. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas ao contratado.

12.9.1. Se o valor a ser pago ao contratado não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se houver

12.9.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica o contratado obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

12.9.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado ao contratante, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

12.9.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do contratante.

12.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

12.11. A aplicação de sanções não exime a contratada da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.



12.12. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei federal nº 8.666/1993.

12.13. As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO**

13.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei federal nº 8.666/1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas.

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se ao contratado o direito à prévia e ampla defesa.

13.3. O contratado reconhece os direitos do contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei federal nº 8.666/1993.

13.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

13.4.1. levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. indenizações e multas.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS VEDAÇÕES**

14.1. É vedado ao contratado:

14.1.1. caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

14.1.2. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do contratante, salvo nos casos previstos em lei.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES**

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei federal nº 8.666/1993.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

16.1. O Contratado deve dar a devida atenção, aceitar e observar a Política de Combate à Fraude e Corrupção do Banco Mundial e deve assinar a carta de aceitação dessa política, constante constante no Anexo I deste Contrato.

16.2. Requisitos:

16.2.1. O Banco determina que os Mutuários (inclusive os beneficiários de financiamento do Banco), licitantes (candidatos/proponentes), consultores, empreiteiros e fornecedores e quaisquer subcontratados, subconsultores, prestadores de serviços ou fornecedores: quaisquer representantes (declarados ou não) e quaisquer de seus funcionários



observem o mais elevado padrão de ética durante o processo de aquisição, seleção e execução de contratos financiados pelo Banco, e que se abstenham de práticas relativas a Fraudes e Corrupção.

16.2.2. Nesse sentido, o Banco:

16.2.2.1. Define, para fins desta disposição, os termos abaixo da seguinte forma:

16.2.2.1.1. A expressão “prática corrupta” refere-se à oferta, entrega, recebimento ou solicitação, direta ou indiretamente, de qualquer coisa de valor a fim de influenciar indevidamente os atos de terceiros;

16.2.2.1.2. Entende-se por “prática fraudulenta” qualquer ato ou omissão, inclusive declarações falsas, que, de forma intencional ou irresponsável, induz ou tenta induzir a erro uma parte para obter benefícios financeiros ou outros benefícios, ou para evitar uma obrigação;

16.2.2.1.3. A expressão “prática colusiva” indica a combinação entre duas ou mais partes visando alcançar um objetivo indevido, inclusive influenciar indevidamente os atos de outra parte;

16.2.2.1.4. A “prática coercitiva” refere-se a prejudicar ou causar dano, ou ameaçar prejudicar ou causar dano, direta ou indiretamente, qualquer parte ou sua propriedade com o intuito de influenciar indevidamente os atos de uma parte;

16.2.2.1.5. A definição de “prática obstrutiva” é:

16.2.2.1.5.1. deliberadamente destruir, falsificar, adulterar ou ocultar provas relevantes para investigações ou fazer declarações falsas a investigadores com o objetivo de obstruir uma investigação do Banco de alegações de prática corrupta, fraudulenta, coercitiva ou colusiva; e/ou ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte com vistas a impedi-la de revelar fatos de que tem conhecimento sobre assuntos relevantes à investigação ou à sua realização; ou

16.2.2.1.5.2. atos que tenham por objetivo dificultar o exercício dos direitos do Banco de realizar inspeção e auditoria previstos no parágrafo 16.2.2.5.

16.2.2.2. Rejeita a recomendação de adjudicação se ele determinar que a empresa ou o consultor recomendado para a adjudicação, ou quaisquer dos membros de seu quadro, representantes ou subconsultores, subcontratados, prestadores de serviço, fornecedores e/ou funcionários destes tiver se envolvido, direta ou indiretamente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao concorrer para o contrato em questão;

16.2.2.3. Pode, além dos corretivos legais estabelecidos no Acordo Legal pertinente, tomar outras medidas apropriadas, inclusive declarar o processo de seleção viciado, se ele determinar a qualquer momento que os representantes do Mutuário ou de um beneficiário de qualquer parte dos recursos do empréstimo se envolveu em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas durante o processo de licitação, seleção e/ou execução do contrato em questão, sem que o Mutuário tenha adotado medidas tempestivas e adequadas, satisfatórias ao Banco, para resolver essas práticas quando ocorrerem, inclusive por não informar ao Banco de imediato ao tomar conhecimento dessas práticas;

16.2.2.4. Pode, em conformidade com as Diretrizes de Combate à Corrupção do Banco e com as políticas e procedimentos de sanções vigentes do Banco, poderá sancionar uma empresa ou pessoa física, indefinidamente ou por um período determinado, inclusive declarando em público que tal empresa ou pessoa física está inelegível para (i) receber a adjudicação ou se beneficiar de um contrato financiado pelo Banco, seja em termos financeiros ou de qualquer outra forma<sup>1</sup>; (ii) ser designada<sup>2</sup> como subcontratado, consultor, fabricante ou fornecedor, ou prestador de serviços de uma empresa elegível à qual seja adjudicado um contrato financiado pelo Banco; e (iii) receber os recursos



de qualquer empréstimo feito pelo Banco ou de outra forma participar da preparação ou execução de qualquer projeto financiado pelo Banco;

16.2.2.5. Requer a inclusão de uma cláusula em documentos de ofertas/solicitação de propostas e em contratos financiados por um empréstimo do Banco, determinando (i) que os Licitantes (candidatos/proponentes), consultores, empreiteiros e fornecedores, e seus subcontratados, subconsultores, prestadores de serviços, fornecedores, representantes, pessoal permitam ao Banco inspecionar<sup>3</sup> todas as contas, registros e outros documentos relacionados ao processo de aquisição, seleção e/ou execução do contrato, e para que sejam auditados pelos auditores designados pelo Banco.

<sup>1</sup> Para evitar dúvidas, a inelegibilidade de uma parte sancionada para a adjudicação de um contrato deverá incluir, entre outros, (i) candidatar-se para pré-qualificação, manifestar interesse em relação a uma consultoria e ofertar, seja diretamente ou como subcontratado designado, consultor designado, fabricante ou fornecedor designado, ou prestador de serviços designado, em relação ao referido contrato, e (ii) formalizar aditivo ou alteração que introduza uma modificação considerável em qualquer contrato existente.

<sup>2</sup> Um subcontratado designado, consultor designado, fabricante ou fornecedor designado ou prestador de serviços designado (a nomenclatura difere a depender do documento de licitação específico) é aquele que foi: (i) incluído pelo Licitante em seu pedido de pré-qualificação ou Proposta por incorporar experiência e know-how específicos e imprescindíveis que permitem ao Licitante atender aos requisitos que qualificam a Proposta em questão; ou (ii) designado pelo Mutuário.

<sup>3</sup> Neste contexto, as inspeções geralmente têm caráter investigativo (isto é, forense). Envolve o levantamento de informações factuais pelo Banco ou pessoas designadas por ele para tratar de assuntos específicos relacionados a investigações/auditorias, como a avaliação da veracidade de uma alegação de possível Fraude e Corrupção, por meio dos devidos mecanismos. Essa atividade inclui, entre outras: acesso e exame dos registros e informações financeiras de uma firma ou pessoa física, e reprodução de cópias desses registros e informações conforme a pertinência; acesso e exame de quaisquer outros documentos, dados e informações (seja em formato impresso ou eletrônico) considerados relevantes para a investigação/auditoria e reprodução de cópias desses registros e informações, quando pertinente; entrevista do pessoal e outros indivíduos relevantes; realização de inspeções físicas e visitas in loco; e obtenção da verificação de informações por terceiros.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS**

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei federal nº 8.666/1993, na Lei federal nº 10.520/2002 e demais normas aplicáveis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS**

18.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

18.2. No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados do contratado ou de seus subcontratados, cabe a ele resolver imediatamente a pendência.

18.3. As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelo contratante.

18.4. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.

18.5. O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1. Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.





19.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 03 (três) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

**CLÁUDIO GASTAL**  
Secretário de Estado SPGG

**Walter Ferreira da Silva Junior**  
Brasoftware Informatica Ltda.

TESTEMUNHAS:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_



## **ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

### **I - OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **DESCRIÇÃO**

Contratação por subscrição de licenças de uso de software tipo suíte de produtividade corporativa Microsoft Office 365, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, com direito de atualização, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência para os órgãos da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

São estabelecidos os seguintes conceitos:

- **ÓRGÃO GERENCIADOR** da ata de registro de preços: Subsecretaria da Administração Central de Licitações (CELIC/SPGG)
- **ÓRGÃOS PARTICIPANTES:** Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (SPGG) e a Administração Indireta (fundações e autarquias), conforme ANEXO I do Termo de Referência
- **ÓRGÃO CONTRATANTE** - todos os que firmarem contrato
- **ÓRGÃO USUÁRIO** - órgãos e secretarias de estado que utilizarem o serviço objeto do contrato
- **CONTRATO CENTRALIZADO:** para os órgãos da administração direta, sob a gestão da SPGG;
- **ADMINISTRAÇÃO TÉCNICA E OPERACIONAL DA SOLUÇÃO:** instituição responsável pela gestão da estrutura que sustentará as licenças contratadas, de forma centralizada.

### **II - JUSTIFICATIVA**

#### **ESTRATÉGIA**

O projeto de Implantação da Suíte de Escritório e Produtividade trata-se de uma contratação transversal de serviços continuados de tecnologia da informação e comunicação, sem dedicação exclusiva de mão de obra, visando melhorar a gestão de recursos públicos e de recursos humanos no âmbito da administração pública estadual.

Sendo assim, o presente projeto tem vínculo com as diretrizes do Governo do Estado do Rio Grande do Sul expressas no Plano Plurianual 2020-2023. A representação dos caminhos a serem seguidos pelo Estado nestes quatro anos é apresentada pelo Mapa Estratégico, que possui quatro eixos principais para nortear as políticas públicas do período. Com isso, os Serviços Transversais, e no caso, a Implementação da Suíte de Escritório e Produtividade está contida no Eixo Governança e Gestão, que busca aprimorar as ferramentas de governança e gestão da Administração Pública.

Dentro deste eixo citado anteriormente, a Suíte de Escritório e Produtividade, bem como os demais projetos de contratação de serviços transversais, fazem parte da Ação Programática Governo 4.0, que visa agilizar e modernizar os processos da Administração Pública, adequando-se aos avanços tecnológicos e às novas práticas de Governança na era digital.



Finalmente, ao focarmos ainda mais a função dos serviços transversais de tecnologia da comunicação e Informação, e dentro da Ação Programática Governo 4.0, chegamos à Iniciativa Programática Implantação de Práticas Inovadoras de Gestão. Esta, possui como função o estabelecimento de cooperações técnicas, bem como outras ações, para o desenvolvimento de melhores práticas de inovação na gestão pública.

Assim se demonstra o papel fundamental do projeto de contratação da Suíte de Escritório e Produtividade como atributo essencial para os objetivos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul neste ciclo orçamentário. Também a busca por agilizar e integrar os processos de toda a administração pública em uma só linguagem, em uma só plataforma, simplificando a rotina de cada órgão, elevando o bem-estar da população atingida.

## **CONTEXTUALIZAÇÃO**

O avanço tecnológico e suas rápidas mudanças forçam, cada vez mais, as organizações públicas e privadas a empreenderem esforços para diminuir custos operacionais e aumentar a eficiência de seus processos de trabalho. Atualmente, a eficiência de uma organização depende, em grande parte, de uma solução adequada de gerenciamento de conteúdo corporativo e produtividade que viabilize a construção de um repositório único de documentos e informações, customizável, voltado à otimização dos fluxos de produção, consumo e circulação da informação num ambiente de trabalho de colaboração e comunicação em rede.

Ferramentas de gerenciamento de conteúdo corporativo e produtividade, conjugadas com ferramentas de colaboração, permitem que sistemas de correio eletrônico, de controle de agenda, de tarefas, de aplicativos de escritório (office), de mensagens instantâneas, sistema de busca de documentos, armazenamento de arquivos em rede e nuvem, intranet, criação e publicação de portais/sites, videoconferência, entre outros, compartilhem e troquem informações de forma integrada, automática e segura.

Na maioria dos órgãos da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Sul, a atual estrutura de sistemas de informações utilizada para o gerenciamento de conteúdo corporativo está baseada em diversas plataformas de software que não interagem, uma vez que possuem formas de acesso, de armazenamento e regras de segurança individualizadas e, muitas vezes, incompatíveis entre si.

Esta situação torna onerosas as tarefas de organizar, localizar, e compartilhar informações, impactando diretamente na eficiência dos processos de trabalho que envolvem comunicação e colaboração em meio digital entre equipes internas e, mais ainda, quando as equipes são multidisciplinares compostas por servidores de órgãos diferentes, afetando direta e fortemente a produtividade.

Em relação ao gasto público, esta situação favorece a elevação dos custos com processos legais, administrativos e controle repetidos em todos os órgãos, com treinamentos de recursos humanos nas diversas ferramentas, não permitindo a economia de escala de uma solução transversal. Há também os custos relacionados ao armazenamento e manutenção de grandes bases de dados, sendo algumas replicadas e desatualizadas. Além disso, a falta de uma plataforma unificada de comunicação, que permita a realização de reuniões através de chamadas de voz ou videoconferência, acarreta gastos com diárias, passagens, veículos e tempo de deslocamento, principalmente para os órgãos que possuem sedes descentralizadas em Porto Alegre e no interior do Estado.

Por determinação da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) e o Grupo Temático da Suíte de



Colaboração do Sistema de Governança de TIC (GT) elaboraram estudos com vistas a subsidiar a escolha de uma suíte de produtividade corporativa para uso no âmbito dos órgãos da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Os estudos apontaram, dentre as soluções de mercado avaliadas, a suíte Microsoft Office 365 como a mais aderente às necessidades do Estado, conforme demonstrado detalhadamente no APÊNDICE A - PROJETO SUÍTE DE ESCRITÓRIO RS. Os resultados dos referidos estudos foram submetidos à apreciação do Comitê Executivo de TIC (CETIC-RS) e Comitê de Governança de TIC (CGTIC-RS), restando aprovados por unanimidade.

Em uma fase subsequente a definição da suíte, o GT realizou levantamento dos quantitativos de licenças necessárias para atender o resultado esperado deste projeto: padronizar a ferramenta de escritório e colaboração. Para tal, é necessário dotar cada servidor do poder executivo estadual na ativa, seja da administração direta ou da administração indireta (autárquica e fundacional), com algum tipo de licença da suíte, de acordo com a necessidade de cada órgão. Com base nestes estudos chegou-se ao volume estimado de 61.902 licenças. Sabe-se que este número é variável, de acordo com as nomeações, afastamentos e aposentadorias de servidores. Porém para fins de elaboração desta Ata de Registro de Preços assumiu-se como cenário definitivo para avanço da contratação. Cabe ressaltar que este cenário foi apresentado e validado nas respectivas instâncias de governança.

Em razão do exposto, a presente contratação justifica-se pela necessidade de implantar uma suíte de produtividade corporativa padronizada para todos os órgãos da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

### **OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO E RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

- Disponibilizar ferramentas oficiais de colaboração e produtividade para os servidores públicos estaduais executarem suas atribuições com segurança, eficiência e eficácia, evitando assim o uso de ferramentas não homologadas para uso no ambiente tecnológico do Estado;
- Racionalizar as contratações de ferramentas tecnológicas de colaboração e produtividade, possibilitando melhor gerenciamento dos contratos e agilização dos respectivos processos, atualmente pulverizados devido à ausência de padronização tecnológica;
- Qualificar a segurança da informação nas ferramentas de colaboração utilizadas no Poder Executivo, permitindo o gerenciamento eficaz de identidade e acesso dos usuários e uma melhor proteção de dados em geral;
- Racionalizar uso de recursos públicos na gestão, operação, manutenção, suporte e treinamento de ferramentas tecnológicas de colaboração e produtividade, atualmente dispersas em diversos padrões tecnológicos;
- Avançar no uso de ferramentas tecnológicas em nuvem, em formato de serviço, reduzindo a necessidade de investimento em infraestrutura própria e garantindo atualização constante das aplicações em relação a funcionalidades, interoperabilidade e segurança;
- Ampliar os mecanismos de proteção de dados pessoais por meio de ferramentas tecnológicas seguras e devidamente alinhadas, de acordo com a ISO 27701 (norma global de gestão da privacidade)
- Aprimorar a padronização, integração e disponibilidade – a disponibilidade de um pacote de produtos de um mesmo fabricante proporciona a padronização que reduz a necessidade de múltiplos conhecimentos técnicos para que seja feita a manutenção e o controle do ambiente. A padronização da solução também gera uma melhor integração entre aplicações e, conseqüentemente, contribui para manter uma infraestrutura de alta disponibilidade e compatível.



### III -LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços serão prestados para os órgãos previstos no ANEXO I do Termo de Referência deste documento.

### IV -HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Todos os serviços contratados devem ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

### V -DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

As especificações da tabela abaixo são inerentes e comuns aos serviços de subscrição solicitados e disponíveis no mercado, portanto considerados softwares de “prateleira”, no ambiente tecnológico. Os identificadores (*PartNumber*) e descrições dos produtos são únicos, independente da empresa que venha a participar do processo licitatório.

A volumetria de licenças estimada na tabela abaixo representa o quantitativo mínimo inicial a ser consumido, correspondente ao total, atual, de servidores a serem supridos com licenças da suíte, subtraída as licenças para os usuários da SEFAZ (que possui contrato vigente de licenças Microsoft 365 até o início de 2023) e a perspectiva de aposentadorias e exonerações previstas para o período, ou seja, 51.366 licenças.

PartNumber	Descrição	Quantidade	Valor unitário/mês	Valor total (unitário x quantidade)
7TC-00001	ExchgOnInKskShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	572	R\$ 6,72	R\$ 3.843,84
TPA-00001	O365F3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	31.367	R\$ 11,39	R\$ 357.270,13
T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	19.427	R\$ 26,69	R\$ 518.506,63
	<b>TOTAL</b>	<b>51.366</b>		<b>R\$ 879.620,60</b>

**Tabela 1: quantitativos mínimos iniciais**

O preço exposto na Tabela 1 corresponde ao negociado com a empresa licenciadora, devendo ser objeto de redução conforme o desconto ofertado no processo licitatório.

Os quantitativos mínimos iniciais serão objeto de contratação, por meio de ata de registro de preços por órgão participante, conforme Anexo I do Termo de Referência.



O fornecimento das licenças obedecerá ao seguinte cronograma de implantação, que será revisado e validado por cada CONTRATANTE no momento da contratação, podendo sofrer ajustes, inclusive no decorrer do contrato:

Mês Número	KIOSK	F3	E1	Total
	7TC-00001	TPA-00001	T6A-00024	
1	60	944	4413	5417
2	21	358	899	1278
3	1	45	18	64
4	52	957	3449	4458
5	44	811	2878	3733
6	189	14887	3315	18391
7	180	13365	4455	18000
14	25	0	0	2432
<b>Total Geral</b>	<b>572</b>	<b>31367</b>	<b>19427</b>	<b>51366</b>

**Tabela 2: expectativa de implantação**

Os quantitativos abaixo estimados, referentes a novas licenças, a migração de licenças (Step-ups) e integração de novos serviços (add-ons) poderão ser consumidos ao longo da vigência do contrato, sem obrigatoriedade de utilização e pagamento, dependendo de solicitação expressa do CONTRATANTE:

Grupos	Part Number	Descrição	Quantidade	Valor Unitário Mensal em R\$	Valor Unitário Anual em R\$	Valor Total Anual em R\$ (Quant x Valor Unit, Anual)
E-mail	7TC-00001	ExchgOnlnKskShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	4.000	R\$ 6,72	R\$ 80,64	R\$ 322.560,00
Office 365	TPA-00013	Microsoft®O365F3 ShrdSvrAllng StepUp MVL 1License ExchangeOnlineKioskPerUsr	2.000	R\$ 4,68	R\$ 56,16	R\$ 112.320,00
Office 365	TPA-00001	O365F3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	38.981	R\$ 11,39	R\$ 136,68	R\$ 5.327.923,08
Office 365	T6A-00052	O365E1 ShrdSvr ALNG SU MVL OFFICE365F3 PerUsr	10.915	R\$ 14,20	R\$ 170,40	R\$ 1.859.916,00
Office 365	T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	26.026	R\$ 26,69	R\$ 320,28	R\$ 8.335.607,28
Office 365	AAA-10906	O365E3 ShrdSvr ALNG SU MVL Off365E1 PerUsr	19.715	R\$ 46,92	R\$ 563,04	R\$ 11.100.333,60
Office 365	SY9-00005	O365E5 ShrdSvr ALNG SU MVL O365PE1 PerUsr	2.168	R\$ 102,00	R\$ 1.224,00	R\$ 2.653.632,00
ARMAZENAMENTO	6WT-00001	O365ExtraFileStorage ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn XtraStrg1GB	240.000	R\$ 0,77	R\$ 9,24	R\$ 2.217.600,00
SEGURANÇA	4DS-00001	EOArchExchOnlnShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	71.224	R\$ 8,93	R\$ 107,16	R\$ 7.632.363,84
SEGURANÇA	KF5-00002	Defender for O365 Plan 1 SubVL Per User	71.224	R\$ 6,29	R\$ 75,48	R\$ 5.375.987,52
CLOUD	3R2-00002	AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	39.158	R\$ 17,51	R\$ 210,12	R\$ 8.227.878,96
SEGURANÇA	G5F-00002	Defender for Identity SubVL Per User	39.158	R\$ 15,98	R\$ 191,76	R\$ 7.508.938,08
SEGURANÇA	U5U-00016	IntunUSL ALNG SubsVL MVL PerUsr	39.158	R\$ 18,79	R\$ 225,48	R\$ 8.829.345,84



GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO

SEGURANÇA	AAA-10732	EntMobandSecE3Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	39.158	R\$ 32,13	R\$ 385,56	R\$ 15.097.758,48
SEGURANÇA	CE6-00004	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SU MVL EntMobandSecE3Full PerUsr	39.158	R\$ 22,27	R\$ 267,24	R\$ 10.464.583,92
VDI	AAA-10787	WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	2.603	R\$ 24,06	R\$ 288,72	R\$ 751.538,16
VDI	7F4-00002	WINVDAE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	2.603	R\$ 44,88	R\$ 538,56	R\$ 1.401.871,68
VDI	4ZF-00019	WINVDAPerDvc ALNG SubsVL MVL PerDvc	2.603	R\$ 46,20	R\$ 554,40	R\$ 1.443.103,20
Atendimento ao cidadão	NPL-00002	Dyn365E Customer Insights	3	R\$ 5.510,98	R\$ 66.131,76	R\$ 198.395,28
Atendimento ao cidadão	PST-00002	Dyn365E Cust Insights AddlProfiles	9	R\$ 3.674,04	R\$ 44.088,48	R\$ 396.796,32
Atendimento ao cidadão	IJV-00006	Dyn365E Marketing Addl Int T5	1	R\$ 2.200,00	R\$ 26.400,00	R\$ 26.400,00
Atendimento ao cidadão	MSQ-00001	Dyn365E MktgAddlContacts T5	40	R\$ 1.837,02	R\$ 22.044,24	R\$ 881.769,60
AUTOMAÇÃO	SPU-00002	Power Automate Sub Per User	281	R\$ 55,17	R\$ 662,04	R\$ 186.033,24
AUTOMAÇÃO	SFJ-00001	Power Automate Flow Sub Min 5 Licenses	15	R\$ 367,46	R\$ 4.409,52	R\$ 66.142,80
ARMAZENAMENTO	PRX-00002	CDS DatabaseCapacity	100	R\$ 146,97	R\$ 1.763,64	R\$ 176.364,00
ARMAZENAMENTO	PSG-00002	CDS File Capacity	100	R\$ 7,40	R\$ 88,80	R\$ 8.880,00
ARMAZENAMENTO	PSM-00002	CDS Log Capacity	30	R\$ 36,81	R\$ 441,72	R\$ 13.251,60
Atendimento ao cidadão	DDW-00003	Dyn365E Customer Service	620	R\$ 349,10	R\$ 4.189,20	R\$ 2.597.304,00
Atendimento ao cidadão	RCT-00001	Dyn365E Customer Service Chat	50	R\$ 220,49	R\$ 2.645,88	R\$ 132.294,00
Atendimento ao cidadão	RYZ-00001	Chat Session Virtual Agent	50	R\$ 1.653,34	R\$ 19.840,08	R\$ 992.004,00
Atendimento ao cidadão	8PA-00007	Dyn365E Customer Voice	26	R\$ 805,00	R\$ 9.660,00	R\$ 251.160,00
APP	SEJ-00002	PowerAppsPlanShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	401	R\$ 146,97	R\$ 1.763,64	R\$ 707.219,64
AUTOMAÇÃO	108-00001	Power Automate Unattended RPA AO Sub Per Bot	260	R\$ 605,00	R\$ 7.260,00	R\$ 1.887.600,00
AUTOMAÇÃO	104-00006	Power Automate Attended RPA USL SU Power Automate Plan Per User	305	R\$ 101,00	R\$ 1.212,00	R\$ 369.660,00
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	SDQ-00001	AI Builder Capacity Sub 1M Service Credits Add- on	1	R\$ 1.837,02	R\$ 22.044,24	R\$ 22.044,24
AUTOMAÇÃO	SEW-00001	PwrAppsandPwrAtmtCpct yShrdSvr ALNG SubsVL MVL 10KdailyAPICalls AddOn	5	R\$ 183,77	R\$ 2.205,24	R\$ 11.026,20
Atendimento ao cidadão	RYT-00001	PowerVirtualAgentShrdSvr r ALNG SubsVL MVL 2Ksessions	7	R\$ 3.674,04	R\$ 44.088,48	R\$ 308.619,36
Atendimento ao cidadão	SYS-00001	PowerVirtualAgentUSLShrd Svr ALNG SubsVL MVL PerUsr	105	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
AUTOMAÇÃO	104-00001	Power Automate Attended RPA USL Sub Per User	1	R\$ 161,00	R\$ 1.932,00	R\$ 1.932,00
PROJETO	7LS-00011	ProjectPlan3 ShrdSvr ALNG SU MVL ProjectPlan1 PerUsr	398	R\$ 62,48	R\$ 749,76	R\$ 298.404,48
PROJETO	7SY-00002	ProjectPlan5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	102	R\$ 171,79	R\$ 2.061,48	R\$ 210.270,96
PROJETO	7LS-00002	Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User	453	R\$ 93,76	R\$ 1.125,12	R\$ 509.679,36
PROJETO	TRS-00002	ProjectPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	896	R\$ 31,28	R\$ 375,36	R\$ 373.858,56



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO

ANTIVIRUS	1NZ-00004	Defender for Endpoint Server SubVL	5.000	R\$ 20,30	R\$ 243,60	R\$ 1.218.000,00
ANTIVIRUS	QLS-00003	Defender for Endpoint SubVL Per User	71.224	R\$ 18,53	R\$ 222,36	R\$ 15.837.368,64
ANALITICS	NK4-00002	PwrBIProShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	5.055	R\$ 31,20	R\$ 374,40	R\$ 1.892.592,00
ANALITICS	GSL-00002	PwrBIPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	49	R\$ 15.598,78	R\$ 187.185,36	R\$ 9.172.082,64
ANALITICS	GSN-00002	PwrBIPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	2	R\$ 31.213,19	R\$ 374.558,28	R\$ 749.116,56
ANALITICS	GTO-00002	PwrBIPremEM1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	1	R\$ 1.951,86	R\$ 23.422,32	R\$ 23.422,32
ANALITICS	GTS-00002	PwrBIPremEM2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	2	R\$ 3.887,99	R\$ 46.655,88	R\$ 93.311,76
ANALITICS	GSM-00002	PwrBIPremEM3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	2	R\$ 7.791,61	R\$ 93.499,32	R\$ 186.998,64
COMPLIANCE	PEP-00002	M365E5Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	222	R\$ 31,28	R\$ 375,36	R\$ 83.329,92
CLOUD	CF6-00007	AzureInfoProtPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	220	R\$ 14,54	R\$ 174,48	R\$ 38.385,60
COMPLIANCE	8JA-00005	Premium Assessments Sub Add-on	2	R\$ 10.350,00	R\$ 124.200,00	R\$ 248.400,00
REUNIÃO	6XB-00025	TeamsRoomsPremShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	100	R\$ 195,00	R\$ 2.340,00	R\$ 234.000,00
REUNIÃO	MQG-00002	TeamsRoomsStandShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	250	R\$ 53,50	R\$ 642,00	R\$ 160.500,00
SEFAZ	AAD-33196	Microsoft®M365E5 Full USL Unified Step-up From SPEE3 Shared AlngMonthlySub Per User	173	R\$ 91,04	R\$ 1.092,48	R\$ 188.999,04
SEFAZ	PEJ-00002	Microsoft®M365E5Security ShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1LicensePerUsr	2.060	R\$ 44,12	R\$ 529,44	R\$ 1.090.646,40
SEFAZ	AAD-33204	Microsoft®M365E3 UnifiedShrdSvrAllLngMonthlySub-VolumeLicense MVL 1License PerUsr	500	R\$ 120,02	R\$ 1.440,24	R\$ 720.120,00
SEFAZ	JFX-00003	Microsoft®M365F1FullUSL ShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License	600	R\$ 35,70	R\$ 428,40	R\$ 257.040,00
SEFAZ	TRA-00065	Microsoft®ExchangeOnlinePlan1 ShrdSvrAllLngStepUpMVL 1License ExchangeOnlineKioskPerUsr	600	R\$ 5,87	R\$ 70,44	R\$ 42.264,00
SEFAZ	8RU-00005	Microsoft®AzureActiveDirectoryPremP2 ShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1LicensePerUsr	600	R\$ 46,38	R\$ 556,53	R\$ 333.918,74
SEFAZ	7JO-00663	SQLSvrEntCore ALNG SubsVL MVL 2Lic CoreLic	108	R\$ 1.379,55	R\$ 16.554,60	R\$ 1.787.896,80
CLOUD	6QK-00001	Azure MonetaryCommitment	420	R\$ 602,55	R\$ 7.230,60	R\$ 3.036.852,00
SEFAZ	KXG-00002	Microsoft®CommonAreaPhoneShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerDvc	1	R\$ 24,99	R\$ 299,88	R\$ 299,88
SEFAZ	TJ7-00001	Microsoft®AudioConferencingShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr	1	R\$ 14,28	R\$ 171,36	R\$ 171,36





SEFAZ	LK6-00004	Microsoft®PhoneSystemShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUser	1	R\$ 24,97	R\$ 299,64	R\$ 299,64
SEFAZ	7SY-00006	Microsoft®ProjectPlan5ShrdSvrAllLng StepUp MVL 1License ProjOnlineProfessionalPerUsr	10	R\$ 78,12	R\$ 937,44	R\$ 9.374,40
SEFAZ	3O2-00002	Microsoft®ProjOnlineEssentialsShrdSvrAllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr	1	R\$ 21,93	R\$ 263,16	R\$ 263,16
SEFAZ	9GS-00135	CISSteDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	862	* somente valor anual	R\$ 731,00	R\$ 630.122,00
SEFAZ	9GA-00313	CISSteStdCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	2.024	* somente valor anual	R\$ 178,50	R\$ 361.284,00
SEFAZ	AAD-33200	M365 E3 FromSA UnifiedShrdSvr ALNG SubsvL MVL PerUsr	1.561	R\$ 100,30	R\$ 1.203,60	R\$ 1.878.819,60
SEFAZ	7MK-00002	Project Plan3 FrmSA Shared All Lng SubsvL MVL Per User	28	R\$ 79,73	R\$ 956,76	R\$ 26.789,28
SEFAZ	9K3-00002	VisioOnInP2FromSA ShrdSvr ALNG SubsvL MVL PerUsr	50	R\$ 39,87	R\$ 478,44	R\$ 23.922,00
SEFAZ	MX3-00117	VEntSubMSDN ALNG SA MVL	20	* somente valor anual	R\$ 5.281,05	R\$ 105.621,00
SEFAZ	PYV-00009	Dyn365E Cust Voice Addl Responses	15	R\$ 405,00	R\$ 4.860,00	R\$ 72.900,00
SEFAZ	7NQ-00292	SQLSvrStdCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	2	* somente valor anual	R\$ 2.888,30	R\$ 5.776,60
SEFAZ	7JQ-00343	SQLSvrEntCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	290	* somente valor anual	R\$ 11.073,80	R\$ 3.211.402,00
SEFAZ	E9R-00010	Microsoft®VDISuitew/MDOP AllLngMonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerDvc	2.061	R\$ 6,80	R\$ 81,60	R\$ 168.177,60
<b>TOTAL ANUAL</b>						<b>R\$ 153.180.838,86</b>

**Tabela 3: quantitativos máximos estimados para consumo**

O preço exposto na Tabela 3 corresponde, também, ao negociado com a empresa licenciadora, devendo ser objeto de redução conforme o desconto ofertado no processo licitatório.

Cada órgão participante tem os seus quantitativos mínimos iniciais, sua expectativa de implantação e seus quantitativos máximos estimado, expostos, detalhadamente, no Anexo I do Termo de Referência.

## VI -FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- ACONTRATADA deverá fornecer licenças dos produtos Microsoft, por meios dos programas *Enterprise Agreement (EA) Microsoft, Enrollment for Education Solutions (EES), Enterprise Server and Cloud Enrollment (SCE)* e *Microsoft Products and Services Agreement (MPSA)*, conforme demandada Contratante;
- A solução de suite de produtividade corporativa Microsoft Office 365 deverá ser fornecida modalidade software como serviço (*SaaS - Software as a Service*) com assinatura (subscrição) trimestral;



- A versão do software disponibilizada deve ser a mais recente disponível no mercado na data do fornecimento da subscrição do produto;
- As contas e-mail usarão o domínio principal definido pela CONTRATANTE, possibilitando a utilização de domínios secundários;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar seu portal, monitoramento em tempo real do serviço fornecido, possibilitando, desta forma, ao CONTRATANTE monitorar e gerar um relatório mensal de disponibilidade e uso por *Tenante* por domínio;

## VII - DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Aplicam-se à prestação de serviço, independentemente de transcrição, cumulativamente a este Termo de Referência, as disposições constantes do Contrato de Nível de Serviço para Serviços Online da Microsoft, publicado em 01 de setembro de 2020 e disponível em [https://www.pdocumentsearch.blob.core.windows.net/prodv2/OnlineSvcsConsolidatedSLA\(WW\)\(Portuguese%20\(Brazil\)\)\(September2020\)\(CR\).docx](https://www.pdocumentsearch.blob.core.windows.net/prodv2/OnlineSvcsConsolidatedSLA(WW)(Portuguese%20(Brazil))(September2020)(CR).docx); (acesso em 12/08/2021) transcritas no ANEXO II do Termo de Referência, ou versões posteriores caso sejam mais favoráveis a CONTRATANTE.

O Acordo de Nível de Serviço também deverá atender, no mínimo, as políticas de atendimento e suporte técnico aplicáveis ao Office 365, disponíveis em: <https://docs.microsoft.com/pt-br/office365/servicedescriptions/office-365-platform-servic-description/support> (acesso em 12/08/2021) e transcritas no ANEXO II do Termo de Referência ou versões posteriores caso sejam mais favoráveis a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá garantir o seu cumprimento.

## VIII - GARANTIA E MANUTENÇÃO

- Todas as licenças de software deverão acompanhar garantia durante toda a duração do contrato, e deverá ser permitida a atualização para as versões mais recentes dos softwares imediatamente após seus lançamentos;
- A CONTRATADA deverá garantir o suporte técnico especializado completo a todos os softwares e serviços contratados, durante toda a vigência do contrato, sem custo adicional e em língua portuguesa;
- A CONTRATADA deve disponibilizar, no mínimo, atendimento teleatendimento, com DDG 0800 ou outra forma de ligação gratuita, para centros de atendimento fora do município de Porto Alegre/RS, e suporte via correio eletrônico, para os produtos contratados;
- Durante o período de garantia a CONTRATADA deverá fornecer todas as atualizações de versão e correções de software e de seus componentes lançados, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, devendo compreender a correção de falhas no produto, independentemente de correções tornadas públicas,



desde que tenham sido detectadas e formalmente comunicadas à empresa CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.



## ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

### ESTIMATIVA DE CONSUMO MÍNIMO E MÁXIMO POR ÓRGÃO PARTICIPANTE

#### A - SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO - SPGG

TABELA 1 - QUANTITATIVOS MÍNIMOS INICIAIS:

PartNumber	Descrição	Qtd	GRUPO
7TC-00001	ExchgOnlnKskShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	474	E-mail
TPA-00001	O365F3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	29956	Office 365
T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	12693	Office 365
Quantitativo mínimo total:		43123	

TABELA 2: EXPECTATIVA DE IMPLANTAÇÃO

Mês Número	KIOSK	F3	E1	Total
	7TC-00001	TPA-00001	T6A-00024	
1	57	887	4359	5303
2	16	145	748	909
3	1	45	18	64
4	24	549	1694	2267
5	10	145	723	878
6	161	14820	696	15677
7	180	13365	4455	18000
14	25	0	0	25
<b>Total Geral</b>	<b>474</b>	<b>29956</b>	<b>12693</b>	<b>43123</b>

TABELA 3: QUANTITATIVOS MÁXIMOS ESTIMADO

Part Number	Descrição	Quantidade
7TC-00001	ExchgOnlnKskShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3342
TPA-00013	Microsoft®O365F3 ShrdSvrAllng StepUp MVL 1License ExchangeOnlineKioskPerUsr	1671
TPA-00001	O365F3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	37261
T6A-00052	O365E1 ShrdSvr ALNG SU MVL OFFICE365F3 PerUsr	10433
T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	17799
AAA-10906	O365E3 ShrdSvr ALNG SU MVL Off365E1 PerUsr	13483
SY9-00005	O365E5 ShrdSvr ALNG SU MVL O365PE1 PerUsr	1483
6WT-00001	O365ExtraFileStorage ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn XtraStrg1GB	201849
4DS-00001	EOArchExchOnlnShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	59902
KF5-00002	Defender for O365 Plan 1 SubVL Per User	59902
3R2-00002	AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	26780



G5F-00002	Defender for Identity SubVL Per User	26780
U5U-00016	IntunUSL ALNG SubsVL MVL PerUsr	26780
AAA-10732	EntMobandSecE3Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	26780
CE6-00004	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SU MVL EntMobandSecE3Full PerUsr	26780
AAA-10787	WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	1780
7F4-00002	WINVDAE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	1780
4ZF-00019	WINVDAPerDvc ALNG SubsVL MVL PerDvc	1780
NPL-00002	Dyn365E Customer Insights	3
PST-00002	Dyn365E Cust Insights AddlProfiles	9
IJV-00006	Dyn365E Marketing Addl Int T5	1
MSQ-00001	Dyn365E MktgAddlContacts T5	40
SPU-00002	Power Automate Sub Per User	192
SFJ-00001	Power Automate Flow Sub Min 5 Licenses	15
PRX-00002	CDS DatabaseCapacity	100
PSG-00002	CDS File Capacity	100
PSM-00002	CDS Log Capacity	30
DDW-00003	Dyn365E Customer Service	620
RCT-00001	Dyn365E Customer Service Chat	50
RYZ-00001	Chat Session Virtual Agent	50
8PA-00007	Dyn365E Customer Voice	26
SEJ-00002	PowerAppsPlanShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	340
1O8-00001	Power Automate Unattended RPA AO Sub Per Bot	155
1O4-00006	Power Automate Attended RPA USL SU Power Automate Plan Per User	200
SDQ-00001	AI Builder Capacity Sub 1M Service Credits Add-on	1
SEW-00001	PwrAppsandPwrAtmtCpctyShrdSvr ALNG SubsVL MVL 10KdailyAPICalls AddOn	5
RYT-00001	PowerVirtualAgentShrdSvr ALNG SubsVL MVL 2Ksessions	7
SYS-00001	PowerVirtualAgentUSLShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	105
1O4-00001	Power Automate Attended RPA USL Sub Per User	1
7LS-00011	ProjectPlan3 ShrdSvr ALNG SU MVL ProjectPlan1 PerUsr	335
7SY-00002	ProjectPlan5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	60
7LS-00002	Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User	381
TRS-00002	ProjectPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	754
1NZ-00004	Defender for Endpoint Server SubVL	2900
QLS-00003	Defender for Endpoint SubVL Per User	59902
NK4-00002	PwrBIPProShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3457



GSL-00002	PwrBIPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	49
GSN-00002	PwrBIPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	2
GTQ-00002	PwrBIPremEM1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	1
GTS-00002	PwrBIPremEM2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	2
GSM-00002	PwrBIPremEM3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	2
PEP-00002	M365E5Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	187
CF6-00007	AzureInfoProtPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	185
8JA-00005	Premium Assessments Sub Add-on	2
6XB-00025	TeamsRoomsPremShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	58
MOG-00002	TeamsRoomsStandShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	145
AAD-33196	Microsoft®M365E5 Full USL Unified Step-up From SPEE3 Shared AlngMonthlySub Per User	173
PEJ-00002	Microsoft®M365E5Security ShrdSvrAllngMonthlySubscriptions- VolumLicense MVL 1LicensePerUsr	2060
AAD-33204	Microsoft®M365E3 UnifiedShrdSvrAllngMonthlySub- VolumLicense MVL 1License PerUsr	500
JFX-00003	Microsoft®M365F1FullUSL ShrdSvrAllngMonthlySubscriptions- VolumLicense MVL 1License	600
TRA-00065	Microsoft®ExchangeOnlinePlan1 ShrdSvrAllngStepUpMVL 1License ExchangeOnlineKioskPerUsr	600
8RU-00005	Microsoft®AzureActiveDirectoryPremP2 ShrdSvrAllngMonthlySubscriptions-VolumLicense MVL 1LicensePerUsr	600
7JQ-00663	SQLSvrEntCore ALNG SubsVL MVL 2Lic CoreLic	108
6QK-00001	Azure MonetaryCommitment	420
KXG-00002	Microsoft®CommonAreaPhoneShrdSvrAllngMonthlySubscriptions- VolumLicense MVL 1License PerDvc	1
TJ7-00001	Microsoft®AudioConferencingShrdSvrAllngMonthlySubscriptions- VolumLicense MVL 1License PerUser	1
LK6-00004	Microsoft®PhoneSystemShrdSvrAllngMonthlySubscriptions- VolumLicense MVL 1License PerUser	1
7SY-00006	Microsoft®ProjectPlan5 ShrdSvrAllng StepUp MVL 1License ProjOnlineProfessionalPerUsr	10
PYV-00009	Dyn365E Cust Voice Addl Responses	15
3Q2-00002	Microsoft®ProjOnlineEssentialsShrdSvrAllngMonthlySubscriptions- VolumLicense MVL 1License PerUsr	1
E9R-00010	Microsoft®VDISuitew/MDOP AllngMonthlySubscriptions- VolumLicense MVL 1License PerDvc	2061
	TOTAL	623987



## ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

### Microsoft Teams

**Tempo de Inatividade:** Qualquer período de tempo pelo qual os usuários finais estão impossibilitados de ver o status de presença, conduzir conversas de mensagens instantâneas ou iniciar reuniões online.<sup>1</sup>

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

<sup>1</sup>A funcionalidade de reunião online aplicável somente para usuários licenciados para o Serviço Skype for Business Online Plano 2.

### Microsoft 365 Apps for business

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo pelo qual os aplicativos do Office são colocados no modo de funcionalidade reduzida devido a um problema com a ativação do Office 365.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Crédito de Serviço:



< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

### Microsoft 365 Apps for enterprise

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo pelo qual os aplicativos do Office são colocados no modo de funcionalidade reduzida devido a um problema com a ativação do Office 365.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

### Office 365 AdvancedCompliance

**Tempo de Inatividade:** Qualquer período de tempo pelo qual o componente Sistema de Proteção de Dados do Cliente do Office 365 AdvancedCompliance é colocado no modo de funcionalidade reduzida devido a um problema com o Office 365.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%





< 95%

100%

### Office Online

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de usar os aplicativos da Web para ver e editar qualquer documento do Office armazenado em um site do SharePoint Online para o qual eles têm permissões adequadas.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

### Vídeo do Office 365

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de carregar, visualizar ou editar vídeos no portal de vídeos quando eles têm permissões adequadas e conteúdo válido.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Compromisso de Níveis de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%



< 95%

100%

### OneDrive para Business

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo pelo qual os usuários ficam impossibilitados de visualizar ou editar arquivos em seu armazenamento OneDrive for Business pessoal.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

#### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

### Project

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte de uma coleção de sites com o Project Web App para o qual eles têm permissões adequadas.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

#### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%



## SharePoint Online

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de ler ou escrever alguma parte de uma coleção de sites do SharePoint Online para o qual eles têm permissões adequadas.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

## Skype for Business Online

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo no qual os usuários finais estão impossibilitados de ver o status da presença, conduzir conversas de mensagens instantâneas ou iniciar reuniões online.<sup>1</sup>

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

<sup>1</sup>Funcionalidade de reunião online aplicável somente para o Serviço Skype for Business Online Plano 2.



## Microsoft Teams – Planos de Chamada e Audioconferência

**Tempo de Inatividade:** Qualquer período de tempo pelo qual os usuários finais estão impossibilitados de iniciar uma chamada por PSTN ou que não podem fazer uma audioconferência por meio da PSTN.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele incidente.

### Crédito de Serviço:

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

## Microsoft Teams – Qualidade de Voz

Este SLA se aplica a qualquer chamada qualificada feita por qualquer usuário do serviço de voz que tenha a assinatura (habilitada para fazer qualquer tipo de chamada VOIP ou PSTN).

### Definições Adicionais:

“**Chamada Qualificada**” é uma chamada feita com Microsoft Teams (em uma assinatura) que atende às seguintes condições:

- A chamada foi feita a partir de um telefone de Mesa com IP Certificado do Microsoft Teams usando Ethernet com fio
- Os problemas de Perda de Pacote, Tremulação e Latência na chamada ocorrem em redes gerenciadas pela Microsoft.

“**Total de Chamadas**” é o número total de Chamadas Qualificadas

“**Chamadas com Baixa Qualidade**” é o número total de Chamadas Qualificadas classificadas como de baixa qualidade com base em diversos fatores que podem causar impacto na qualidade da chamada nas redes gerenciadas pela Microsoft. Enquanto o classificador atual de Chamada com Baixa Qualidade for projetado



principalmente em parâmetros de rede como RTT (Roundtrip Time), Taxa de Perda de Pacote, Tremulação e Fatores de Ocultação de Atraso na Perda de Pacote, ele é dinâmica e continuamente atualizado com base em novas aprendizagens a partir de análise que usam milhões de chamadas do Skype, Skype for Business, e do Microsoft Teams e a evolução de Dispositivos, Algoritmos e classificações do usuário final.

**Taxa Mensal de Chamadas Boas:** a Taxa Mensal de Chamadas Boas é calculada usando a seguinte fórmula:

**Crédito de Serviço:**

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**WorkplaceAnalytics**

**Tempo de Inatividade:** Qualquer período de tempo no qual os usuários estão impossibilitados de acessar o site do WorkplaceAnalytics.

**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

**Crédito de Serviço:**

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Yammer Enterprise**

**Tempo de Inatividade:** qualquer período de tempo superior a 10 minutos quando mais de 5% dos usuários finais estão impossibilitados de postar ou ler mensagens em qualquer parte da rede Yammer para a qual eles têm permissões adequadas.



**Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal:** a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

Sendo que o Tempo de Inatividade é medido em minutos do usuário; ou seja, para cada mês, o Tempo de Inatividade é a soma da duração (em minutos) de cada Incidente que ocorre durante esse mês multiplicado pelo número de usuários impactados por aquele Incidente.

#### **Crédito de Serviço:**

< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

## **SUPORTE**

Com cada assinatura Microsoft 365 e Office 365 para empresas, empresas, frontline, educação e governo, o Suporte da Microsoft fornece suporte técnico global, pré-vendas, cobrança e assinatura. O suporte está disponível online por meio do centro de administração Microsoft 365 e por telefone para assinaturas pagas e de avaliação. Para obter mais informações, consulte [Opções de Suporte da Microsoft](#).

Os administradores autorizados podem usar o Microsoft 365 de administração para enviar solicitações de serviço online, acessar números de telefone de suporte e exibir todas as solicitações de serviço abertas e fechadas recentemente. As solicitações de serviço enviadas no centro de administração podem ser reabertas por até 14 dias após o fechamento da solicitação. Para obter instruções, consulte [Contact Microsoft 365 for business support](#).

A Microsoft 365 de suporte técnico soluciona apenas os problemas relacionados Microsoft 365 e Office 365. Os problemas originados em redes de clientes estão fora dos limites de suporte e, nesses casos, os clientes devem trabalhar com sua equipe de rede ou envolver a equipe [de Rede](#) da Microsoft para assistência.

## **OPÇÕES DE SUPORTE DE AUTOATENDIMENTO E DA COMUNIDADE**

O suporte autoatendido está disponível para todos os planos e inclui ferramentas de solução de problemas e vídeos, artigos e vídeos de ajuda, bem como fóruns e wikis na comunidade [Microsoft 365](#). Para obter mais informações sobre recursos de suporte a autoatendidos, consulte [a descrição do serviço de ajuda e treinamento](#).

## **SUPORTE PARA PRÉ-VENDAS**



O suporte a pré-vendas fornece assistência sobre recursos e benefícios de assinatura, planeja comparações, preços e licenciamento e ajuda a identificar a solução certa para atender às suas necessidades comerciais. Além disso, pode ajudá-lo a encontrar um parceiro e a comprar e inscrever-se em uma assinatura de avaliação. Você pode ligar durante o horário comercial local, de segunda a sexta-feira. É possível acessar o suporte para pré-vendas usando o mesmo telefone do suporte técnico. O número de telefone de suporte pode ser encontrado no centro de administração da avaliação gratuita. Para obter instruções, consulte [Contact Microsoft 365 for business support](#).

## **SUPORTE PARA GERENCIAMENTO DE ASSINATURA E COBRANÇA**

A assistência para problemas de gerenciamento de assinatura e cobrança está disponível online ou por telefone durante o horário comercial local, de segunda a sexta-feira. É possível acessar o suporte para gerenciamento de assinatura e cobrança usando o mesmo telefone e processo de solicitação de serviço online do suporte técnico. O número de telefone de suporte pode ser encontrado no centro de administração. Para obter instruções, consulte [Contact Microsoft 365 for business support](#).

Aqui estão alguns exemplos de problemas de gerenciamento de assinatura e cobrança:

- Inscrever-se para uma avaliação ou adquirir uma assinatura
- Converter uma assinatura de avaliação em uma assinatura paga
- Entender a conta
- Renovar uma assinatura
- Adicionar ou remover licenças
- Cancelar uma assinatura paga
- 

## **SUPORTE TÉCNICO**

O suporte técnico para Microsoft 365 assinaturas fornece assistência com instalação básica, instalação e uso técnico geral. Alguns exemplos desses problemas são listados na tabela a seguir.

### **SUPORTE TÉCNICO**

<b>Categoria de suporte</b>	<b>Exemplos</b>
Instalação e configuração	Exchange Online:  Migração de caixa de correio Configuração de destinatário (permissões de caixa de correio, configuração de encaminhamento de e-mail, configuração de caixa de correio compartilhada) Configuração da Descoberta Automática



Configuração	SharePoint Online:
	Grupos de usuários e permissões
	Configuração de convidados
	Skype for Business online:
	Instalação e criação de contatos
	Microsoft 365 Apps para Grandes Empresas: Assistência de instalação e instalação
	Problemas de falha de configuração de serviço
	Problemas de provisionamento
	Redelegação e configuração de domínio
	Problemas de configuração de serviço
SSO (logon único)	
Sincronização do ActiveDirectory	

## Observação

Você pode aprender a entrar em contato com o suporte técnico aqui: [contate Microsoft 365 suporte para empresas.](#)

O Suporte Técnico não inclui a solução de problemas de serviços ou complementos de terceiros. Saiba mais sobre como encontrar respostas de outros clientes no [Microsoft Community](#).

## Tratamento de caso de suporte técnico

Quando um caso é aberto, a Microsoft atribui um nível de severidade a ele de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto para o cliente. A tabela abaixo traz exemplos de tipos de problemas e níveis de severidade.

### TRATAMENTO DE CASO DE SUPORTE TÉCNICO

Nível de severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Severidade A (Crítica)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para	Problemas generalizados para envio e recebimento de e-mail. Site do SharePoint fora do ar.





		implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou a lucratividade. Vários usuários ou serviços são afetados.	Nenhum usuário pode enviar mensagens instantâneas, agendar ou ingressar em Reuniões do Skype for Business, ou fazer chamadas do Skype for Business.
Severidade B	(Alta)	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto comercial moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é parcialmente afetado.	Botão Enviar no Outlook está confuso. Não é possível configurar no EAC (Centro de Administração do Exchange), mas é possível no PowerShell.
Severidade C	(Não Crítica)	A situação tem impacto comercial mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Como definir uma senha de usuário que nunca expira. O usuário não pode excluir as informações de contato no Exchange Online.

#### Tempos de resposta inicial do suporte técnico

O tempo inicial de resposta baseia-se nos níveis de gravidade descritos acima e no tipo de assinatura. A tabela abaixo descreve as metas de tempo de resposta.

#### TEMPOS DE RESPOSTA INICIAL DO SUPORTE TÉCNICO

<b>Nível de severidade</b>	<b>Microsoft 365 Business Basic<sup>1</sup></b> Microsoft 365 Apps para	<b>Todos Microsoft 365 e Office 365 Enterprise (E),</b>	<b>Opções de suporte<sup>elevados3</sup></b>
----------------------------	--	---	--



	Pequenos e Médios negócios <sup>1</sup>	Frontline (F), Governo (G) e Planos de educação (A)	
Severidade A (Crítica)	Microsoft 365 Business Standard <sup>1</sup> Microsoft 365 Business Premium <sup>1</sup>  Disponível: 24/7 <sup>4</sup> Tempo de resposta: uma hora	Disponível: 24/7 <sup>4</sup> Tempo de resposta: uma hora	Disponível: 24/7 <sup>4</sup> Tempo de resposta: uma hora
Severidade B (Alta)	Disponível: horário comercial Tempo de resposta: sem compromisso	Disponível: 24/7 <sup>4</sup> Tempo de resposta: próximo dia	Disponível: 24/7 <sup>4</sup> Tempo de resposta: 2 horas
Severidade C (Média)	Disponível: horário comercial Tempo de resposta: sem compromisso	Disponível: 24/7 <sup>4</sup> Tempo de resposta: sem compromisso	Disponível: 24/7 <sup>4</sup> Tempo de resposta: 4 horas

### Observação

<sup>1</sup> Os planos Business incluem suporte em horário comercial para problemas não críticos e suporte por telefone 24 horas por dia, sete dias por semana da Microsoft.

<sup>2</sup> Enterprise planos incluem suporte telefônico 24/7 da Microsoft para todos os problemas.

<sup>3</sup> Para obter descrições das opções de suporte elevados, consulte [Opções de suporte adicionais](#).

<sup>4</sup> As chamadas e solicitações de serviço são atendidas 24 horas por dia, sete dias por semana na maioria dos países e regiões.

### Suporte para planos autônomos

O suporte para planos autônomos pagos é tratado com o mesmo nível de objetivos de tempo de suporte e resposta que os planos na família de serviços Enterprise de serviço. Para obter uma lista dos planos autônomos, veja [Standaloneservices](#).

### Idiomas de suporte técnico

Dependendo do local e do idioma, os engenheiros de suporte estão disponíveis durante o horário comercial na maioria das regiões e, muitas vezes, 24 horas por dia. Para obter mais informações, consulte [International Telephone Numbers](#) and Microsoft Support [Options](#). Se precisar de assistência adicional para tradução, peça aos engenheiros de suporte para continuarem na linha e providenciarem a participação de um tradutor na ligação.

### RESPONSABILIDADES COMPARTILHADAS DE SUPORTE



A Microsoft sabe que contar com suporte técnico de profissionais qualificados em tempo hábil é um aspecto importante dos serviços em nuvem. Igualmente importante é a função crítica que o departamento de TI do cliente exerce no suporte a seus usuários.

## **Função e responsabilidades do administrador**

As pessoas com funções de administrador da Microsoft são as únicas na organização do cliente autorizadas a acessar a seção Administrador do centro de administração e a se comunicar diretamente com a Microsoft sobre solicitações de serviço.

Com Office 365 para empresas e Microsoft 365 Apps Plano, você pode designar vários tipos de administradores que atendem a funções diferentes. A descrição do serviço usa o título genérico administrador para se referir a todas as categorias de administradores. Para saber mais sobre os tipos de funções de administrador, veja [Atribuir funções de administrador](#).

O administrador é:

- Responsável pela administração do serviço e pela manutenção da conta.
- O contato principal que configura e presta suporte a cada usuário do serviço.
- Autorizado a enviar solicitações de serviço para a Microsoft.

É função do administrador:

- Proporcionar a criação e a configuração de contas de usuário, para que os usuários acessem os serviços.
- Resolver problemas de instalação de mobilidade, software cliente e conectividade de cliente.
- Resolver problemas de disponibilidade de serviço no âmbito organizacional de controle do cliente.
- Usar recursos de suporte de autoatendimento da Microsoft para resolver problemas de suporte.

O administrador deve prestar assistência inicial para os usuários do cliente. No entanto, se o administrador não conseguir resolver problemas com a ajuda de recursos de suporte pessoal, ele deverá entrar em [contato com o suporte técnico](#).

## **Função do suporte da Microsoft**

É função do suporte da Microsoft:

- Solucionar problemas e fornecer orientações técnicas para problemas de clientes e escalações.
- Reunir e validar informações relacionadas a solicitações de serviço específicas.
- Oferecer gerenciamento de solução e coordenação de problemas.
- Manter a comunicação com os administradores para ajudar a garantir o tratamento contínuo dos problemas.
- Prestar assistência em caso de dúvidas sobre licenciamento, faturamento e assinaturas



- Prestar assistência em caso de dúvidas sobre compras e avaliações.
- Reunir continuamente feedback dos clientes sobre como melhorar o serviço por meio de pesquisas.

## **OPÇÕES DE SUPORTE ADICIONAIS**

### **Opções de suporte elevado**

Embora os serviços de suporte incluídos na Microsoft atendem às necessidades de muitos clientes, os clientes com requisitos mais avançados ou ambientes complexos devem considerar as opções de suporte pago da Microsoft. Essas ofertas de suporte elevado incluem as metas de resposta mais rápidas, a possibilidade de definir níveis de severidade para os problemas e o acesso aos recursos técnicos adicionais e ao gerenciamento de conta de suporte.

Os exemplos de suporte elevado incluem:

- Gerenciamento de atualização de serviço
- Suporte de ponta a ponta para clientes e serviços
- Serviços reativos e consultoria de engenheiros avançados
- Gerenciamento de incidentes e workshops locais

Há vários tipos de serviços de suporte adicionais disponíveis:

- Para conhecer as opções destinadas a clientes de grandes corporações que têm interesse em um serviço de ciclo de vida completo para dar suporte à migração para o Office 365, confira [Serviços Microsoft para Office 365](#).
- Para opções para clientes de grandes empresas que procuram um serviço de suporte gerenciado que abrange tanto a Microsoft quanto as tecnologias locais necessárias para acessar o serviço online, consulte [Premier Support](#).
- Para ver opções destinadas a clientes de pequenas empresas nos Estados Unidos, Canadá e Reino Unido, confira [Suporte para empresas](#).

### **Parceiros**

Você pode escolher um parceiro da Microsoft e delegar funções administrativas, inclusive a criação de tíquetes de solicitação de serviços. Para saber mais, veja a descrição do serviço de [Parceiros](#) e confira o artigo [Adicionar, alterar ou excluir um parceiro consultor de assinaturas](#).

### **Desenvolvedores**



Os desenvolvedores podem saber mais sobre Office e SharePoint aplicativos no [MSDN Microsoft Developer Network](#). O Suporte para Desenvolvedores está disponível por meio de blogs online e fóruns na comunidade de desenvolvedores, por meio de recursos de suporte premier ou parceiro ou diretamente por meio da Microsoft. Para ver links para opções de Suporte para Desenvolvedores, consulte [Recursos de Suporte](#).

### **Observação**

A equipe da Microsoft não dá suporte a scripts (por exemplo, técnicas de script como JavaScript, VBScript e assim por diante ou VBA). Se precisar de ajuda com scripts, entre em contato com o [Suporte da Microsoft](#). Para Office suporte ao uso de aplicativos, consulte Opções de suporte [para Microsoft Office problemas de aplicativos para assinantes](#).

### **Licenciamento por volume**

Se você já adquiriu licenças da Microsoft em um programa de licenciamento por volume, veja estas orientações sobre suporte:

- Para suporte relacionado a licenças e localização de chaves, vá para o [Centro de Serviços de Licenciamento por Volume da Microsoft](#).
- Para suporte técnico, consulte [Suporte técnico](#).
- Para questões de cobrança, consulte [Suporte para gerenciamento de assinatura e cobrança](#).
- Para informações gerais sobre licenciamento por volume, vá para [Licenciamento por volume](#).

### **DISPONIBILIDADE DE RECURSOS**

Para exibir a disponibilidade de recursos entre os planos, [consulte Microsoft 365 descrição do serviço Office 365 plataforma](#).



## ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

O que acontecerá com meus dados e o acesso ao Microsoft 365 para empresas quando a assinatura terminar?

Se a sua assinatura terminar, porque expirou ou porque você decidiu cancelá-la, o seu acesso aos serviços, aplicativos e dados de cliente do Microsoft 365 passam por vários estados antes de a assinatura ser totalmente desativada ou *excluída*. Se você estiver ciente dessa progressão, estará melhor preparado para retornar a sua assinatura para um estado ativo antes que seja tarde demais ou, se estiver saindo do Microsoft 365, para fazer backup de seus dados antes que eles sejam completamente excluídos.

Leia essas informações importantes antes de entrar em contato com [suporte do Microsoft 365](#).

### O QUE ACONTECE COM OS DADOS QUANDO UMA ASSINATURA EXPIRA?

- Se sua assinatura expirar, ela passará pelos seguintes estágios: Expirado/Desabilitado/Excluído. O estágio Excluído começa imediatamente depois que a assinatura atinge sua data de término.
- Se você desativar a cobrança recorrente da sua assinatura anual, ela passará pelos mesmos estágios de uma assinatura expirada. O primeiro estágio começa com o aniversário da assinatura anual, e não a partir da data em que você recusou a configuração de cobrança recorrente da assinatura.
- Se você cancelar sua assinatura mensal, ela será desabilitada imediatamente (na data de cancelamento). Isso significa que seus usuários perderão imediatamente o acesso aos ativos do Microsoft 365, e somente os administradores terão acesso aos dados pelos próximos 90 dias.

A tabela a seguir mostra o que você pode esperar quando uma assinatura paga do Microsoft 365 para empresas expira.

### O QUE ACONTECE COM OS DADOS QUANDO UMA ASSINATURA EXPIRA?

<b>Ativa</b>	<b>Expirada (30 dias*)</b>	<b>Desabilitada (90 dias*)</b>	<b>Excluída</b>
<i>Dados acessíveis a todos</i>	<i>Dados acessíveis a todos</i>	<i>Dados acessíveis somente para administradores</i>	<b>Os dados excluídos do AzureActiveDirectory serão removidos, se não estiverem em uso por outros serviços</b>
Os usuários têm acesso normal ao Microsoft 365, aos arquivos e aos	Os usuários têm acesso normal ao Microsoft 365, aos arquivos e aos	Os usuários não podem acessar o Microsoft 365, os arquivos ou os	Os usuários não podem acessar o Microsoft 365, os arquivos ou os



aplicativos	aplicativos	aplicativos	aplicativos
Os administradores têm acesso normal ao Microsoft 365, aos arquivos e aos aplicativos do Office	Os administradores podem acessar o centro de administração	Os administradores podem acessar o centro de administração, mas não podem atribuir licenças aos usuários	Os administradores podem acessar o centro de administração para comprar e gerenciar outras assinaturas
	Os administradores globais ou de cobrança podem reativar a assinatura no centro de administração	Os administradores globais ou de cobrança podem reativar a assinatura no centro de administração	

\*Para a maioria das ofertas, na maioria dos países e regiões.

### Observação

**O que são “dados do cliente”?** Os dados do cliente, como definido nos [Termos de Serviço Online da Microsoft](#), referem-se a todos os dados, inclusive todos os arquivos de texto, de som e de imagem fornecidos à Microsoft pelo cliente, ou em nome dele, por meio do uso dos serviços do Microsoft 365. Para saber mais sobre a proteção dos dados do cliente, confira [Introdução ao Portal de Confiabilidade do Serviço da Microsoft](#).

### O QUE ACONTECE SE EU CANCELAR UMA ASSINATURA?

Se você cancelar sua assinatura antes da data de término do prazo, a assinatura irá pular o estágio Expirado e passar diretamente para o estágio Desabilitado, que é de 90 dias para a maioria das assinaturas, na maioria dos países e regiões. É recomendável fazer [backup dos seus dados](#) antes de cancelar, mas como administrador, você ainda poderá acessar e fazer backup dos dados para sua organização enquanto ela estiver no estágio Desabilitado. Todos os dados de clientes deixados para trás poderão ser excluídos após 90 dias, e serão excluídos no prazo máximo de 180 dias após o cancelamento.

Veja o que esperar para você e seus usuários caso uma assinatura seja cancelada.

- **Acesso de administradores:** Os administradores ainda poderão entrar e acessar o centro de administração, além de comprar outras assinaturas conforme necessário. Como um administrador global ou de cobrança, você tem 90 dias para [reativar a assinatura](#) com todos os dados intactos.
- **Acesso de usuário:** Os usuários não conseguirão usar os serviços como OneDrive for Business ou acessar dados de clientes; por exemplo, e-mails ou documentos em sites de equipe. Os aplicativos do Office, como o Word e o Excel, eventualmente entrarão em um modo de funcionalidade reduzida de somente leitura e exibirão [notificações de Produto não Licenciado](#).

Para saber como cancelar confira [Cancelar assinatura](#)



## Importante

Se você quiser que seus dados de assinatura sejam excluídos antes que o estágio típico de Desabilitação tenha terminado, você pode [fechar sua conta](#).

## Observação

Se você excluir explicitamente uma assinatura, ela ignorará os estágios Expirado e Desabilitado, e os dados e conteúdo do SharePoint Online, incluindo o OneDrive, serão excluídos imediatamente.

### QUAIS SÃO AS MINHAS OPÇÕES SE MINHA ASSINATURA ESTIVER PRESTES A EXPIRAR?

Enquanto a assinatura estiver ativa, você e seus usuários finais terão acesso normal a seus dados, serviços, como e-mail e o OneDrive for Business, e aplicativos do Office. Como administrador, você receberá uma série de notificações por e-mail e no centro de administração quando a sua assinatura estiver próxima da data de vencimento.

Antes que a assinatura expire, você tem as seguintes opções:

- **Habilite a cobrança recorrente para a assinatura.**
  - Se a **Cobrança recorrente** já estiver ativada, você não precisará fazer mais nada. Sua assinatura é cobrada automaticamente, e você é cobrado por um ano ou mês adicional, dependendo de sua frequência de pagamento atual. Se, por alguma razão, você desativou a [Cobrança recorrente](#), será sempre possível **ativar a Cobrança recorrente novamente**.
  - Se você comprou o Microsoft 365Apps para Pequenos e Médios negócios com um cartão pré-pago, será possível [ativar a Cobrança recorrente](#) para a sua assinatura.
  - Se você for um cliente do Open Volume Licensing com uma assinatura de um ano pré-paga, contate seu parceiro para adquirir uma nova chave do produto. Você receberá instruções por e-mail para ativar a sua chave no [Centro de Serviços de Licenciamento por Volume](#). Para saber como encontrar um novo parceiro, ou o parceiro com quem você já trabalhou, confira [Encontre o seu parceiro ou revendedor](#).
  - Se você tiver o Microsoft 365Apps para Pequenos e Médios negócios, confira [Gerenciar cobranças recorrentes para sua assinatura](#).
- **Deixe que a assinatura expire.**
  - Se você estiver pagando com cartão de crédito ou fatura, e não quiser renovar sua assinatura, [desative a Cobrança recorrente](#). Sua assinatura expirará na data de vencimento, e você poderá ignorar todas as notificações de e-mail relacionadas.
  - Se você for um cliente do Open Volume Licensing executado com um parceiro, você poderá deixar sua assinatura expirar sem tomar nenhuma medida.





- Se você é um cliente Microsoft 365 Business Standard, e pagou antecipadamente por sua assinatura e a ativou com uma chave de produto, você pode deixar sua assinatura expirar, não tomando nenhuma medida.
- **Cancele antes que a assinatura expire.** Para obter detalhes, confira [Cancelar sua assinatura](#).

### **E SE A MINHA ASSINATURA EXPIRAR?**

Se você deixar a sua assinatura expirar, ela passará por vários estados antes de ser completamente excluída. Isso dá tempo para que você, como administrador, reative a assinatura caso queira continuar com o serviço, ou faça backup de seus dados caso decida que não deseja manter a assinatura.

Veja o que você pode esperar quando a sua assinatura estiver em cada estado.

#### **Estado: Expirado**

**O que esperar:** O estágio Expirado dura 30 dias para a maioria das assinaturas, incluindo as assinaturas adquiridas através do [Microsoft Open](#), na maioria dos países e regiões. Para produtos de Licenciamento por Volume, exceto para o Microsoft Open, o estágio Expirado dura 90 dias.

Nesse estado, os usuários têm acesso normal ao portal do Microsoft 365, a aplicativos do Office e a serviços, como e-mail e o SharePoint Online.

Como administrador, você ainda tem acesso ao centro de administração. Os administradores globais ou de cobrança podem [reativar a assinatura](#) e continuar usando o Microsoft 365. Se você não reativar, [faça o backup dos dados](#).

#### **Estado: Desabilitado**

**O que esperar:** Se você não reativar sua assinatura enquanto ela estiver no estágio Expirado, ela passará para o estágio de Desabilitação, que dura 90 dias para a maioria das assinaturas, na maioria dos países e regiões. Para os produtos de Licenciamento por Volume, o estágio Desabilitado dura 30 dias.

Neste estado, o seu acesso diminui significativamente. Os usuários não conseguem entrar ou acessar serviços como e-mail ou o SharePoint Online. Eventualmente, os aplicativos do Office entrarão em um modo de funcionalidade reduzida de somente leitura e exibirão [Notificações de Produto não Licenciado](#). Você ainda poderá entrar e acessar o centro de administração, mas não poderá atribuir licenças a usuários. Os dados dos clientes, inclusive todos os dados de usuário, e-mail e arquivos em sites de equipe, estarão disponíveis apenas para você e outros administradores.

Como administrador global ou de cobrança, você pode [reativar a assinatura](#) e continuar usando o Microsoft 365 com todos os dados dos clientes intactos. Caso você opte por não reativar, [faça backup de seus dados](#).

#### **Estado: Excluído**

**O que esperar:** Se você não reativar sua assinatura enquanto ela estiver expirada ou desabilitada, a assinatura será excluída.



Os administradores e usuários não terão mais acesso aos serviços ou aplicativos do Office que acompanham a assinatura. Todos os dados do cliente, desde os dados de usuário a documentos e e-mails, serão excluídos permanentemente e não serão recuperáveis.

Neste ponto, não é possível reativar a assinatura. No entanto, como administrador global ou de cobrança, você ainda pode acessar o centro de administração para gerenciar outras assinaturas ou para comprar novas assinaturas para atender às suas necessidades de negócios.

#### **Observação**

- Adicionar uma nova assinatura do mesmo tipo da que foi excluída não restaura os dados associados à assinatura excluída.
- Se uma licença CSP for suspensa, não haverá estágio Expirado de 30 dias e os serviços serão desabilitados imediatamente. Os dados são apagados após 90 dias se o locatário não for reativado adicionando uma nova licença.

#### **O que acontece quando minha versão de avaliação termina?**

Quando sua avaliação terminar, você não poderá continuar usando o Microsoft 365 gratuitamente. Você tem algumas opções:

- **Comprar o Microsoft 365.** Quando sua avaliação expirar, ela passa para o estágio Expirado, dando a você mais 30 dias (para a maioria das experiências, na maioria dos países e regiões) para adquirir o Microsoft 365. Para saber como converter sua avaliação em uma assinatura paga, consulte [Comprar uma assinatura a partir da sua avaliação gratuita](#).
- **Prorrogar sua avaliação.** Precisa de mais tempo para avaliar o Microsoft 365? Em determinados casos, você pode [prorrogar a avaliação](#).

**Cancelar a avaliação ou deixar que ela expire.** Se você decidir não comprar o Microsoft 365, poderá deixar sua avaliação expirar ou [cancelá-la](#). Faça backup dos dados que deseja manter. Logo após o estágio Expirado de 30 dias, as informações e dados de sua conta de avaliação são permanentemente apagados.



**Anexo I do Termo de Contrato - Carta de Aceitação das Diretrizes de Anticorrupção e do Sistema de Sanções  
Banco Mundial<sup>1</sup>**

Data: \_\_\_\_\_

N. do Contrato e Objeto: \_\_\_\_\_

Para: \_\_\_\_\_

Nós, juntamente com nossos subcontratados, sub-consultores, prestadores de serviços, fornecedores, agentes (declarados ou não), consultores e pessoal, reconhecemos e concordamos em cumprir a política do Banco Mundial em relação a Fraude e Corrupção (práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas e obstrutivas), conforme determinada e definida nas Diretrizes Anticorrupção do Banco Mundial<sup>2</sup> referentes à licitação e execução do contrato acima descrito ("o Contrato"), incluindo quaisquer emendas à mesma.

Declaramos e garantimos que, juntamente com nossos subcontratados, subconsultores, prestadores de serviços, fornecedores, agentes (declarados ou não), consultores e funcionários, não estamos sujeitos e não somos controlados por nenhuma entidade ou indivíduo que seja sujeito a uma suspensão temporária, suspensão temporária antecipada ou impedimento imposto por um membro do Grupo Banco Mundial, incluindo, entre outros, um impedimento cruzado imposto pelo Grupo Banco Mundial, conforme acordado com outras instituições financeiras internacionais (incluindo bancos multilaterais de desenvolvimento), ou através da aplicação de uma constatação de não-responsabilidade do Grupo Banco Mundial com base em Fraude e Corrupção referente a compras corporativas do Grupo Banco Mundial.

Confirmamos nosso entendimento das consequências de não cumprir as Diretrizes Anticorrupção do Banco Mundial, que podem incluir, sanções, de acordo com as Diretrizes de Anticorrupção do Banco e de acordo com suas políticas e procedimentos de sanções vigentes, conforme estabelecido no Sistema de Sanções do Banco. Isso pode incluir uma declaração pública de inelegibilidade para, por tempo indeterminado ou por um período determinado, (i) ter um contrato financiado pelo Banco adjudicado a nós ou ser por ele beneficiado financeiramente ou de outra maneira<sup>3</sup> (ii) ser um subempreiteiro, subconsultor, consultor, fabricante ou fornecedor, ou prestador de serviços nomeado<sup>4</sup> de uma empresa elegível que tenha tido um contrato financiado pelo Banco adjudicado a si; e (iii) receber os recursos de qualquer empréstimo feito pelo Banco ou continuar a participar de qualquer outra forma na preparação ou implementação de qualquer projeto financiado pelo Banco.

Entendemos que podemos ser declarados inelegíveis conforme estabelecido acima, mediante:

- a. a conclusão dos procedimentos de sanções do Grupo Banco Mundial de acordo com seus procedimentos de sanções vigentes;
- b. o impedimento cruzado, conforme acordado com outras instituições financeiras internacionais (incluindo bancos multilaterais de desenvolvimento);
- c. a aplicação de uma constatação de não-responsabilidade do Grupo Banco Mundial com base em Fraude e Corrupção referente a compras corporativas do Grupo Banco Mundial; ou
- d. a suspensão temporária ou suspensão temporária antecipada referente a um processo de sanções do Grupo Banco Mundial em andamento.

Permitiremos e obrigaremos nossos subcontratados, subconsultores, agentes (declarados ou não), pessoal, consultores, prestadores de serviços ou fornecedores, a permitir que o Banco inspecione<sup>5</sup> todas as contas, registros e outros documentos relacionados ao processo de licitação e/ou execução do Contrato e tê-los auditados por auditores indicados pelo Banco.

Concordamos em preservar todas as contas, registros e outros documentos (seja em cópia impressa ou em formato eletrônico) relacionados à licitação e execução do Contrato.

Nome do Contratado:

\_\_\_\_\_



Nome da pessoa devidamente autorizada a assinar o Contrato:

Título da pessoa que assina a carta:

1 [Nota de redação: Este documento deve ser assinado pelo Contratado/Consultor e mantido pelo mutuário nos arquivos do Projeto e incorporado como parte do contrato.]

2 Diretrizes sobre Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção em Projetos Financiados por Empréstimos do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento e por Créditos e Doações da Agência de Desenvolvimento Internacional, de 15 de outubro de 2006 e revisada em janeiro de 2011 e julho de 2016, podendo ser revista periodicamente ao tempo.

3 Para evitar dúvidas, a inelegibilidade de uma parte sancionada a receber um contrato deve incluir, sem limitação, (i) solicitação de pré-qualificação ou seleção inicial), manifestação de interesse em uma consultoria e licitação, diretamente ou como um sub nomeado - contratado, consultor nomeado, fabricante ou fornecedor nomeado, ou prestador de serviços nomeado, em relação a tal contrato, e (ii) celebrar uma adenda ou emenda introduzindo uma modificação relevante em qualquer contrato existente.

4 Um subcontratante nomeado, consultor nomeado, fabricante ou fornecedor nomeado ou prestador de serviços nomeado (nomes diferentes são usados dependendo do documento de licitação) é aquele que foi: (i) incluído pelo licitante em sua pré-qualificação ou oferta ou seleção inicial porque traz experiência e know-how específicos e críticos que permitem ao licitante atender aos requisitos de qualificação para uma oferta específica; ou (ii) indicado pelo Mutuário.

5 As inspeções nesse contexto geralmente são de natureza investigativa (ou seja, forense): envolvem atividades de apuração de fatos realizadas pelo Banco ou por pessoas nomeadas pelo Banco para tratar de assuntos específicos relacionados a investigações / auditorias, como avaliar a veracidade de uma alegação de possível fraude e corrupção, através dos mecanismos apropriados. Essa atividade inclui, sem limitação, o acesso e a análise dos registros e informações financeiras de uma empresa ou indivíduo, e a cópia das cópias conforme relevante; acessar e examinar quaisquer outros documentos, dados e informações (em cópia impressa ou em formato eletrônico) considerados relevantes para a investigação / auditoria, e fazer cópias dos mesmos conforme relevante; entrevistar funcionários e outras pessoas relevantes; realizar inspeções físicas e visitas ao local; e obter verificação de informações por terceiros.