



Controladoria-Geral da União
Diretoria de Gestão Interna

CGRL/DGI/SE/CGU-PR
Fl.nº: 251
Ass: Bo

**CONTRATO N.º 14 /2015 QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA
PELA CONTROLADORIA GERAL DA
UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA E A
EMPRESA MICROSOFT INFORMÁTICA
LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO** por meio da **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, por intermédio da **DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 05.914.685/0001-03, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, 10º andar, em Brasília - DF, neste ato representada pela Diretora de Gestão Interna - Substituta, **LORENA FÉRRER CAVALCANTI RANDAL POMPEU**, brasileira, portadora da Carteira de Identidade [REDAZIDA]

[REDAZIDA] nomeada pela Portaria nº 444 de 01/03/2013, do Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, publicada no Diário Oficial da União, Seção 2, de 01/03/2013, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA**, com sede na Alameda Xingu, nº350 – sala 2301/02, 23º andar – Alphaville Centro Industrial e Empresarial – Barueri /SP - CEP 06.455-911, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.316.817/0017-62, Inscrição Estadual 113.256.506.117, CCM n.º 9.624.280-9, neste ato representado por **MARCOS ROBERTO TERSARIOLI**, brasileiro, portador da cédula de identificação [REDAZIDA]

[REDAZIDA] doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo nº **00190.006651/2015-16**, em conformidade com o procedimento de Inexigibilidade de Licitação nº 21/2015, fundamentada no *caput* do artigo 25, da Lei nº 8.666/1993, dão por justo e contratado entre si, pelo presente instrumento, a realização dos serviços a serem executados em concordância com as cláusulas e condições a seguir enunciadas, obedecidas as exigências da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores e demais disposições que regulem a prestação dos serviços contratados, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O Contrato tem por objeto a contratação de serviços de suporte técnico especializado a **produtos e soluções Microsoft – Microsoft Premier** prestados em Brasília-DF e nas Unidades Regionais da Controladoria-Geral da União, localizadas nas capitais dos Estados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda consonância com as normas contidas na Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada, vinculando-se, ainda, a Inexigibilidade de Licitação nº 21/2015, ao Termo de Referência, à Proposta de Preços da **CONTRATADA**, à Nota de Empenho e demais documentos que compõem o Processo supramencionado que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Caberá à **CONTRATANTE**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Contrato e daquelas constantes do Termo de Referência:

1. Responsabilizar-se pela fiscalização e gestão do Contrato;
2. Permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA** às dependências da **CONTRATANTE**, para a prestação dos serviços;
3. Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto do Contrato;
4. Notificar por escrito à **CONTRATADA**, de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;
5. Solicitar o refazimento dos serviços executados fora das especificações;
6. Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido no Contrato e nos documentos que o integram, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Caberá à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Contrato e daquelas constantes do Termo de Referência:

- 1 Realizar uma reunião de alinhamento de expectativas na qual deverão ser entregues as informações para abertura de chamados de garantia e assistência técnica (endereço web e/ou e-mail e/ou telefone 0800 ou DDD), no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da confirmação do recebimento da nota de empenho pela **CONTRATADA**, que terá até 2 (dois) dias úteis para confirmar o recebimento;
- 2 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre toda e qualquer informação confidencial da **CONTRATANTE** ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 3 Fornecer mão-de-obra qualificada para a execução dos serviços, devidamente identificada;
- 4 Executar os serviços contratados tempestivamente, dentro do prazo negociado, atendendo aos requisitos de qualidade acordados entre as partes nos documentos aplicáveis;
- 5 Respeitar os prazos e horários das atividades de assistência técnica;
- 6 Os canais de abertura de chamados, web, e-mail e telefone, deverão estar disponíveis 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano);
- 7 Refazer todos os serviços que estiverem em desacordo com os requisitos e especificações acordados entre as partes nos documentos aplicáveis, sem qualquer acréscimo no custo contratado;

- 8 Manter todas as providências necessárias ao fiel fornecimento e à prestação dos serviços contratados;
- 9 Manter, durante o período de vigência da Contratação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de inexistência de licitação;
- 10 Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela **CONTRATANTE**, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- 11 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;
- 12 Responder integralmente pelos danos causados ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela **CONTRATANTE**;
- 13 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências da **CONTRATANTE**, inclusive por danos causados a terceiros;
- 14 Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato;
- 15 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à prestação dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- 16 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 17 Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando da prestação dos serviços à **CONTRATANTE**;
- 18 Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas aquisições e contratação, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor dos serviços prestados objeto deste Contrato;
- 19 Não subcontratar o objeto do Contrato.
- 19.1 Os serviços descritos abaixo não caracterizam subcontratação pois não fazem parte da prestação do objeto contratual:
- a) Atendimento telefônico de "call center" responsável única e exclusivamente pelos serviços de intermediação e encaminhamento de chamadas locais e internacionais aos centros técnicos da **CONTRATADA**;
- b) Serviços de tradução, caso necessário.

CLÁUSULA QUINTA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Para prestação dos serviços objeto do Contrato, deverão ser observadas as especificações técnicas e demais orientações descritas nos subitens 4.1 ao subitem 4.18 do subitem 4 do Termo de Referência e do Anexo II do presente Contrato – Atividades para uso das horas proativas.

CLÁUSULA SEXTA – DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O início efetivo da prestação do serviço de suporte técnico será em até 10 (dez) dias corridos após a solicitação da **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - As informações para abertura dos chamados deverão ser disponibilizadas à **CONTRATANTE**, na reunião de alinhamento de expectativas que será realizada no endereço SAS, Quadra 01, Bloco A, Ed. Darcy Ribeiro, Brasília-DF, em até 5 (cinco) dias corridos após a confirmação do recebimento da Nota de Empenho, pela **CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A **CONTRATADA** deverá executar fielmente a prestação dos serviços de acordo com as requisições expedidas, não se admitindo modificações sem prévia consulta e concordância da fiscalização.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREÇO E DO REAJUSTE

A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** pela prestação dos serviços, o valor mensal estimado de **R\$ 35.429,20 (trinta e cinco mil, quatrocentos e vinte e nove reais e vinte centavos)**, perfazendo o valor total anual de **R\$ 425.150,34 (quatrocentos e vinte e cinco mil, cento e cinquenta reais e trinta e quatro centavos)**, de acordo com a proposta comercial da **CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O preço ofertado na proposta da **CONTRATADA**, será fixo e irrevogável por um período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua **correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA**, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Os preços ajustados já levam em conta **todas e quaisquer despesas incidentes na prestação dos serviços objeto do Contrato**, tais como serviços de frete, tributos, transporte, instalação, desinstalação e reinstalação de componentes, garantia, assistência técnica.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – O preço ajustado poderá sofrer correção, desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento da União para o exercício de 2015, na classificação abaixo:

PROGRAMA DE TRABALHO: 0412421012D580001

NATUREZA DE DESPESA: 339039

NOTAS DE EMPENHO: 2015NE800469

EMITIDA EM: 10/07/2015

VALOR TOTAL: R\$ 41.334,06

CLÁUSULA NONA - DO SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico deverá ser prestado em Brasília-DF, e nas capitais dos Estados, conforme endereços informados no Anexo I deste Contrato.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - O suporte técnico para a solução de Infraestrutura de Rede Local deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus adicional para a **CONTRATANTE**, mesmo quando for necessária a atualização, o traslado e a estada de técnicos da **CONTRATADA**, ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o funcionamento dos serviços.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A **CONTRATANTE** fará a "Abertura de Chamados Técnicos" por telefone 0800 (Na língua portuguesa), telefone local no DF (DDD 061), e-mail ou área em sítio da Web, indicados pela **CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA QUARTA - O atendimento obedecerá aos prazos abaixo:

Gravidade	Situação	Resposta Esperada da CONTRATADA	Resposta Esperada da CONTRATANTE
1 Solicitação apenas por telefone	Impacto catastrófico nos negócios: Perda total de um processo essencial e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável Necessita de atenção imediata	Resposta à 1ª chamada em 1 hora ou menos Nossos Profissionais serão encaminhados para o Seu local o mais rápido possível Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana Escalonamento rápido na Microsoft para equipes do Produto Notificação aos Nossos Executivos de Nível Sênior	Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações
A Solicitação apenas por telefone	Impacto crítico nos negócios: Perda ou degradação significativa dos serviços Necessita de atenção em 1 hora	Resposta à 1ª chamada em 1 hora ou menos Nossos Profissionais encaminhados ao local conforme a necessidade. Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana Notificação aos Nossos Gerentes de Nível Sênior	Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações Notificação da gerência

B Solicitação apenas por telefone ou pela web	Impacto moderado nos negócios: Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada Necessita de atenção dentro de 2 horas comerciais	Resposta à 1ª chamada em 2 horas ou menos Esforço contínuo apenas durante o Horário Comercial	Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos durante o Horário Comercial Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de 4 Horas Comerciais
C Solicitação apenas por telefone ou pela web	Impacto mínimo nos negócios: Funcionamento de forma substancial, com poucos ou nenhum impedimento dos serviços Necessita de atenção dentro de 4 horas comerciais	Resposta à 1ª chamada em 4 horas ou menos Esforço apenas durante o Horário Comercial	Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso Resposta em até 24 horas

SUBCLÁUSULA QUINTA - Depois de concluído o chamado, a **CONTRATADA** comunicará o fato à equipe técnica da **CONTRATANTE** e solicitará autorização para o fechamento do mesmo. Caso a **CONTRATANTE** não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela **CONTRATADA**. Nesse caso, a **CONTRATANTE** fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A **CONTRATADA** poderá solicitar prorrogação de prazo, desde que antecipadamente, apresentando justificativa. A solicitação será analisada pela **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - No caso da **CONTRATANTE** não disponibilizar, de forma tempestiva, os recursos ou autorizações necessárias, os prazos ficam sobrestados.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Atividades que causarem interrupção de sistemas, recursos, equipamentos ou rotinas de trabalho de qualquer setor funcional deverão ser previamente autorizadas pela **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA NONA - O descumprimento dos prazos de atendimento implicará a aplicação de glosas conforme tabela abaixo:

Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos	Unidade de cálculo	Fórmula de cálculo da glosa	Limite da glosa*
Gravidade 1	1 hora	$NHAT * 0,5\% * VMF$	10% da VMF
Gravidade A	1 hora	$NHAT * 0,25\% * VMF$	10% da VMF
Gravidade B	1 hora	$NHAT * 0,125\% * VMF$	10% da VMF
Gravidade C	1 hora	$NHAT * 0,5\% * VMF$	10% da VMF

Onde:

VMF – Valor mensal da fatura;

NHAT – número de horas decorridas após o término do prazo de atendimento.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente à **CONTRATADA**, até o 10º (décimo) dia útil, **contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, compreendida nesse período a fase de ateste da mesma** - a qual conterá seu endereço, seu CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da empresa, a descrição clara do objeto da contratação - em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária e de acordo com as condições constantes na proposta da **CONTRATADA** e aceitas pela **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Para execução do pagamento, a **CONTRATADA** deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, a Controladoria-Geral da União, CNPJ nº **05.914.685/0001-03**.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela **CONTRATANTE**, o qual somente atestará a prestação dos serviços e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela **CONTRATADA**, todas as condições pactuadas relativas ao objeto do presente Contrato.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Previamente ao pagamento à **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** realizará consulta ao **SICAF** e às demais certidões (CEIS, CNJ, CNDT) para verificar a manutenção das condições de habilitação.

SUBCLÁUSULA QUINTA - Constatada a situação de irregularidade da **CONTRATADA** junto ao SICAF, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelos serviços já executados, para, num prazo exequível fixado pela **CONTRATANTE**, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão contratual.

SUBCLÁUSULA SEXTA - O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata a Subcláusula anterior poderá ser prorrogado a critério da **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - No caso de eventual atraso de pagamento, e mediante comunicado da **CONTRATADA**, o valor devido será atualizado financeiramente, desde a data a que o mesmo se referia até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$AF = [(1 + IPCA/100)N/30 - 1] \times VP, \text{ onde:}$$

- AF** = atualização financeira;
- IPCA** = percentual atribuído ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo, com vigência a partir da data do adimplemento da etapa;
- N** = número de dias entre a data do adimplemento da etapa e a do efetivo pagamento;
- VP** = valor da etapa a ser paga, igual ao principal mais o reajuste.

SUBCLÁUSULA OITAVA - No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à **CONTRATADA** para as correções solicitadas, não respondendo a **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo, no interesse das partes, ser prorrogado mediante Termo Aditivo, observado o limite de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme disposto no inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização do objeto deste Contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela **CONTRATANTE**, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à **CONTRATADA**, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Não obstante ser a **CONTRATADA** a única e exclusiva responsável pela execução do objeto, a **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Cabe à **CONTRATADA** atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto desta licitação, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da **CONTRATADA**, que é total e irrestrita em relação à execução do

objeto, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do ajuste.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e **em nenhuma hipótese**, em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Os equipamentos, ferramentas e materiais utilizados, bem como a execução do objeto deste Contrato, deverão estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pela **CONTRATANTE**, sendo que a inobservância desta condição implicará a recusa dos mesmos, bem como a sua devida adequação/substituição, sem que caiba à **CONTRATADA** qualquer tipo de reclamação ou indenização.

SUBCLÁUSULA QUINTA - As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da **CONTRATANTE** para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se, na execução do objeto deste Contrato, ficar comprovada a existência de irregularidade ou ocorrer inadimplemento contratual pelo qual possa ser responsabilizada a **CONTRATADA**, esta, sem prejuízo das sanções previstas nos artigos 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, poderá sofrer as seguintes penalidades:

- a) advertência por escrito;
- b) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura referente ao mês em que for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Contrato ou no Termo de Referência;
- c) pela inobservância dos demais **prazos atrelados a prestação dos serviços**, multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) incidente sobre o valor total da contratação, por dia de atraso, **a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o Contrato poderá ser rescindido;**
- d) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de **rescisão contratual por culpa da CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/1993 e no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, inclusive a responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos causados à **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A multa deverá ser recolhida no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Caso a **CONTRATADA** deixe de entregar ou apresente documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do objeto do Contrato, não mantiver a proposta/lance, falhar ou fraudar no fornecimento das licenças e



na prestação dos serviços, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, **ficará impedida de licitar e contratar com a União**, além de ser descredenciada do SICAF, pelo **prazo de até 5 (cinco) anos**, sem prejuízo das multas previstas no Edital, no Contrato e das demais cominações legais.

SUBCLÁUSULA QUINTA - As sanções previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, desde que observado o limite anual de 15% (quinze por cento) do valor total anual do Contrato para o caso de multas, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

SUBCLÁUSULA SEXTA - Não será aplicada multa se, **justificado e comprovadamente**, o atraso na execução dos serviços advier de caso fortuito ou de força maior.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A atuação da **CONTRATADA** no cumprimento das obrigações assumidas será registrada no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – **SICAF**, conforme determina o § 2º, do art. 36, da Lei nº 8.666/1993.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

A **CONTRATADA** deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A **CONTRATADA** deverá cumprir e atender aos padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações da **CONTRATANTE**, zelando por sua integridade, preservando o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados, de acordo com o Decreto 7.845/2012, que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles, bem como as modificações advindas da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – A **CONTRATADA** obriga-se a informar imediatamente à **CONTRATANTE** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, bem como pela ação ou omissão de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço, independentemente da existência de dolo.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A **CONTRATADA** deverá manter, no período de prestação do serviço e durante 5 (cinco) anos após o seu término, o mais estrito sigilo sobre toda a documentação de natureza técnica e administrativa gerada em função da execução do presente Contrato, não copiando, não usando em seu próprio benefício, não revelando a terceiros, nem publicando tais informações, no território brasileiro ou no exterior.

SUBCLÁUSULA QUARTA – As informações técnicas observadas ou reportadas durante a execução do presente Contrato que impactem especificamente os produtos da **CONTRATADA** poderão ser por ela utilizadas para a melhoria de seus produtos, podendo ser compartilhadas com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA QUINTA – Em nenhum momento, o nome da **CONTRATANTE** ou outra fonte será vinculado ou distribuído conjuntamente com a informação dos produtos da **CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A CONTRATADA deverá entregar à **CONTRATANTE**, em até 15 (quinze) dias após o encerramento do Contrato, toda e qualquer informação sigilosa gerada em consequência da prestação do serviço, destruindo de maneira irrecuperável todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (backup).

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A CONTRATADA não deverá acessar ou manipular qualquer informação confiada sem prévia autorização da **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA OITAVA - A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer má utilização, revelação, acesso ou manipulação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das informações que lhe foram confiadas, ou qualquer violação que chegue ao seu conhecimento.

SUBCLÁUSULA NONA - A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela confidencialidade e segurança das informações pertencentes à **CONTRATANTE**, adotando as providências necessárias de forma a evitar que ações ou omissões, intencionais ou acidentais, impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - A CONTRATADA deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço das regras de confidencialidade vinculadas ao presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/1993, sempre por meio de Termos Aditivos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais, de acordo com o disposto nos Artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A rescisão deste Contrato poderá ser:

I- determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada, notificando-se a **CONTRATADA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quanto ao inciso XVII;

II- amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração;

III- judicial, nos termos da legislação.

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

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Os casos da rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos, assegurado o contraditório e a ampla defesa.



CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E SUBCONTRATAÇÃO

A associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à **CONTRATANTE** para que esta delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do Contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Edital.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – É expressamente vedada a subcontratação do objeto deste Contrato, sob pena de anulação da contratação, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista na alínea “d” da Cláusula Décima Terceira.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO

Incumbirá à **CONTRATANTE** providenciar a publicação deste instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 dias daquela data.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Contrato será o da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal.

E por estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento contratual em três vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília-DF, 29 de JULHO de 2015.


LORENA FÉRRER CAVALCANTI RANDAL
POMPEU
Controladoria-Geral da União – CGU
CONTRATANTE


MARCOS ROBERTO TERSARIOLI
Microsoft Informática LTDA.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS


NOME: GUSTAVO JOSÉ RIZZI OSÓRIO
CPF: [REDACTED]
RG: [REDACTED]


NOME: Leonardo Lima da Cunha
CPF: [REDACTED]
RG: [REDACTED]

ANEXO I

CONTRATO Nº 14 /2015

RELAÇÃO DE ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA CONTRATANTE

Controladoria-Geral da União - Sede

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
Brasília/DF - CEP: 70070-905
Tel (61) 2020-6712

Controladoria-Geral da União – IDC/Embratel

SCS Quadra 05, Bloco D e E – Setor Comercial Sul
Brasília/DF - CEP: 70.305-000
Tel (61) 2106-8178

Controladoria-Regional da União no Estado do Acre

End.: Via Chico Mendes, nº 2896 Bairro Triângulo Novo
Rio Branco/AC - CEP: 69.906-302
Tel.: (68) 3223-2901 Ramal: 2501/ 2500

Controladoria-Regional da União no Estado de Alagoas

End.: Avenida Comendador Gustavo Paiva, nº 2.789, Salas 409 a 414, Ed. Norcon Empresarial,
Mangabeiras
Maceió/AL - CEP: 57.031-000
Tel.: (82) 4009-6350

Controladoria-Regional da União no Estado do Amapá

End.: Rua Odilardo Silva (cruzamento com a Coarcy Nunes) nº 2110, 3º piso, Bairro Centro.
Macapá/AP - CEP: 68.900-151
Tel.: (96) 2101-9230 ramais: 9231 / 9232 / 9233 / 9234 / 9235 / 9236

Controladoria-Regional da União no Estado do Amazonas

End.: Av. Japurá, nº 329 - Centro
Manaus/AM - CEP: 69.025-020
Tel.: (92) 3233-6628 / 6252 / 2129-0163

Controladoria-Regional da União no Estado da Bahia

End.: Avenida Frederico Pontes, s/nº, Ed. Min. da Fazenda, 2º andar, Sala 200 - Comércio
Salvador/BA - CEP: 40.015-902
Tel.: (71) 3254-5211 / (71) 3254-5212

Controladoria-Regional da União no Estado do Ceará

End.: Rua Barão de Aracati, nº 909, 8º andar - Bairro Meireles
Fortaleza/CE - CEP: 60.115-081
Tel.: (85) 3878-3800
Fax: (85) 3878-3824 / 3878-3822

Controladoria-Regional da União no Estado do Espírito Santo

End.: Rua Pietrangelo de Biase, nº 56, 4º andar, Sala 404 - Centro
Vitória/ES - CEP: 29.010-190
Tel.: (27) 3211-5262



Controladoria-Regional da União no Estado de Goiás

End.: Rua 02, nº 49, Ed. Walter Bittar - Centro
Goiânia/GO - CEP: 74.013-020
Tel.: (62) 3901-4360 / (62) 3901-4400

Controladoria-Regional da União no Estado do Maranhão

End.: Avenida dos Holandeses, lote 08, Quadra 35, 1º, 2º e 3º Pavimentos - Bairro do Calhau
São Luís/MA - CEP: 65.071-380
Tel.: (98) 3194-2000/ (98) 3268-4088

Controladoria-Regional da União no Estado de Minas Gerais

End.: Rua Timbiras, nº 1.778, Lourdes
Belo Horizonte/MG - CEP: 30.140-061
Tel.: (31) 3239-7200

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul

End.: Avenida Joaquim Murtinho, nº 65 - Centro
Campo Grande/MS - CEP: 79.002-100
Tel.: (67) 3384-7777, Ramal 3303-4450

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso

End.: Avenida Vereador Juliano Costa Marques, nº 99, Prédio do Ministério da Fazenda, 2º andar -
Jardim Aclimação
Cuiabá/MT - CEP: 78.050-907
Tel.: (65) 2193-0437 / (65) 3615-2243

Controladoria-Regional da União no Estado do Pará

End.: Rua dos Mundurucus, nº 3100 - Ed. Metropolitan, 27º andar - Cremação
Belém/PA - CEP: 66.033-040
Tel.: (91) 3222-9446/ (91) 3205-8394

Controladoria-Regional da União no Estado da Paraíba

End.: Avenida Presidente Epitácio Pessoa, nº 3883, Bairro Miramar. Ed. Sede da CGU.
João Pessoa/PB - CEP: 58.032-000
Tel.: (83) 2108-3047/ (83) 2108-3046
Fax: (83) 2108-3051

Controladoria-Regional da União no Estado do Paraná

End.: Rua Marechal Deodoro, nº 555, 5º andar, Prédio Ministério da Fazenda
Curitiba/PR - CEP: 80.020-911
Tel.: (41) 3320-8385 / (41) 3320-8386
Fax: (41) 3224-8468

Controladoria-Regional da União no Estado de Pernambuco

End.: Avenida Conde da Boa Vista, nº 800, Ed. Apolônio Sales, 10º andar - Boa Vista
Recife/PE - CEP: 50.060-004
Tel.: (81) 2138-0202/ (81) 3138-0203

Controladoria-Regional da União no Estado do Piauí

End.: Praça Marechal Deodoro, s/nº, Ed. Ministério da Fazenda, 2º andar
Teresina/PI - CEP: 64.000-160
Tel.: (86) 4009-4853 / (86) 3215-8131

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

End.: Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 375, Ed. Palácio da Fazenda, 7º andar, Sala 711 -

Centro

Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.020-010

Tel.: (21) 3805-3700 / 3805-3702 / 3805-3707

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte

End.: Esplanada Silva Jardim, nº 109, 2º andar - Bairro Ribeira

Natal/RN - CEP: 59.012-090

Tel.: (84) 3343-4732/ (84) 3343-4740/ (84) 3343-4747

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

End.: Avenida Loureiro da Silva, nº 445, Ed. Ministério da Fazenda, 7º andar, Sala 704

Porto Alegre/RS - CEP: 90.013-900

Tel.: (51) 3455-2782 / (51) 3455-2770 / (51) 3455-2771

Controladoria-Regional da União no Estado de Rondônia

End.: Avenida Calama, nº 3.775 - Bairro da Embratel

Porto Velho/RO - CEP: 76.820-781

Tel.: (69) 2181-8251/ (69) 2181-8261 / (69) 2181-8263

Controladoria-Regional da União no Estado de Roraima

End.: Avenida Capitão Ene Garcez, nº 1.024 - São Francisco

Boa Vista/RR - CEP: 69.305-135

Tel.: (95) 3212-5220 (Gabinete) / (95) 3212-5229 (Apoio) / (95) 3212-5223 (NAP)

Controladoria-Regional da União no Estado de Santa Catarina

End.: Rua Arcipreste Paiva, nº 107, 5º andar - Centro

Florianópolis/SC - CEP: 88.010-530

Tel.: (48) 3821-2145 / (48) 3821-2147

Controladoria-Regional da União no Estado de São Paulo

End.: Avenida Prestes Maia, nº 733, 14º andar, Sala 1403 - Centro

São Paulo/SP - CEP: 01.031-001

Tel.: (11) 2113-2501 / (11) 2113-2503 (11) 2113-2996 (Gabinete)

Controladoria-Regional da União no Estado de Sergipe

End.: Praça Graccho Cardoso, nº 44 - Bairro São José

Aracaju/SE - CEP: 49.015-180

Tel.: (79) 3214-3156 / (79) 3214-5509 / (79) 3214-3855

Controladoria-Regional da União no Estado de Tocantins

End.: Quadra 103 Norte, Rua NO 05, Lote 13, Ed. Ranzi - Salas 3, 5 e 7 - Centro

Palmas/TO - CEP: 77.001-020

Tel.: (63) 3232-9350 (Geral) / (63) 3232-9354 (NAP) / (63) 3232-9360 (Gabinete)

ANEXO II
CONTRATO Nº 14 /2015

ATIVIDADES PARA USO DAS HORAS PROATIVAS

Todos os requisitos que possuem os termos “Implementar”, “ter capacidade”, “deve permitir”, “deve possibilitar” devem ser interpretados como funcionalidades a serem atendidas pelo objeto a ser contratado independentemente do fornecimento de licenças e/ou upgrades sem custo adicional para a administração, até o limite de horas descrito nas tabelas abaixo.

Atividade 1		
Nome da Atividade	Horas	Descrição
Apoio de Engenheiro Microsoft Premier	400	Presença do Engenheiro Microsoft Premier para solução de problemas.
Detalhamento da Atividade Apoio de Engenheiro Microsoft Premier		
Assistência de Suporte. A Assistência de Suporte fornece assistência em curto prazo em relação aos produtos Microsoft para ajudar a minimizar os incidentes futuros de suporte e outros problemas antes de eles resultarem em impacto para os usuários finais. A Assistência de Suporte pode incluir assessoria e orientação em relação a problemas de infraestrutura, desenvolvimento e alocação. Os tipos de Assistência de Suporte abaixo podem ser utilizados sob esta descrição dos serviços: a) Revisões. Uma revisão é uma avaliação de um sistema, aplicativo, processo de operações ou arquitetura específicos para solucionar problemas de desenvolvimento, implantação e compatibilidade das implementações atuais ou planejadas de tecnologias da Microsoft. Estas atividades técnicas e operacionais são projetadas para avaliar e mitigar os riscos de forma proativa e prevenir/ minimizar os problemas, bem como, para otimizar a saúde da operação baseado em nas melhores práticas Microsoft. Cada revisão é personalizada e estimada antes do planejamento dos recursos, e um relatório escrito é produzido para documentação e recomendações. b) Assistência de Suporte a Desenvolvimento. A Assistência de Suporte a Desenvolvimento ajuda na criação e no desenvolvimento de aplicativos na plataforma Microsoft que integra as tecnologias da Microsoft. A Assistência de Suporte a Desenvolvimento é especializada em ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft. c) Serviços de Consultoria. Os Serviços de Consultoria são uma opção de suporte de consultoria que fornece suporte em curto prazo (geralmente 6 horas ou menos) e sobre questões não planejadas. Este serviço foi projetado para profissionais de TI e desenvolvedores para projetos curtos. Os Serviços de Consultoria incluem orientações, diretrizes e transmissão de conhecimento, a fim de ajudar a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e reduzir a probabilidade de interrupções do sistema. d) Análise da Causa Principal. A Análise de Causa Principal (“RCA”) é o processo pelo qual as relações de causa e efeito de um evento são analisadas. Você deve solicitar RCA durante um incidente de suporte.		

- e) **Acesso a Laboratórios.** A Microsoft poderá fornecer acesso a instalações de laboratórios para auxiliar nas atividades de benchmarking, teste, criação de protótipo e migração de produtos Microsoft. Essas instalações devem ser programadas antecipadamente e estão sujeitas à disponibilidade.

Engenharia de Suporte Designado. A Engenharia de Suporte Designado ("DSE") oferece suporte a produtos/tecnologias específicos da Microsoft selecionados com um foco no suporte preventivo e interativo. A Microsoft deduzirá a Engenharia de Suporte Designado do número total de horas de Engenharia de Suporte Designado adquiridas. Depois do horário comercial normal, deverá ser seguido os procedimentos de Suporte Premier existentes para iniciar e escalar incidentes.

Os recursos de Engenharia de Suporte Designado serão alocados, priorizados e atribuídos conforme o que foi acordado entre as partes durante a reunião de designação inicial, que será documentada e entregue a CGU como parte do Plano de Fornecimento de Serviços. As áreas de foco para os serviços DSE incluem:

- a) Serviços de Solução e Prevenção de Problemas projetados para:
 - a. Desenvolver e implementar estratégias para fornecer suporte proativo para ajudar a prevenir incidentes futuros e aumentar a disponibilidade de tecnologias da Microsoft cobertas;
 - b. Ajudar a determinar a causa principal de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft.
- b) Foco Técnico e Comercial projetado para ajudar a:
 - a. Manter conhecimento profundo dos requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do ambiente de tecnologia da informação;
 - b. Documentar, de maneira proativa, recomendações de uso dos resultados finais relacionados ao Suporte Premier, por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops, programas de avaliação de risco, etc;
 - c. Ajudar a tornar atividades de operação e implantação consistentes com Suas implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft;
 - d. Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas das equipes de suporte;
 - e. Incentivar e auxiliar na criação e manutenção da documentação específica ao cliente para oferecer suporte à configuração do ambiente, recuperação de desastres, topologia de rede, etc. para as tecnologias designadas da Microsoft.

Atividade 2		
Nome da Atividade	Horas	Descrição
Transferência de conhecimento em tecnologia Microsoft (Premier WorkshopPLUS)	96	Transferência de conhecimento em tecnologias Microsoft
Detalhamento da Atividade Transferência de conhecimento em tecnologia Microsoft (Premier WorkshopPLUS)		
O objetivo dos Workshops e Eventos é fornecer informações técnicas para auxiliar na capacidade de suporte, desenvolvimento e implantação de tecnologias da Microsoft. As vantagens adicionais podem incluir instruções para auxiliar a reduzir o número e o impacto de problemas relacionados aos Produtos Microsoft.		
Os Workshops e Eventos podem incluir os seguintes itens:		
a) Workshops. Os Workshops são sessões de treinamento com um instrutor, enfatizando as tecnologias da Microsoft. Os Workshops podem ser fornecidos		

remotamente, nas instalações da CGU ou em um local na Microsoft. Pode-se optar por realizar o Workshop nas instalações da CGU. Os Workshops são personalizados e seu valor dependerá da duração, do local e do material utilizado;

- b) Eventos. Os Eventos são apresentações amplas e extremamente técnicas, em combinação com aulas práticas em laboratório, as quais proporcionam treinamento e facilitam as implementações das tecnologias da Microsoft. Estes Eventos podem fornecer a oportunidade de interação com os grupos de produtos Microsoft, com os recursos de desenvolvimento do Suporte Premier e com os contatos de marketing da Microsoft. Os Eventos podem ser fornecidos remotamente, nas instalações da CGU ou na Microsoft.

Atividade 3		
Nome da Atividade	Horas	Descrição
Premier - RAP as a Service (Generic)	41	Microsoft Risk and Health Assessment Program
Detalhamento da Atividade Premier - RAP as a Service (Generic)		
O "programa de avaliação de risco e saúde" para o Active Directory fornece uma análise profunda do ambiente de TI da organização. Trabalhando no ambiente, engenheiros da Microsoft coletam e analisam uma série de pontos e dados para identificar áreas para correção de problemas. Após concluída a avaliação, é realizada uma sessão de planejamento de remediação. O resultado é um plano detalhado para corrigir problemas descobertos e resolver riscos conhecidos.		

Atividade 4		
Nome da Atividade	Horas	Descrição
Premier - Active Directory Restore Execution Service (ADRES)	78	Active Directory Recovery Execution Service.
Detalhamento da Atividade Premier - Active Directory Restore Execution Service (ADRES)		
O objetivo do ADRES é ajudar na análise de cenários comuns de recuperação de desastres, determinar o risco para o negócio e executar as etapas de recuperação para resolver um desastre. Juntamente com a equipe responsável pelos serviços de recuperação, é criado um mapa de risco para negócios e TI com a finalidade de melhorar o conhecimento sobre como agir em caso de um cenário de problema onde os serviços do Active Directory são afetados.		