SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **AQUISIÇÃO E RENOVAÇÃO DA MANUTENÇÃO DO LICENCIAMENTO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**

PROCESSO N.º **20DC31CPI012**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS 3
1. OBJETO DO CONCURSO 3
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE 3
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR 3
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL 4
5. AGRUPAMENTOS 4
6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS FORNECIMENTOS E SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA 5
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO 5
8. PREÇO BASE 6
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS 7
10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 7
11. REVISÃO DE PREÇOS 8
12. CAUÇÃO 8
13. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO 9
14. SEGURO 10
15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO 11
16. PENALIDADES 11
17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 12
18. RESPONSABILIDADE 13
19. RESOLUÇÃO 14
20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 15
21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML 15
22. ATOS DE TERCEIROS 15
23. PUBLICIDADE 16
24. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL 16
25. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 16
26. CONFIDENCIALIDADE 19
27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR 20
28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 20
29. GESTOR DO CONTRATO 21
30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 21

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS 22

ANEXOS:

ANEXO A: DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES
ANEXO B: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
ANEXO C: DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
ANEXO D: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE
ANEXO E: NÍVEIS DE SERVIÇO PARA OS SERVIÇOS ONLINE DA MICROSOFT

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

1.1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso público Internacional para a **AQUISIÇÃO E RENOVAÇÃO DA MANUTENÇÃO DO LICENCIAMENTO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA (SCML),** de acordo com as respetivas cláusulas técnicas deste caderno de encargos e respetivos anexos.

1.2. O presente procedimento não se encontra organizado por Lotes, na medida em que do ponto de vista de gestão de contrato, ter várias entidades a fornecer diferentes componentes do mesmo produto, tornaria a gestão dos níveis de serviço, fixados no presente caderno de encargos, bem mais complexa e, em caso de incumprimento por uma das entidades, seria mais difícil identificar as responsabilidades e aplicar as respetivas penalidades.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sita no Largo Trindade Coelho, 1200-470 Lisboa, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR

Na execução do contrato objeto do presente procedimento, observar-se-ão:

a) As cláusulas do contrato, considerando-se integradas no mesmo este caderno de encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no programa do concurso;

b) Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;

c) As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a

cada tipo de bens a fornecer e respetivos serviços, no âmbito do presente caderno de encargos.

4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.1. Se as divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:

1.º Os termos dos suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pela SCML e expressamente aceites pela SCML;

2.º Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente caderno de encargos;

3.º O presente caderno de encargos, com todas as peças que o constituem;

4.º A proposta do adjudicatário;

5.º Os esclarecimentos sobre a proposta do adjudicatário, prestados pelo mesmo.

4.2. As divergências que existam entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

4.3. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:

a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;

b) Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações contratuais, tal como previsto neste caderno de encargos.

4.4. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

5. AGRUPAMENTOS

5.1. As entidades associadas para executar as obrigações decorrentes deste caderno de encargos, deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, como é

especificado no programa do concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.

5.2. No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único Contrato, sem prejuízo de todos os membros do agrupamento/consórcio responderem solidariamente perante a SCML, pelo cumprimento integral e pontual do contrato.

5.3. Se algum(ns) dos elementos do agrupamento/consórcio deixar(em) de fazer parte do mesmo, a sua quota de responsabilidade pela execução das prestações contratuais perante a SCML transitará na íntegra para os restantes elementos, podendo ainda a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.

5.4. No caso previsto no número anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda resolver o contrato, tendo direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do Consórcio, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.

5.5. Qualquer alteração ao consórcio depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.

5.6. O agrupamento/consórcio deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todas as empresas integrantes do mesmo, nem do que a lei estipula quanto ao representante do adjudicatário.

5.7. Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento/consórcio se submetem à legislação e ao foro portugueses, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS FORNECIMENTOS E SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

A SCML reserva-se o direito de adquirir ou de mandar adquirir por outrem, quaisquer bens e serviços a que se refere o presente caderno de encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o adjudicatário.

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento **entra em vigor da data da respetiva assinatura** e o seu termo a 31 de maio de 2021, podendo ser renovado, automaticamente, por períodos subsequentes de **1** (**um) ano**, **até ao termo máximo de 31 de maio de 2023**, salvo se forem denunciados por qualquer das partes com uma

antecedência mínima de **60 (sessenta) dias seguidos**, através de correio registado com aviso de receção.

7.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o adjudicatário garante à SCML, relativamente à manutenção de licenciamento objeto do presente procedimento, o direito de acesso a todas as versões lançadas desde 1 de junho de 2020.

7.3. Não obstante o disposto nos números anteriores da presente cláusula, é possível recorrer a um procedimento aquisitivo por ajuste direto para a celebração de um futuro contrato com o adjudicatário do presente procedimento, conforme previsto na cláusula **22.** do programa do concurso.

8. PREÇO BASE

8.1. O preço máximo que a SCML se dispõe a pagar, pela aquisição de licenciamento e prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar, é de **5.604.000,00 € (cinco milhões seiscentos e quatro mil euros)** para o período de vigência máximo, dividido do seguinte modo:

a) **1º (primeiro) ano:** o montante máximo global de **€ 1.671.340,00 (um milhão seiscentos e setenta e um mil trezentos e quarenta euros);**

b) **2º (segundo) ano:** o montante máximo global de **€ 1.730.480,00 (um milhão setecentos e trinta mil e quatrocentos e oitenta euros);**

c) **3º (terceiro) ano:** o montante máximo global de **€ 1. 702.180,00 (um milhão setecentos e dois mil cento e oitenta euros);** e

d) Uma **bolsa** no montante máximo global de **500.000,00 (quinhentos mil euros)** para eventuais necessidades de reforço de licenciamento durante a vigência do contrato.

8.2. A SCML não fica obrigada à utilização da totalidade da bolsa de valor referida no número 8.1.d)., pagando apenas o que venha a ser efetivamente necessário adquirir.

8.3. O preço referido no número 1 da presente cláusula deverá incluir o acesso a todas as versões de software lançadas desde 1 de Junho de 2020.

8.4. Os preços base globais indicados nos números anteriores resultam de consulta preliminar ao mercado.

8.5. Os preços unitários indicados na proposta do adjudicatário são aplicáveis durante toda a vigência do contrato para os bens e serviços a que se referem.

8.6. No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os bens e os serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da

adjudicação, tal não confere ao adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS

9.1. Pelo fornecimento dos bens e prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a SCML obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

9.2. O preço referido na cláusula anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes de utilização de marcas registadas, patentes ou licenças-

9.3. O adjudicatário obriga-se a fornecer e executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os bens e serviços constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os fornecimentos e serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).

9.4. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

9.5. No decurso da execução do fornecimento e respetivos serviços, a SCML pode solicitar ao adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local dos serviços a prestar, comprometendo-se o adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. As faturas deverão ser enviadas **anualmente,** via correio eletrónico, diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, para o endereço fatura@scml.pt, devendo mencionar obrigatoriamente, o n.º do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

10.2. Apenas na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas ao referido Núcleo, para a morada sita na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.

10.3. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30 (trinta) dias seguidos** a contar da data da sua validação pela SCML.

10.4. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, que deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

12. CAUÇÃO

12.1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato, e/ou para pagamento das penalidades estabelecidas no presente caderno de encargos, o adjudicatário, prestará uma caução no valor de **5% (cinco por cento)** do preço contratual e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao programa do concurso.

12.2. Quando o preço total resultante da proposta adjudicada seja considerado anormalmente baixo, o valor da caução a prestar pelo Adjudicatário é de **10%** (**dez por cento**) do preço contratual.

12.3. A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.

12.4. No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.

12.5. Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do adjudicatário.

12.6. A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo adjudicatário.

13. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas no presente Caderno de Encargos, na execução do Contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, o adjudicatário obriga-se a, designadamente:

a) Cumprir toda a legislação e regulamentação técnica aplicáveis;

b) Realizar a execução do objeto do Contrato nos termos previstos neste caderno de encargos;

c) Garantir e assegurar que os recursos humanos têm o perfil técnico e comportamental adequado à prestação de serviços em causa;

d) Informar atempadamente qualquer alteração, quer de movimentação de trabalhadores, quer da informação como acima exigida, que venha a ocorrer durante a vigência do contrato;

e) Aceitar que a SCML se reserva o direito de solicitar a substituição dos trabalhadores que revelarem desempenho não satisfatório, mediante avaliação do respetivo desempenho durante a execução do contrato.

f) Aceitar que antes do início das funções, os trabalhadores tomam conhecimento das políticas e dos procedimentos de segurança em vigor na Organização e aplicáveis à prestação de serviço.

g) Garantir a proteção contra injeção de código malicioso e demais controlos de segurança informática (como por exemplo, antivírus e verificação adicional de identidade para acesso seguro);

h) Garantir recursos de log de acesso, monitorização e armazenamento, incluindo os logs de administrador, os quais são apenas acedidos pela SCML ou, em caso de impossibilidade, a SCML reserva-se o direito de solicitar em qualquer momento o acesso aos mesmos;

i) Garantir que é disponibilizada qualquer deployment ou atualização (inclui patch de segurança);

j) Garantir a existência de um processo de autenticação que seja único e inequívoco;

k) Garantir uma área dedicada à SCML, adequada à carga de trabalho prevista e tipo de dados a alojar, assegurando a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade da informação;

l) Assegurar a encriptação de dados (em trânsito e em repouso) ou solução se segurança equivalente, garantindo que a gestão das chaves de encriptação é conhecida e acordada com a SCML;

m) Garantir proteção (firewalls) e controlo de acesso, assegurando que está em conformidade com a gestão dos acessos definida pela SCML;

n) Assegurar redundâncias, em locais fisicamente distanciados e com iguais níveis de segurança, dos sistemas de informação para assegurar a disponibilidade e a resiliência permanentes dos serviços.

o) Aceitar e garantir a implementação das medidas técnicas e organizativas que assegurem a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação;

p) Disponibilizar toda a documentação técnica aplicável;

q) Informar atempadamente, qualquer alteração do de informação, que venha a ocorrer durante a vigência do contrato;

r) Comunicar à SCML, sem demora injustificada e após ter conhecimento, qualquer incidente que possa comprometer as obrigações estabelecidas no contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, em particular, mas sem limitar, aqueles que possam comprometer a salvaguarda da confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação;

s) Garantir condições para a migração de dados / informação entre fornecedores na eventualidade de cessação do contrato, mediante as instruções documentadas que vierem a ser definidas pela SCML;

t) Cumprir e fazer cumprir as Políticas e Procedimentos de Segurança em vigor na SCML;

u) Aceitar que a SCML se reserva o direito de fazer ou mandar fazer auditorias, ou pedir evidências, para assegurar que são cumpridos os requisitos técnicos e de segurança estabelecidos no presente caderno de encargos; e

v) Manter inalteradas, durante a execução do contrato, as condições comerciais constantes da sua proposta.

14. SEGURO

14.1. Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas no presente caderno de encargos e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste caderno de encargos, deverá o adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador das seguintes apólices de Seguro Responsabilidade Civil.

14.2. Os encargos referentes aos seguros impostos por este caderno de encargos são da exclusiva

responsabilidade do adjudicatário.

14.3. Os seguros deverão ser contratados junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.

14.4. A SCML, ou seu representante, poderão exigir a todo o momento ao adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios da apólice de seguro.

14.5. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será de conta do adjudicatário.

14.6. As apólices de seguros referidos no n.º 1 da presente cláusula regem-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas às mesmas é o de Lisboa.

15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

15.1. O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:

15.1.1. Quando as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal e imprevisível, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;

15.1.2. Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;

15.2. A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

16. PENALIDADES

16.1. Caso o adjudicatário não efetuar o fornecimento de bens e serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou nas estabelecidas na **cláusula 35.º (Níveis de Serviço)** constante da Parte II (Cláusulas Técnicas) do presente Caderno de Encargos, a SCML reserva-se o direito, de cumulativamente, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:

16.1.1. Resolver o contrato;

16.1.2. Aplicar as penalidades operacionais previstas na **cláusula 36.º**do presente caderno de encargos.

16.2. A SCML poderá e até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar as penalidades nos termos estabelecidos na **cláusula 36.º** do presente Caderno de Encargos.

16.3. O gestor do contrato pode propor as penalidades que considere mais adequadas para o tipo de contrato em causa, tendo sempre em atenção o limite máximo de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, o qual pode ser elevado para **30% (trinta por cento**) nos casos do artigo 329.º n.º 3 do CCP.

16.4. As importâncias resultantes das penalidades aplicadas serão descontadas em faturas por liquidar ou em depósitos de garantia que tenham sido constituídos, ou através de notas de crédito a emitir pelo adjudicatário, à escolha da SCML.

16.5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a SCML exija uma indemnização por quaisquer prejuízos causados.

16.6. Se qualquer sanção ou o seu conjunto atingir um valor superior a **20%** (**vinte por cento**) do preço contratual, a SCML reserva-se o direito de optar pela resolução do contrato nos termos estabelecidos neste caderno de encargos e no disposto no artigo 329.º do CCP.

16.7. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

17.1. O adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos fornecimentos e respetivos serviços objeto do contrato a celebrar por subcontratação, nem poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, exceto se existir prévia autorização, por escrito, da SCML.

17.2. No caso de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.

17.3. Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas na presente cláusula, em caso de subcontratação de todos ou parte dos serviços objeto do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, o adjudicatário obriga-se a entregar, junto do pedido de autorização prévia referida no número 1 da presente cláusula, uma declaração do fabricante do licenciamento que ateste a a relação contratual deste com os eventuais subcontratantes das prestações de serviços.

17.4. Em caso de incumprimento pelo adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha da ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial

do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.

17.5. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.

17.6. Os direitos e obrigações do adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.

17.7. A posição contratual do adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmitem-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º- A do CCP.

17.8. A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

18. RESPONSABILIDADE

18.1. Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa e sem autorização prévia da SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.

18.2. O adjudicatário assume integral responsabilidade pelos bens fornecidos e serviços prestados, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.

18.3. O adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela SCML.

18.4. Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos por escrito pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.

18.5. Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.

18.6. As ações de supervisão da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

19. RESOLUÇÃO

19.1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo adjudicatário, após este último ter sido notificado desse não cumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.

19.2. A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do adjudicatário, designadamente, nos casos seguintes:

19.2.1. Se o adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente fornecimento e respetivos serviços;

19.2.2. Se se verificar o previsto na **cláusula 16.6.;**

19.2.3. Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução do fornecimento dos bens e respetivos serviços;

19.2.4. Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução do fornecimento dos bens e respetivos serviços;

19.2.5. Quando o cumprimento se torne impossível;

19.2.6. Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.

19.3. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclude o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do adjudicatário e da resolução.

19.4. Se a resolução for imputável ao adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos bens e serviços, afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.

19.5. Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do adjudicatário será o montante respetivo deduzido nos depósitos, nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML, o mesmo deverá ser pago pelo adjudicatário, no prazo de **30 (trinta) dias seguidos** após a sua notificação.

19.6. A SCML, independentemente da conduta do adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, enviada, sempre que possível, com a antecedência mínima de **60 (sessenta) dias seguidos.**

19.7. A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nos termos da certificação ISO/IEC 27001 e WLA-SCS do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, antes da outorga do contrato o adjudicatário deve fazer chegar à SCML:

a) **DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES**, conforme minuta constante do **ANEXO A** do presente caderno de encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que prestem serviços no âmbito e/ou nas instalações onde os serviços sejam prestados;

b) **REGISTOS CRIMINAIS DOS COLABORADORES DO ADJUDICATÁRIO** a afetar aos serviços objeto do Contrato a celebrar.

21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

21.1. No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do **CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA** em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO B** ao presente caderno de encargos e disponível para consulta em http://www.scml.pt.

21.2. O adjudicatário deverá subscrever, com a outorga do contrato, a **DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante também do **ANEXO C** ao presente caderno de encargos.

22. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o adjudicatário sofra impedimentos no fornecimento dos bens e na execução dos serviços para que fora contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo de **24 (vinte e quatro) horas** a contar da data da ocorrência, informar a SCML de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto a responsabilidade.

23. PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou divulgação, diretamente relacionada com o objeto do presente procedimento, sem a prévia autorização, por escrito, da SCML.

24. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

24.1. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na prestação de serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.

24.2. Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo adjudicatário do disposto no ponto anterior, o adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

25. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

25.1. Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.

25.2. Por "tratamento de dados pessoais" ou "tratamento", entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

25.3. Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o adjudicatário obriga-se a:

25.3.1. Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;

25.3.2. Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental;

25.3.3. Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;

25.3.4. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;

25.3.5. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

25.3.6. Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

25.3.7. Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;

25.3.8. Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;

25.3.9. Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;

25.3.10. Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;

25.3.11. Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.

25.4. O adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial, quando:

25.4.1. Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo adjudicatário no âmbito do presente procedimento;

25.4.2. A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento.

25.5. Para efeitos do disposto na presente cláusula, o adjudicatário obriga-se e garante que o armazenamento de quaisquer dados pessoais não pode ser efetuado fora do território da União Europeia.

25.6. A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

25.7. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o fabricante do licenciamento a contratar é considerado como subcontratante nos termos e para os efeitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

25.8. O adjudicatário reconhece e garante que o responsável pelo armazenamento de todos os dados pessoais, nomeadamente os alojados nos serviços *Cloud*, é o fabricante do licenciamento a contratar, obrigando-se, deste modo, a subcontratar este para estes efeitos, na data de assinatura do contrato a celebrar, prestando a SCML a sua autorização à pretendida subcontratação, nos termos e para os efeitos da cláusula 17 do presente Caderno de Encargos.

25.9. Para efeitos do número anterior, o adjudicatário obriga-se a entregar, na data de assinatura do contrato a celebrar, uma declaração do fabricante do licenciamento a contratar no qual este especifica a sua política de tratamento e de armazenamento de dados e, bem assim, garante que a mesma cumpre as exigências e as obrigações estabelecidas no presente Caderno de Encargos.

26. CONFIDENCIALIDADE

26.1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força do fornecimento dos bens e respetivos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma acidental e involuntária.

26.2. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, obrigando-se o adjudicatário a subscrever ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE, no momento da assinatura do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO D**, do presente caderno de encargos.

26.3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo sem limitar todo e qualquer uso comercial ou real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

26.4. O adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.

26.5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada **5 (cinco) dias úteis** após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.

26.6. Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia

escrita da SCML, mesmo depois de terminada a prestação de serviços objeto do presente procedimento.

26.7. Terminado o contrato, o adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue, quando solicitado.

26.8. O adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.

26.9. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

27.1. Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de **10 (dez) dias seguidos,** através de carta registada com aviso de receção ou fax, para que em colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

27.2. Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução do contrato objeto do presente procedimento por parte do adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para tal, pelo tempo correspondente ao impedimento.

28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

28.1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, devendo para os devidos efeitos ser considerada a morada da SCML indicada na **cláusula 2** do presente caderno de encargos.

28.2. Qualquer alteração das informações de contato constantes no caderno de encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

29. GESTOR DO CONTRATO

29.1. A SCML designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.

29.2. Ao gestor do contrato compete, em caso de deteção de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas

29.3. O adjudicatário deverá comunicar à SCML no prazo de **10 (dez) dias** contados a partir da decisão de adjudicação e em simultâneo com a apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

30.1. Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

30.2. Em tudo o omisso no presente caderno de encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

31. OBJETO A CONTRATAR

31.1. O objeto deste procedimento é a aquisição e renovação da manutenção de licenciamento Microsoft Enterprise Agreement, devendo abranger a totalidade dos produtos indicados no quadro abaixo:

Microsoft Enterprise Agreement - Triénio 2020/2023

	Part Number	Item Name	Qtd
Utilizadores com M3 + adicionais básicos de segurança (Azure AD Premium P2; CASB; O365 ATP P2; Microsoft Defender ATP)	AAA-10726	M365 E3 FromSA ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr (Original)	2350
	AAA-28664	M365 E5 From SA ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr (Original)	50
	PEJ-00002	M365E5Security ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	2350
Utilizadores Kiosk com capacidades adicionais	JFX-00003	M365F1FullUSL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	2900
	2QW-00002	CloudAppSecK ALNG SubsVL MVL PerUsr	2900
	6EN-00004	AzureActvDrctryP2K ShrdSvr ALNG SU MVL AZUREACTIVEDRCTRYP1K PerUsr	2900
	FSZ-00002	O365AdvThrtPrtctnPln2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsrq	2900
Caixa de correio para as aplicações	7TC-00001	ExchgOnlnKsk ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	750
Produtos Aplicacionais - Dispositivo	076-01912	Prjct Std ALNG SA MVL	1
	H22-00475	PrjctSvr ALNG SA MVL	1
	H30-00238	PrjctPro ALNG SA MVL w1PrjctSvrCAL	101
	D86-01253	VisioStd ALNG SA MVL	3
	D87-01159	VisioPro ALNG SA MVL	87
Developer Tools	77D-00111	VSProSubMSDN ALNG SA MVL	8
	MX3-00117	VSEntSubMSDN ALNG SA MVL	6
	126-00183	AzureDevOpsServerCAL ALNG SA MVL DvcCAL	10
Remote CALs	6VC-01254	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL UsrCAL	500
Windows Server - Core + Proc	9EA-00278	WinSvrDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	264
	9EM-00270	WinSvrSTDCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	200
SQL - Core	7JQ-00343	SQLSvrEntCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	36
Biztalk - Core	F52-02145	BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	4
Unidades de consumo de Azure	6QK-00001	Azure Monetary Commitment	71
Manutenção StorSimple	CWZ-00023	AzureStorSimple ShrdSvr ALNG SubsVL MVL StdSpprt	1

Power BI Professional para criação e publicação de dashboards	NK4-00002	PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	50
Power BI para publicação de reports	GSL-00002	PwrBIPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	1
Meeting room	MQG-00002	MeetingRoom ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	3

Licenciamento Educação - Campus			
	Part Number	**Item Name**	**Qttd**
Licenciamento Educação alinhado com licenciamento corporativo e devem ser considerados até 10.000 estudantes, que usufruirão de licenciamento gratuito (*Student Benefit*)	AAA-73004	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr (Original)	1300
	PYQ-00001	M365A5Security-EDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1300

Valor SA projeto CRM e Gestão Documental 2021-2022			
	Part Number	**Item Name**	**Qttd**
Inclui os meses desde o terminus do SA anterior até à data de anuidade (1/06/2021)	77D-00111	VSProSubMSDN ALNG SA MVL	5
	MX3-00117	VSEntSubMSDN ALNG SA MVL	1
	9EA-00278	WinSvrDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	40
	7JQ-00343	SQLSvrEntCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	8
	F52-02145	BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	4

Valor SA projeto CRM e Gestão Documental 2022			
	Part Number	**Item Name**	**Qttd**
Valor dos 12 meses da última anuidade	77D-00111	VSProSubMSDN ALNG SA MVL	5
	MX3-00117	VSEntSubMSDN ALNG SA MVL	1
	9EA-00278	WinSvrDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	40
	7JQ-00343	SQLSvrEntCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	8
	F52-02145	BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	4

Serviços Premier

Serviços de Suporte Incluídos – Anuidade 2020/2021 a Anuidade 2021/2022

Tipo Serviço	**Duração (Dias/Horas)**
Serviços Proativos	4d
Apoio Dedicado	300h

Suporte à Resolução de Problemas	20h
Incluída a Gestão de Conta através de um Technical Account Manager (TAM)	

Serviços de Suporte Incluídos – Anuidade 2022/2023

Tipo Serviço	Duração (Dias/Horas)
Serviços Proativos	9d
Suporte à Resolução de Problemas	20h
Incluída a Gestão de Conta através de um Technical Account Manager (TAM)	

31.2. Tendo em vista a continuidade do serviço, o prazo para a entrega dos produtos (licenças e subscrições), adquiridos no âmbito do contrato a celebrar, não poderá exceder os **5 (cinco) dias úteis**, a contar da data da assinatura do contrato.

32. ARQUITETURA TECNOLÓGICA DA SCML

32.1. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) possui uma infraestrutura tecnológica baseada na seguinte tecnologia:

32.1.1. Posto de trabalho - baseado maioritariamente em sistema operativo Windows 10, Microsoft Office como ferramenta de produtividade e licenças Microsoft de acesso às diversas funcionalidades da infraestrutura servidora, Microsoft Remote Desktop Services para acesso a postos de trabalho virtualizados, Microsoft Project Professional para gestão de projetos e acesso a servidor de projetos, e Microsoft Visio Professional para modelação, espaço de trabalho de 5TB por utilizador, espaço de correio eletrónico de 100GB por utilizador com disponibilidade offline e arquivo ilimitado, com retenção legal, disaster recovery em dois Países da União Europeia, comunicações unificadas com Teams, colaboração, workflows e partilha de documentos com Sharepoint, para o total de 6.600 utilizadores.

32.1.2. Infraestrutura Servidora baseada em:

a) Microsoft Windows Server como sistema operativo de suporte aos serviços aplicacionais;

b) Microsoft System Center para a monitorização e gestão da infraestrutura

c) Microsoft Active Directory para os serviços de identidade e autenticação;

d) Microsoft Exchange para serviço de email;

e) Microsoft Sharepoint como plataforma de colaboração;

f) Microsoft SQL Server para os repositórios de informação estruturada e Business Intelligence;

g) Microsoft Project Server para a gestão de projetos.

32.1.3. Plataforma de desenvolvimento baseada em Microsoft Visual Studio.

32.1.4. Software antivírus – componente de software baseado em tecnologia Microsoft que abrange a proteção de posto de trabalho Windows, serviço de correio eletrónico (Exchange Online), serviço de armazenamento de ficheiros (OneDrive, SharePoint) e proteção de servidores (Windows Server), e com funcionalidades de deteção de código malicioso, através de várias tecnologias de deteção (como assinaturas de ficheiros, sandboxing e análise comportamental de software), automação de investigação de possíveis infeções, identificação de vulnerabilidades de software nos equipamentos, análise de configurações de segurança dos sistemas operativos clientes e possibilidade de editar indicadores de comprometimento.

32.1.5. Software de proteção do dispositivo, identidade e informação – componentes de software baseado em tecnologia Microsoft que assegura funcionalidades como gestão das configurações e da conformidade com políticas de segurança dos equipamentos (Intune), mecanismo de verificação adicional de identidade para acesso a serviços informáticos, deteção de ataques à identidade dos utilizadores, classificação e proteção da informação, gestão da identidades e acessos, investigação de ameaças relacionadas com comportamentos anómalos de identidades e movimentos laterais de potenciais atacantes e monitorização de acessos web, com possibilidade de bloquear determinados websites e serviços da Internet.

32.2. Qualquer proposta de base tecnológica diferente da que atualmente está em utilização na SCML, deverá considerar todo o processo de migração aplicacional, a formação dos elementos administrativos e técnicos da SCML, bem como a definição e execução do plano da gestão da mudança, tendo por princípio a base que o adjudicatário garante a continuidade dos serviços.

33. DESCRIÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

33.1. O adjudicatário deverá assegurar a total compatibilidade nativa dos produtos a fornecer com a globalidade das soluções em utilização na SCML, respeitando a arquitetura tecnológica em utilização, nos termos descritos na cláusula 32 do presente caderno de encargos.

33.2. O Adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente as prestações dos serviços para os produtos a adquirir e já adquiridos cujo licenciamento se mantém ativo.

33.3. Os serviços devem contemplar os seguintes tipos:

33.3.1. Serviços Proativos – A aplicar em iniciativas alinhadas com os objetivos de negócio da SCML, para qualquer área tecnológica;

33.3.2. Apoio Dedicado - A aplicar em vetor tecnológico como Office 365, Azure, Data e Inteligência Artificial ou Infraestrutura;

33.3.3. Suporte à Resolução de Problemas:

a) Direitos englobados de updates e upgrades das licenças/subscrições de software identificadas na cláusula 31.1 do presente caderno de encargos;

b) Suporte telefónico e via Web 24x7, 7 dias por semana.

34. DESCRIÇÃO DE COMPONENTES DE SEGURANÇA

34.1. O licenciamento a contratar, nos termos da **cláusula 31** do presente caderno de encargos, deverá incluir os seguintes componentes de segurança:

34.1.1. Enterprise Mobility + Security E3, sendo um conjunto de elementos de software que asseguram:

a) Proteção da identidade do utilizador (incluindo segundo fator de autenticação);

b) Proteção de dispositivos móveis, através da aplicação de políticas de segurança para acesso aos recursos TIC da SCML;

c) Proteção de dados de negócio através da classificação e encriptação de mensagens de email, ficheiros e conteúdos com classificação reservada da SCML;

d) Proteção de aplicações Móveis por forma a restringir a troca de informação da SCML entre aplicações móveis, nomeadamente entre contas de email pessoais e da SCML;

e) Deteção da utilização abusiva da identidade dos utilizadores, por forma a identificar comportamentos estranhos dos utilizadores a acederem a recursos TIC da SCML sem que haja razão objetiva.

34.1.2. Windows 10 Enterprise, em termos de segurança, inclui o antivírus e software de proteção do dispositivo, identidades e informação.

34.1.3. Microsoft 365 E5 Security, que inclui os seguintes componentes de segurança:

a) Windows E5 (Defender ATP) – Segurança avançada do dispositivo com gestão centralizada de ameaças e vulnerabilidades;

b) Azure AD Premium P2 – Gestão de identidade privilegiada com capacidade de automação na proteção da identidade com acesso condicional baseado no risco;

c) Office 365 ATP P2 – Automação na investigação, resposta e remediação de incidentes;

d) Cloud App Security – Avaliação da conformidade e segurança das aplicações cloud utilizadas na organização;

e) Azure ATP – Identificar, detetar e investigar ameaças relacionadas com comportamentos anómalos de identidades e movimentos laterais de potenciais atacantes;

f) Data Loss Prevention (DLP) – definição de políticas para prevenir a partilha de informação sensível num canal e/ou sessão de mensagem instantânea;

g) Office 365 Advanced Compliance – Governança de dados para evitar fugas de informação e restringir a partilha de dados sensíveis com o exterior;

h) Azure Information Protection P2 – Proteção da informação com recomendações e classificação automática da informação.

35. NÍVEIS DE SERVIÇO

35.1. Para efeitos de prestação dos serviços de manutenção, objeto do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento deverão ser respeitados os seguintes níveis de serviço:

35.1.1. O registo de pedidos de suporte pode ser efetuado durante as 24 horas, todos os dias da semana (24x7, 7 dias por semana);

35.1.2. Não há limite para o número de incidentes e pedidos de serviço;

35.1.3. São classificados como graves os incidentes que resultem de quaisquer eventos imputáveis ao software, da responsabilidade do fabricante, e que resultem em impacto significativo no negócio da SCML se a situação não for reposta rapidamente;

35.1.4. Os incidentes graves podem ser categorizados como de prioridade 1 (muito alto) e prioridade 2 (alto);

35.1.5. São considerados de prioridade 1 os incidentes com consequências muito graves que afetem tanto as transações habituais do negócio como as urgentes, impedindo levar a cabo tarefas críticas para o negócio;

35.1.6. São considerados como prioridade 2 os incidentes que afetem gravemente as transações habituais do negócio e tarefas necessárias não puderem ser executadas,

em consequência da inoperabilidade ou incorreções de funções no sistema Microsoft, necessárias à execução de tais transações e/ou tarefas;

35.1.7. Para os incidentes de prioridade 1 deve ser assegurado um tempo de resposta inicial de uma hora, durante as 24 horas nos 7 dias da semana, a partir do momento da comunicação do pedido:

35.1.8. Para os incidentes de prioridade 2 deve ser assegurado um tempo de resposta inicial de quatro horas, no período compreendido entre as 8h00 e as 20h00 nos dias úteis, a partir do momento da comunicação do pedido;

35.1.9. Para os incidentes de prioridade 1 deverá ser providenciada uma solução definitiva ou um workaround para a resolução num prazo de quatro horas, durante as 24 horas nos 7 dias da semana, a partir do momento da comunicação do pedido;

35.1.10. Para os incidentes de prioridade 2 deverá ser providenciada uma solução definitiva ou um workaround para a resolução num prazo de doze horas, no período compreendido entre as 8h00 e as 20h00 nos dias úteis, a partir do momento da comunicação do pedido;

35.1.11. Caso a solução apresentada seja um workaround, deverá ser apresentado um plano definitivo de resolução num prazo de 24 horas;

35.1.12. Envio de relatório mensal sobre a disponibilidade dos serviços do Office 365;

35.1.13. Portal sobre o estado dos serviços do Office 365;

35.1.14. Mecanismo de alerta de incidentes dos serviços do Office 365.

35.2. Para os Serviços Premier, deverão ser considerados os seguintes níveis de serviço:

	Situação:	Resposta esperada do cliente:	Resposta esperada da Microsoft:
A Critical	Perda ou degradação significativa de serviços do negócio. Necessidade de atenção urgente.	Alocação de recursos apropriados para manter um esforço contínuo 24x7.	Primeiro contacto em 1 hora ou menos. Notificação de executivos sénior.
B Urgent	Perda ou degradação moderada de serviços do negócio mas é possível trabalhar.	Alocação de recursos apropriados durante o horário de trabalho (8x5)	Primeiro contacto em 2 horas ou menos. Esforço de resolução apenas durante horário de trabalho. Possibilidade de escalar 24x7
C Important	O negócio funciona com impacto mínimo nos serviços.	Respostas dentro de 24 horas.	Primeiro contacto em 4 horas ou menos. Esforço de resolução apenas durante horário de trabalho.

35.3. Para os Serviços Online – O365 na Cloud: Os níveis de serviço a considerar são os que se encontram no documento junto ao presente Caderno de Encargos como **Anexo E**, para os seguintes serviços:

35.3.1. SERVIÇOS DO OFFICE 365

a) Exchange Online

b) Arquivo de Exchange Online

c) Exchange Online Protection

d) Microsoft MyAnalytics

e) Microsoft Stream

f) Microsoft Teams

g) Office 365 Empresas

h) Office 365 Advanced Compliance

i) Office 365 ProPlus

j) Office Online

k) Vídeo do Office 365

l) OneDrive Para Empresas

m) Sharepoint Online

n) Microsoft Teams – Planos de Chamadas e Conferências de Áudio

o) Microsoft Teams – Qualidade de Voz

p) Informações Sobre Tendências Empresariais

q) Yammer Enterprise

35.3.2. SERVIÇOS DO MICROSOFT AZURE

a) Serviços de Domínio do AD

b) Gateway de Aplicação

c) Applications Insights (SLA de Disponibilidade de Consultas)

d) Proteção Avançada Contra Ameaças do AZURE

e) Base de Dados do AZURE para MYSQL

f) AZURE DDOS Protection

g) DNS do AZURE

h) AZURE Firewall

i) Funções do AZURE

j) AZURE LAB Services

k) Balanceador de Carga do AZURE

l) API do AZURE Maps

m) AZURE Monitor

n) Alertas do AZURE Monitor

o) Notificação de Entrega do AZURE Monitor

p) Centro de Segurança do AZURE

q) WAN Virtual do AZURE

r) LOG Analytics (SLA de Disponibilidade de Consultas)

s) Máquinas Virtuais

t) Serviço de Desenvolvimento do Visual Studio APP Center

u) Serviço de Teste do Visual Studio APP Center

v) Serviço de Notificação Push do Visual Studio APP Center

w) AZURE DEV OPS Services – Pipelines do AZURE

x) Planos de Teste do AZURE DEVOPS – Serviço de Testes de Carga

y) AZURE DEVOPS Services – Serviço de Planos do Utilizador

35.3.3. PLANOS DO MICROSOFT AZURE

a) AZURE Active Directory Basic

b) AZURE Active Directory B2C

c) AZURE Active Directory Premium

d) AZURE Information Protection Premium

e) Serviço Multi-Factor Authentication

f) Serviço Storsimple

g) Gestor de Dados do Storsimple

35.3.4. OUTROS SERVIÇOS ONLINE

a) Bing Maps Enterprise Plataform

b) Bing Maps Mobile Asset Management

c) Microsoft Cloud APP Security

d) Microsoft Power Automate

e) Microsoft InTune

f) Microsoft Power APPS

g) Power BI Embedded

h) Power BI Premium

i) Power BI PRO

j) Proteção Avançada Contra Ameaças do Microsoft Defender

35.3.5. Outros serviços a utilizar durante a vigência do contrato, que possam ser incluídos no licenciamento contratado.

35.4. Caso existam alterações ao documento junto como **Anexo E** ao presente Caderno de Encargos, designadamente em virtude de inclusão de novos serviços nos termos do número anterior, o adjudicatário deverá informar a SCML de imediato.

35.5. O adjudicatário garante que alocará os recursos humanos necessários à execução da prestação de serviços, objeto do contrato a celebrar, tendo em vista o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no presente Caderno de Encargos.

36. SANÇÕES

36.1. Em caso de incumprimento dos prazos constantes da proposta do concorrente ou no caderno de encargos por causa imputável ao mesmo, a SCML poderá aplicar uma sanção diária, de acordo com a seguinte fórmula**:**

$$P = V * A/365$$

Sendo:

P = montante da sanção;

V = valor do contrato;

A = número de dias de atraso.

36.2. O valor da sanção pecuniária a aplicar é creditado a favor da SCML na faturação por emitir ou, caso a SCML assim o entenda, sob a sua livre discricionariedade, por aplicação na caução prestada nos termos da cláusula 12 do presente Caderno de Encargos.

37. GESTOR DE CLIENTE E GESTOR TÉCNICO DE CONTA

O adjudicatário deverá identificar um gestor de cliente que possa ser contactado no horário de assistência, nos termos definidos na **cláusula 35.1.1** do presente caderno de encargos, no âmbito de questões comerciais decorrentes da prestação do serviço assim como um gestor técnico de conta, no âmbito de questões técnicas, para a elaboração e apresentação mensal da evolução da prestação de serviços e relação com o cliente.

ANEXO A

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu _____, colaborador da empresa _____ que se encontra a prestar serviços de _____ para a SCML, declaro sob compromisso de honra que não detenho, por mim ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até à segunda linha direta e terceira linha colateral, interesses nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da exploração dos jogos sociais do Estado, desenvolvida pelo departamento de Jogos da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática, marketing e publicidade.

Lisboa_____ de_____ de _____

Assinatura

ANEXO B

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES

DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO C

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA:_____

NÚMERO DE PESSOA COLETIVA:_____

MORADA (SEDE):_____

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL:_____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL:_____

MORADA:_____

CARGO:_____

Tendo recebido e tomado conhecimento do Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, declara que se compromete a cumprir as suas normas, além das obrigações assumidas no contrato celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ___ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

_____

ANEXO D

ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, com morada na Calçada da Glória, n.º 53, em Lisboa, adiante designada por **PRIMEIRA OUTORGANTE**, e representada neste ato pelo _____

e

_____, com sede na _____ com o capital social e o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de ---- e de identificação de pessoa coletiva----------, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE**, representada por _____, na qualidade de_____, titular do cartão de cidadão n.º------ , válido até----------/ bilhete de identidade nº----------, emitido em ----------, com domicílio profissional na sede da sua representada,

Considerando que:

(…)

Celebram as partes o presente acordo de confidencialidade, que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª

1 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela Primeira Outorgante, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente (incluindo sem limitar, quaisquer documentos em qualquer suporte; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software) no âmbito ou por força do presente acordo, seja a classificada com indicação de confidencial, divulgação restrita ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML.

2 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML.

CLÁUSULA 2ª

1 - Não se entende por informação confidencial toda e qualquer informação que:

a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela Primeira à Segunda Outorgante;
b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela Primeira à Segunda Outorgante;

c) Esteja já em poder da Segunda Outorgante no momento da sua transmissão a este pela Primeira Outorgante, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;
d) Seja obtida pela Segunda Outorgante através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa 3ª parte;
e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela Primeira Outorgante, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da Segunda Outorgante;
f) Seja exigível por lei à Segunda Outorgante revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a Primeira Outorgante, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.

2 - Qualquer outra informação relativa ao descrito na cláusula anterior, para poder ser divulgada carece de autorização prévia escrita da SCML mesmo após o fim do acordo.

CLÁUSULA 3ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a Primeira Outorgante, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.

CLÁUSULA 5ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6ª

1 - As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.

2 - Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:

a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;
b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro

dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª

A Segunda Outorgante obriga-se a restituir todo o material entregue quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

Cláusula 8ª

A Segunda Outorgante obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente pacto seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.

CLÁUSULA 9ª

A Segunda Outorgante compromete-se a apenas utilizar na execução do presente acordo colaboradores que previamente entreguem à SCML:

a) Certificado de registo criminal;
b) Declaração Individual de não existência de conflitos de interesses, sob compromisso de honra em como não detêm por si ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até a 2ª linha direta e 3ª linha colateral, interesse nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

CLÁUSULA 10ª

A Segunda Outorgante será responsável por todos os danos que a Primeira Outorgante venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade *supra* referidas.

CLÁUSULA 11ª

As obrigações constantes do presente acordo mantêm-se durante a sua duração e pelo prazo de 10 (dez) anos após a cessação definitiva do relacionamento comercial.

CLÁUSULA 12ª

Todos os litígios emergentes ou relativos a este pacto serão dirimidos no Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Lisboa, ___ de _____ de 2020.

Em representação da SCML Em representação da _____

ANEXO E

NÍVEIS DE SERVIÇO PARA OS SERVIÇOS ONLINE DA MICROSOFT

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)