

CERTIDÃO Nº 241227/42.851 – página 1 de 4

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE

CERTIFICA

para os devidos fins e a quem possa interessar que, de acordo com registros, cadastros e documentos na entidade, a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.** inscrita no CNPJ sob o nº 60.316.817/0001-03, com sede à Av. Juscelino Kubitschek, 1909 – SP Corporate Towers – Torre Sul – 16 and - Brooklin - Fone (11) 5504-2155 - Fax (11) 5504-2227 CEP 04543-907 - São Paulo – SP, associada na ABES sob o nº 186/1, subsidiária brasileira da Microsoft Corporation, está quites com suas obrigações mensais e em pleno gozo de seus direitos associativos, sendo que,

somente a Microsoft Corporation ou suas afiliadas – no Brasil, Microsoft Informática Ltda.- podem diretamente executar os Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services) (Serviços de Suporte da Microsoft), incluindo todos os componentes descritos abaixo, com os seguintes recursos, funções e características técnicas:

Os Serviços de Suporte da Microsoft são compostos de uma solução de suporte abrangente que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia por todo o ciclo de vida de TI. Eles oferecem acesso direto, agilizado e exclusivo às equipes de desenvolvimento de produtos, desenvolvedores de software e código-fonte para produtos atuais e futuros da Microsoft, permitindo (a) uma visão especializada da arquitetura das soluções atuais que podem facilitar migrações tranquilas para produtos/versões existentes e futuros não lançados; (b) resolução rápida e abrangente de suporte ao produto, solução de problemas e situações do tipo hot-fix e (c) link para feedback de tecnologia imediato e focado entre nossos clientes e as equipes de desenvolvimento de produtos da Microsoft para ajudar a moldar a direção, recursos e funcionalidade de produtos futuros.

As equipes de desenvolvimento de produtos da Microsoft fornecem treinamento especializado para a equipe sobre como os clientes corporativos podem planejar, implantar, gerenciar e maximizar a produtividade dos produtos existentes e futuros da Microsoft.

Além disso, como parte da oferta exclusiva de Serviços de Suporte da Microsoft, os seguintes serviços estão disponíveis:

Os Serviços do **Pacote Básico** são uma combinação de serviços proativos, reativos e gerenciamento que prestam suporte a produtos da Microsoft e/ou Serviços Online Microsoft em uso em sua organização.

O **Suporte Reativo** ajuda a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e inclui serviços de resolução de problemas priorizados para fornecer uma resposta rápida para minimizar o tempo de inatividade. Como parte dos serviços de suporte reativo, a Microsoft oferece:

O **Suporte para Resolução de Problemas** fornece assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft, quando há uma expectativa razoável de que o problema seja causado por produtos da Microsoft. O Suporte para Resolução de Problemas e solicitações de suporte podem ser acionados por telefone ou eletronicamente por meio de um portal de suporte online.

continuação da certidão de nº 241227/42.851 – página 2 de 4

Suporte Consultivo: Suporte telefônico em questões de curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e aconselhamento para Profissionais de TI. Os Serviços Consultivos podem incluir aconselhamento, orientação e transferência de conhecimento com o objetivo de ajudá-lo a implantar e implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte, podendo diminuir a probabilidade de interrupções do sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e customização estão fora do escopo desses Serviços Consultivos.

Suporte Estendido a Hotfix: O Suporte Estendido a Hotfix permite que você solicite soluções de hotfix não relacionadas à segurança para software selecionado da Microsoft que tenha entrado na Fase de Suporte Estendido do Ciclo de Vida Fixo, conforme definido pela Política em <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

As atividades de **Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)** ajudam a estabelecer e manter relacionamentos com sua equipe de gerenciamento e prestação de serviço, bem como a supervisionar o gerenciamento do escalonamento e gerenciar os elementos de sua oferta de suporte para atender aos seus requisitos empresariais. Essas ações são gerenciadas por um Gerente de Prestação de Serviços da Microsoft, coordenadas a partir de um conjunto de recursos ou fornecidas digitalmente por meio do acesso a um portal de serviços online.

Serviços proativos, que ajudam a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Como parte do suporte proativo, a Microsoft oferece serviços proativos individuais, disponíveis e categorizados como serviços de manutenção, otimização ou educação. Serviços proativos que não estejam incluídos nos serviços do Pacote Básico podem ser adquiridos.

Os **serviços de planejamento** fornecem avaliações e análises de sua infraestrutura, dados, aplicativos e ambiente de segurança atuais para ajudá-lo a planejar sua correção, atualização, migração, implantação ou implementação de solução com base nos resultados desejados.

Os **serviços de implementação** fornecem experiência técnica e de gerenciamento de projeto para ajudar a acelerar seu design, implantação, migração, atualização e implementação de soluções de tecnologia da Microsoft.

Os **serviços de manutenção** ajudam a evitar problemas em seu ambiente da Microsoft e geralmente são agendados antes da prestação do serviço para ajudar a garantir a disponibilidade de recursos.

Os **serviços de otimização** se concentram nas metas de utilização ideal do investimento em tecnologia do cliente. Esses serviços podem fornecer recomendações para administração remota de serviços em nuvem, otimizando a adoção dos recursos dos produtos da Microsoft pelos usuários finais e garantindo uma postura robusta de segurança e identidade.

continuação da certidão de nº 241227/42.851 – página 3 de 4

Os **serviços de educação** fornecem treinamento especializado que ajuda a aprimorar as competências técnicas e operacionais de sua equipe de suporte por meio de instrução no local, online ou sob demanda. Eles incluem workshops especializados, que ajudam a prevenir problemas, aumentar a disponibilidade do sistema e auxiliar na criação de produtos e soluções baseados em tecnologias da Microsoft, além de treinamento especializado, que inclui como os clientes podem planejar, implantar, gerenciar e maximizar a produtividade de produtos existentes e futuros da Microsoft. Essas sessões estão disponíveis em suas instalações ou na Microsoft, podendo incluir apresentações de desenvolvimento técnico aprofundado com laboratórios práticos para facilitar a implementação de tecnologias da Microsoft.

Soluções Aprimoradas, compostas de compromissos de suporte personalizados e centrados no relacionamento, projetados para resolver os desafios de TI mais complexos e garantir o tempo de atividade máximo. Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, os seguintes serviços e soluções aprimorados opcionais podem ser adquiridos.

O **Suporte para Missão Crítica** fornece um nível mais alto de suporte a um conjunto definido de produtos da Microsoft e Serviços Online que fazem parte de sua solução de missão crítica.

A **Engenharia de Suporte Designada** oferece otimização proativa de uma carga de trabalho de tecnologia com escopo definido. As áreas de foco da Engenharia de Suporte Designada incluem a manutenção do conhecimento dos requisitos de negócios para otimizar o desempenho, recomendações de documentação e compartilhamento para o uso de produtos relacionados a serviços de suporte, fornecimento de recomendações para melhorar a consistência de suas implementações planejadas e atuais de tecnologias da Microsoft, aprimoramento das habilidades operacionais da equipe técnica e de TI, desenvolvimento e auxílio na implementação de estratégias para prevenir incidentes futuros e aumentar a disponibilidade do sistema de tecnologias da Microsoft cobertas, e ajuda na determinação da causa raiz de incidentes recorrentes e fornecimento de recomendações para evitar interrupções futuras em tecnologias da Microsoft designadas.

A **Resposta Rápida do Azure** fornece suporte reativo acelerado para seus serviços em nuvem, encaminhando incidentes de suporte para especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço em nuvem, conforme necessário.

O **Gerenciamento de Eventos do Azure** fornece suporte aprimorado antes, durante e depois de eventos críticos do cliente.

A **Engenharia Direta do Office 365** fornece suporte aprimorado para as cargas de trabalho principais de seu tenant ou tenants de produção do Microsoft Office 365, incluindo acesso priorizado à equipe de engenharia do Office 365.

continuação da certidão de nº 241227/42.851 – página 4 de 4

O **Suporte ao Desenvolvedor** fornece suporte técnico com base na nuvem e no conhecimento do produto em todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores de Clientes que criam, implantam e oferecem suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft.

VALIDADE DESTA CERTIDÃO 180 (CENTO E OITENTA) DIAS

São Paulo, 27 de dezembro de 2024.

Assinado digitalmente por:
MANOEL ANTONIO DOS SANTOS
CPF: ***.162.708-**
Certificado emitido por AC VALID RFB v5
Data: 27/12/2024 18:54:54 -03:00

 DigiForte

[#67716270800#]

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE
MANOEL ANTONIO DOS SANTOS-DIRETOR JURÍDICO

Esse documento foi assinado por MANOEL ANTONIO DOS SANTOS. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://portal.digiforte.com.br/validate/T58RZ-U4RRV-PT4F7-WW5D9>



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: T58RZ-U4RRV-PT4F7-WW5D9

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

✓ MANOEL ANTONIO DOS SANTOS (CPF ***.162.708-**) em 27/12/2024 18:54 -
Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://portal.digiforte.com.br/validate/T58RZ-U4RRV-PT4F7-WW5D9>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://portal.digiforte.com.br/validate>