PEDRO MIGUEL VALENTE RAMOS
Assinado de forma digital por PEDRO MIGUEL VALENTE RAMOS
Dados: 2020.06.24 12:17:22 +01'00'

ÁGUAS DO ALGARVE, S.A.

AJUSTE DIRETO-CRITÉRIO MATERIAL

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSTING INFORMÁTICO, SUPORTE E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, EM REGIME DE OUTSOURCING, PARA O IXIS-LAB

(Ref.ª: 19/AM.AS/7Z4/254)

CADERNO DE ENCARGOS

Junho 2020

ÍNDICE

Capítulo I Disposições Gerais e Contratuais 4
Cláusula 1.ª Objeto 4
Cláusula 2.ª Elementos do Contrato 4
Cláusula 3.ª Prazos Contratuais 5
Capítulo II Obrigações das Partes 5
SECÇÃO I OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO 5
Cláusula 4.ª Obrigações do Adjudicatário 5
Cláusula 5.ª Local da Prestação dos Serviços 7
Cláusula 6.ª Equipa a Afetar à Execução do Contrato 7
Cláusula 7.ª Transferência da Propriedade 7
Cláusula 8.ª Monitorização e manutenção dos equipamentos 8
Cláusula 9.ª Conformidade e Garantia Técnica 8
Cláusula 10.ª Objeto e Prazo do Dever de Sigilo 8
Cláusula 11.ª Tratamento de Dados Pessoais 9
Cláusula 12ª Conservação de Dados Pessoais 11
Cláusula 13.ª Transferência de Dados Pessoais 11
SECÇÃO II OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE 11
Cláusula 14.ª Obrigações Especiais 11
Cláusula 15.ª Preço Base 12
Cláusula 16.ª Faturação 12
Cláusula 17.ª Condições de Pagamento 13
Cláusula 18.ª Mora 13
SECÇÃO III ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO 14
Cláusula 19.ª Acompanhamento e Fiscalização do Modo de Execução do Contrato 14
Capítulo III Modificação, Incumprimento e Extinção do Contrato 14
Cláusula 20ª Responsabilidades das Partes 14
Cláusula 21.ª Sanções Contratuais 15
Cláusula 22.ª Força Maior 16
Cláusula 23.ª Resolução por parte da Entidade Adjudicante 17
Cláusula 24.ª Resolução do Contrato por parte do Adjudicatário 18
Cláusula 25.ª Caução 18
Cláusula 26.ª Seguros 18
Capítulo IV Disposições Finais 19
Cláusula 27.ª Deveres de informação 19

Cláusula 28.ª Comunicações 19
Cláusula 29.ª Foro Competente 20
Cláusula 30.ª Direito Aplicável 20
Cláusula 31.ª Contagem dos Prazos 20
Anexo I 21
Clausulas Técnicas 21
Cláusula 30.ª Descrição das condições da prestação de serviços 21
Cláusula 31.ª Serviços a contratar 21
Anexo II Código de Conduta para Fornecedores 25

Capítulo I
Disposições Gerais e Contratuais

Cláusula 1.ª
Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar entre a sociedade Águas do Algarve, S.A., adiante designada AdA, S.A. e o Adjudicatário para a "*Aquisição de serviços de hosting informático, suporte e manutenção evolutiva, em regime de outsourcing, para o IXIS-Lab*", cujos termos e condições encontram-se definidos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.
2. A natureza do objeto do contrato é caraterizada pelo seguinte código **CPV** (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos):
    a) ***Código CPV: 72200000-7 - Serviços de consultoria e de programação de software***

Cláusula 2.ª
Elementos do Contrato

1. Na execução e interpretação do contrato, observar-se-ão as respetivas cláusulas contratuais e o estabelecido em todos os documentos que dele fazem parte integrante, aplicando-se, a tudo o que for omisso, o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei 111-B/2017, de 31 de agosto e suas posteriores retificações, doravante designado abreviadamente por CCP.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
    a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
    b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
    c) O presente Caderno de Encargos e os seus anexos;
    d) A proposta;
    e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo adjudicatário;
    f) O clausulado contratual.
3. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.

4. Os ajustamentos propostos pelo contraente público nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 2 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª
Prazos Contratuais

1. Sem prejuízo das obrigações acessórias, as quais perdurarão para além da cessação do contrato, o prazo de vigência do contrato é de **3 *(três)* anos,** a contar da sua assinatura.
2. A denúncia do contrato, por qualquer das partes, deve ser apresentada por escrito com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.
3. Independentemente do decurso do prazo de vigência do contrato, o mesmo extingue-se logo que seja atingido o seu preço contratual.
4. Para além do prazo global constante do n.º 1 anterior, consideram-se igualmente como prazos parcelares os referentes à implementação da componente do Upgrade tecnológico do IXISLab, as suas diversas componentes: estrutura de dados, *backoffice* e *extranet*:
    a) **Início do projeto**: 2 *(duas)* semanas a contar da data de assinatura do contrato;
    b) **Duração da implementação da componente do Upgrade tecnológico do IXISLab**: 14 *(catorze)* semanas a contar da data do início do projeto e no máximo de 16 *(dezasseis)* semanas a contar da data de assinatura do contrato.

Capítulo II
Obrigações das Partes

SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 4.ª
Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:
    c) Realização dos trabalhos necessários ao adequado funcionamento da infraestrutura informática e de comunicações de dados que suportam a solução IXIS-LAB nos termos definidos no **Anexo**

I do presente Caderno de Encargos e dentro dos prazos definidos no presente Caderno de Encargos;

d) Assegurar o cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais e ambientais exigidos para os equipamentos, tal como previstos no presente Caderno de Encargos e na legislação aplicável;

e) Garantir os serviços, de acordo com as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;

f) Assegurar a gestão contínua e administração do serviço, incluindo a execução do plano de manutenção, incluindo eventuais alterações de configurações ou a instalação de novos patches que permitam a melhoria de estabilidade do sistema e/ou a defesa contra as ameaças de segurança correntes;

g) Efetuar a monitorização dos vários componentes, incluindo hardware, serviços de rede, segurança e aplicações relevantes.

h) Acompanhamento regular das notificações de atualizações técnicas e de segurança dos fabricantes de software de base de dados. O Adjudicatário deverá realizar a avaliação do impacto das alterações e recomendará à entidade adjudicante as ações a seguir em relação à realização de updates, patchs ou actualização de releases

i) Disponibilizar, ou quando solicitados, relatórios alusivos a intervenções (consumos e respetiva caraterização) assim como os serviços de manutenção;

j) Não alterar as condições de execução do contrato fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;

k) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado;

l) Prestar de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como conceder todos os esclarecimentos solicitados pela AdA, S.A. ou pelo gestor de contrato por esta designado;

m) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e relacionados com a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica, a sua situação comercial e outras, com relevância para a execução;

n) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do contrato, não utilizando as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

o) No âmbito da EN NP ISO 17025 para fornecimento dos produtos e serviços, o laboratório tem em conta os seguintes Critérios de Aceitação:

- Condições oferecidas pelo fornecedor (preços e prazos de entrega);
- Especificações Técnicas (de bens (produtos) ou serviços);
- Competência, incluindo qualificações exigidas e eventuais atividades (auditorias) que o laboratório da AdA, S.A., pretenda realizar nas suas instalações, sempre que aplicável.

2. A título acessório, o Adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à realização dos trabalhos, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª
Local da Prestação dos Serviços

Os serviços a prestar no âmbito do presente Caderno de Encargos serão executados pelo adjudicatário a partir do DATACENTER onde se encontra alojada a solução.

Cláusula 6.ª
Equipa a Afetar à Execução do Contrato

1. O Adjudicatário deve afetar à execução dos serviços objeto do contrato, os meios humanos com qualificações técnicas compatíveis com os trabalhos a efetuar.
2. Durante a execução do contrato, a Entidade Adjudicante pode solicitar ao Adjudicatário a substituição do técnico, mediante decisão justificada e comunicada com uma antecedência de 5 (cinco) dias em relação à data de produção de efeitos da substituição.
3. Caso, por motivo devidamente justificado e aceite pela Entidade Adjudicante, o Adjudicatário tenha que designar outro técnico, deve a designação ser instruída com informação relativa às suas qualificações técnicas e profissional.

Cláusula 7.ª
Transferência da Propriedade

1. Todos os conteúdos e todo o material produzido pelo Adjudicatário no âmbito dos serviços contratados e entregues à Entidade Adjudicante torna-se propriedade originária desta que, em consequência, passa a ser a única titular de todos os direitos de autor inerentes, sem qualquer contrapartida devida para além do preço contratual devido nos termos do presente Caderno de Encargos.

2. Em resultado do disposto no número anterior, a Entidade Adjudicante tem a faculdade de proceder à utilização e/ou reprodução, total ou parcial, de todos os elementos que forem entregues pelo Adjudicatário, nomeadamente na Internet, redes sociais, meios de comunicação social, eventos nacionais e internacionais.

Cláusula 8.ª
Monitorização e manutenção dos equipamentos

1. O adjudicatário deverá manter *stocks* próprios de equipamentos de substituição, de forma a suportar os níveis de serviço objeto do contrato celebrado.
2. Para efeitos de registo e acompanhamento de anomalias deverá o adjudicatário disponibilizar através de plataforma, um sistema que permita a gestão de todos os processos de assistência técnica, suporte e manutenção, incluindo ferramentas de reporting e relatórios de qualidade.

Cláusula 9.ª
Conformidade e Garantia Técnica

O Adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos serviços prestados à AdA S.A., às exigências legais, obrigações e garantias do Adjudicatário e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisições de serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 10.ª
Objeto e Prazo do Dever de Sigilo

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Águas do Algarve, S.A., de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. 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 que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O Adjudicatário só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
    a) Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do Contrato;
    b) Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;
    c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente da presente cláusula.

4. O Adjudicatário é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo que sirva de base a essa colaboração, inclusivamente após a cessação desta, independentemente da causa da cessação.

5. O Adjudicatário é ainda responsável perante a Entidade Adjudicante em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

6. 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.

7. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de **5 (cinco)** 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.

Cláusula 11.ª
Tratamento de Dados Pessoais

1. No caso de o Adjudicatário necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções do contraente público, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

2. O Adjudicatário não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.

3. O Adjudicatário deve cumprir rigorosamente as instruções do contraente público no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.

4. O Adjudicatário deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.

5. O Adjudicatário deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pelo contraente público, ou por quem atue em representação deste.

6. O Adjudicatário deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente contrato e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de

confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, sendo o adjudicatário responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

7. Mediante solicitação escrita do contraente público, o Adjudicatário deve, no prazo de **15 (quinze)** dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.

8. O Adjudicatário deve comunicar de imediato ao contraente público quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

9. O Adjudicatário encontra-se adstrito a notificar de imediato o contraente público de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.

10. Se o Adjudicatário tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar, por escrito, o contraente público disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-o das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecer-lhe qualquer outra informação que o contraente público possa razoavelmente solicitar.

11. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao Adjudicatário, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para o contraente público:

    a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;

    b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e

    c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.

12. O Adjudicatário obriga-se a ressarcir o contraente público por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

13. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do Adjudicatário e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do Adjudicatário é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pelo contraente público, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 12ª
Conservação de Dados Pessoais

1. O Adjudicatário deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a um ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pelo contraente público.
2. Dependendo da opção do contraente público, o Adjudicatário apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 13.ª
Transferência de Dados Pessoais

O Adjudicatário não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita do contraente público, exceto se o Adjudicatário for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, o contraente público antes de proceder a essa transferência.

SECÇÃO II
OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 14.ª
Obrigações Especiais

1. Constituem obrigações da AdA, S.A., enquanto gestora do contrato:

    a) Fornecimento ao adjudicatário dos dados necessários para estabelecer a especificação de configuração do serviço de gestão de base de dados;

    b) Notificar o adjudicatário, por escrito, de todas as alterações requeridas no(s) servidor(es) de base de dados, que necessitem de alterações por parte do adjudicatário, no âmbito dos serviços de atualização de bases de dados;

    c) Comunicar, em tempo útil, ao Adjudicatário, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato;

    d) Monitorizar a execução do contrato e quando necessário aplicar sanções contratuais;

    e) Executar a caução prestada pelo adjudicatário, se aplicável, em caso de incumprimento por este das suas obrigações contratuais.

    f) Pagar as faturas regularmente emitidas pelo Adjudicatário, e que tenham sido aceites, no prazo previsto no n.º 1 da cláusula 16.ª do presente Caderno de Encargos;

Cláusula 15.ª
Preço Base

2. Pela execução do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AdA, S.A deve pagar ao Adjudicatário os preços constantes da proposta adjudicada.

3. O **Preço Base** do presente procedimento é de **132.770,00 EUR *(cento e trinta e dois mil e setecentos e setenta euros)*,** acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Cláusula 16.ª
Faturação

1. As faturas emitidas pelo adjudicatário à entidade adjudicante deve conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.

2. A primeira fatura será emitida no mínimo 30 (trinta) dias após início da produção de efeitos do contrato.

3. A faturação relacionada com a presente Aquisição de Serviços deverá obedecer ao seguinte:

   a) Ser emitida em formato papel e eletrónico (com base no standard UBL e em formato XML a ser endereçada para e-fatura.ada@adp.pt), discriminada por componente fixa e variável

   b) As faturas em formato eletrónico, remetidas à entidade adjudicante, não se substituem às faturas em formato papel;

   c) Ser acompanhada da informação relativa ao período de faturação, disponibilizada com base no standard UBL e em formato eletrónico XML, devendo conter todos os dados relevantes que permitam a correta identificação das diversas parcelas que compõem os valores faturados, nomeadamente:

   i. Identificação do trabalho realizado a cada equipamento (incluindo mão-de-obra e deslocação);

   ii. Todo o material aplicado nas intervenções aos equipamentos deverá ser faturado à parte.

4. A faturação deverá ser efetuada de acordo com o disposto no artigo 36.° do CIVA, devendo a fatura mencionar o número da Nota de Encomenda a que diz respeito.

5. A emissão de segundas vias das faturas, caso a entidade adjudicante as solicite, não serão objeto de qualquer cobrança adicional.

Cláusula 17.ª
Condições de Pagamento

1. Os pagamentos serão efectuados da seguinte forma:

   a) **Parametrização inicial** (*set-up*) – valor pago com a emissão da factura;

   b) **Nova arquitetura computacional para os serviços de gestão IXIS** (conforme descrito no nº 1 da Cláusula 31ª do presente Caderno de Encargos) – valor pago em 3 prestações (30% com a adjudicação; 30% com a colocação da solução em ambiente de testes e 40% com a entrada em produção e com a aprovação AdA);

   c) **Serviços Alojamento e administração da infra-estrutura aplicacional da solução IXIS-Lab** (conforme descrito no nº 2 a 5, da Cláusula 31ª do presente Caderno de Encargos) – Valor global pago em prestações mensais, pelo período de 36 meses;

   d) **Bolsa de 100 Horas Anuais para Suporte IXIS -** Valor global pago em prestações mensais, pelo período de 36 meses.

2. Aos valores acima mencionados acresce IVA à taxa em vigor.

3. As faturas regularmente emitidas e aceites são pagas pela Entidade Adjudicante através de transferência bancária, no prazo de 30 (trinta) dias após a sua receção.

4. Caso se verifiquem erros na emissão das faturas, as mesmas podem ser recusadas pela entidade adjudicante e devolvidas ao adjudicatário para sua correção e nova emissão, reiniciando-se o prazo de pagamento referido no número anterior.

5. Caso se verifique algumas incorreções ou omissões de dados nas faturas emitidas, aos acertos de faturação, são aplicáveis os seguintes procedimentos:

   a) Se o valor apurado for a favor da entidade adjudicante, o acerto de faturação deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto;

   b) Se o valor apurado for a favor do adjudicatário, este enviará à entidade adjudicante uma fatura separada referente apenas aos meses objeto do acerto de faturação.

Cláusula 18.ª
Mora

1. Não sendo observado o prazo estabelecido no nº1 da cláusula anterior, considera-se que a respetiva prestação entra em mora depois de decorridas mais 30 (trinta) dias de calendário, sem o respetivo pagamento.

2. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas na cláusula anterior não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no Código dos Contratos Públicos.

3. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

4. Em caso de incumprimento da periodicidade da faturação resultante de facto não imputável à entidade adjudicante não são devidos juros de mora.

SECÇÃO III
ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 19.ª
Acompanhamento e Fiscalização do Modo de Execução do Contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Entidade Adjudicante.

2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo Adjudicatário.

3. Caso o gestor do contrato detete quaisquer desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, encontra-se habilitado a determinar ao Adjudicatário que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

Capítulo III
Modificação, Incumprimento e Extinção do Contrato

Cláusula 20ª
Responsabilidades das Partes

1. Cada uma das partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos e da lei, sem prejuízo do disposto nas cláusulas seguintes.

2. Conduzir a sua atividade de forma ética e socialmente responsável e a adotar os princípios e valores éticos da Entidade Adjudicante, nos termos do Código de Conduta para Fornecedores que constitui o **Anexo II** ao presente Caderno de Encargos

Cláusula 21.ª
Sanções Contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, designadamente nos seguintes termos:

   a) Pelo incumprimento das especificações definidas quanto ao modo de faturação definido na cláusula 17.ª do Caderno de Encargo será considerada como uma **infração ligeira** e sancionado com uma penalização de **1%** ***(um por cento) sobre o valor do contrato;***

b) Por Comportamento incorreto por parte do pessoal afeto à prestação de serviço e/ou não entrega dos relatórios mensais *(Reporting)* relativos à discriminação das atividades e horas gastas na execução dos serviços será considerada como uma infração grave e sancionado com uma penalização de **3%** ***(três por cento) sobre o valor do contrato;***

c) Serão consideradas ***infrações muitos graves*** as seguintes:

   i. Não realização de cópias de seguranças (backups) diários;

   ii. Não retenção de backups durante um mês;

   iii. Impossibilidade de acesso, ou falhas de serviço não programadas (downtime), superiores a 1/2 dia mensal, correspondente a um uptime de ~99,5%;

   iv. Ausência de resposta a incidentes devido a falta de pessoal técnico com profundo conhecimento do sistema superiores a 4 horas úteis, num horário de trabalho das 9 às 13 e das 14 às 18;

   v. Nível de serviço (SLA) associado à resolução de incidentes com a infra-estrutura inferior a 98%;

   vi. Tempo de resposta e identificação da resolução de incidentes na área de suporte funcional superior a 4 horas (1/2 dia). Ou no caso de a resolução ser superior às 4 horas, a AdA não ter sido informada do respectivo plano de resolução;

   vii. Incumprimento no desenvolvimento especificado sem prévio consentimento da AdA;

   viii. Incumprimento dos prazos de desenvolvimento acordados quando sejam comprovadamente provocados exclusivamente pelo prestador de serviços;

ix. Instabilidade do quadro de pessoal afecto ao contrato, comprometendo a normal prestação do serviço.

d) As infrações referidas na alínea anterior são puníveis com uma penalização de **5% *(cinco por cento) sobre o valor do contrato.***

2. O valor acumulado das sanções contratuais não pode exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.

3. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e o contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

4. Ao valor da sanção contratual prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1 da presente cláusula, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

5. Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.

6. O Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

7. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 22.ª
Força Maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior.

2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:

a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;

b) Sejam alheias à sua vontade;

c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e

d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.

3. Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Adjudicatário, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Adjudicatário das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza o contraente público a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do código dos contratos públicos, não tendo o Adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Cláusula 23.ª
Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante, pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente:

a) Pela verificação reiterada das situações referidas no n.º 1 da cláusula 22.ª do presente Caderno de Encargos;

b) Pelo incumprimento das ordens, diretrizes ou instruções emanadas durante o período de execução contratual

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do Adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma sanção contratual até 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

4. Ao valor da sanção contratual prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo da cláusula 22.ª do presente Caderno de Encargos, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

Cláusula 24.ª
Resolução do Contrato por parte do Adjudicatário

1. A resolução contratual por iniciativa do Adjudicatário está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do CCP.

2. Salvo na situação prevista na alínea *c)* do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.

3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Cláusula 25.ª
Caução

Tratando-se de uma aquisição de serviços cujo preço contratual é inferior a 200.000€ (Duzentos mil euros), não é exigida a prestação de caução para a celebração do Contrato, nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 26.ª
Seguros

1. É da responsabilidade do Adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro necessários impostos pela legislação em vigor para os serviços a prestar independentemente da existência ou não de vínculo laboral.

2. A AdA S.A. pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo de **5 (cinco)** dias.

Capítulo IV
Disposições Finais

Cláusula 27.ª
Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (quinze) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 28.ª
Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a Entidade Adjudicante e o Adjudicatário relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, para os seguintes contatos:

   ÁGUAS DO ALGARVE, S.A.

   Morada: Rua do Repouso, nº 10, 8000-302 Faro

   Telefone n.º +351 282 44 00 43

   Correio eletrónico: geral.ada@adp.pt; r.coelho@adp.pt

   Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
2. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.
3. Qualquer alteração das informações de contacto prevista no contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 29.ª
Foro Competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Loulé, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 30.ª
Direito Aplicável

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

Cláusula 31.ª
Contagem dos Prazos

Sem prejuízo de estipulação diversa prevista no presente Caderno de Encargos, os prazos estabelecidos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Anexo I

Clausulas Técnicas

Cláusula 30.ª
Descrição das condições da prestação de serviços

1. O presente Caderno de Encargos pretende apresentar as condições e requisitos para a escolha de um fornecedor apto a dar continuidade à prestação de serviços de *Hosting Informático, Suporte* e *Manutenção Evolutiva da aplicação de Laboratório IXIS-Lab*, em utilização no Laboratório da AdA, desde 2003, em regime de Outsourcing.
2. Pretende-se que o referido Contrato de *Hosting Informático,* resultante do presente processo de consulta, garanta a prestação de um serviço com nível e qualidade em conformidade com as especificações e métricas definidas neste documento.
3. O conteúdo da proposta a apresentar pelo adjudicatário deverá observar todas as condições e serviços descritos neste documento, não sendo admitidas propostas parcelares. Podem, no entanto, ser apresentadas variantes, desde que devidamente justificadas e identificadas como tal.
4. Na proposta do adjudicatário deverão constar, para além das condições e serviços descritos neste documento, todos os demais elementos que sejam considerados relevantes para a sua melhor apreciação.

Cláusula 31.ª
Serviços a contratar

1. ***Nova arquitetura computacional para os serviços de gestão IXIS***
   a) Dado o fim de suporte do Windows 2003, assim como o fim do suporte do Oracle 9i, e respetiva versão Linux, é exigido ao adjudicatário a elaboração de uma nova arquitetura computacional que garanta a adequada funcionalidade da Solução IXIS-LAB, assim como as componentes de segurança e firewall;
   b) Para a implementação desta nova arquitetura são exigidos os seguintes recursos mínimos de computação:
      i. Servidor a disponibilizar sobre Plataforma IaaS Oracle VM, ou equivalente;
      ii. Criação de 1 Servidor com Windows Server 2016 ou Superior com Disponibilização de:
         - 4 vCPU's;
         - 8GB RAM;

- 1TB de HDD para instalação de Sistemas Operativo, BD Oracle e Application IXISLab;
- Agente Antivirus tipo Symantec Protection Suite Enterprise Edition, ou equivalente;
- Licença Windows Server para o Servidor;
- Gestão e Administração de Sistema Operativo
- Gestão e Administração de Base de Dados Oracle
- Monitorização do Servidor

c) O Adjudicatário compromete-se em manter ativa a atual plataforma produtiva IXISLab durante todo o período de migração/desenvolvimento de conteúdos aplicacionais.

d) A implementação do Upgrade tecnológico do IXISLab, nas diversas componentes: estrutura de dados, backoffice e extranet, o adjudicatário incluirá os seguintes serviços:

i) Acompanhamento ao Upgrade da Base de Dados Oracle 9 para Oracle 12+;

ii) Implementação de alterações à estrutura de Base de Dados que suporta o IXISLab derivada de incompatibilidades entre Oracle 9 e Oracle 12+;

iii) Implementação de alterações à extranet IXISLab (Oracle mod pl/SQL) derivada de incompatibilidades entre Oracle 9 e Oracle 12+;

iv) Implementação no IXISLab (nova versão .Net, doravante designada IXISLab v6) de todas as funcionalidades existentes atualmente no IXISLab (versão antiga Delphi Borland), incluindo a aquisição de software necessário para essa implementação (nomeadamente certificado https);

v) Testes aplicacionais ao IXISLab v6 e extranet IXISLab sobre Oracle 12+ e respetivos ajustes e tunning que sejam necessários;

vi) Elaboração de manual de utilização do IXISLab v6;

vii) Bolsa de 100 horas para suporte, manutenção corretiva e evolutiva.

2. ***Alojamento e administração da infra-estrutura aplicacional da solução IXIS-Lab***

a) Após a implementação do Upgrade tecnológico do IXIS-Lab, nas diversas componentes: estrutura de dados, backoffice e extranet, o adjudicatário deverá executar as actividades de:

i. Manutenção preventiva dos sistemas que alojam a solução IXIS-Lab ao nível do sistema operativo, base de dados e servidores aplicacionais (em conformidade com as orientações das Águas do Algarve e do fornecedor da solução);

ii. Instalação / Passagens a Produção de alterações às aplicações, quando solicitadas ou aprovadas pelas Águas do Algarve e eventualmente solicitadas por uma entidade terceira;

iii. Monitorização do sistema, *site* e restante infra-estrutura do IXIS-Lab, com disponibilização

electrónica ou relatório mensal da disponibilidade dos sistemas;

iv. Recolha e análise de *Logs* de sistema operativo e base de dados;

v. Avaliação de soluções alternativas para as linhas de comunicação entre as instalações da AdA e as instalações do prestador de serviços, em caso de mudança de instalações;

O adjudicatário deverá disponibilizar uma ferramenta de *ticketing (servicedesk)* em que a Águas do Algarve possa reportar incidentes ou pedidos.

3. ***Segurança informática da solução***

O prestador de serviços a contratar deverá garantir a implementação de ferramentas (antivírus, firewall, ...) para realização de todas as acções necessárias à manutenção da segurança física e informática da solução IXIS-Lab implementando os mecanismos de segurança adequados.

a) ***Realização de backups***

i. É de inteira responsabilidade do prestador de serviços a realização regular de uma cópias de segurança integral (full backup) a todos os dados incluídos na storage e discos (HDDs) dos servidores.

ii. Para proteger os dados do novo Servidor, será utilizado um tipo de Backup tipo AVAMAR, ou equivalente, com um mínimo de 4TB de capacidade de repositório para a realização de backups diários incrementais com retenção de pelo menos 30 (trinta) dias.

iii. A gestão e administração do respetivo backup será da responsabilidade do adjudicatário.

iv. Os dados de backups deverão estar localizados em datacenter separado dos dados produtivos, assegurado pelos serviços geridos pelo adjudicatário.

4. ***Suporte***

i. Após o início do serviço, o adjudicatário garantirá a gestão contínua e administração do serviço, incluindo a execução do plano de manutenção, sendo responsável pelo despiste e resolução dos problemas, efetuando as ações que considerar adequadas e/ou as ações indicadas pelo suporte dos fabricantes de software. Dessas ações farão parte, por exemplo, a alteração de configurações ou a instalação de novos patches que permitam a melhoria de estabilidade do sistema e/ou a defesa contra as ameaças de segurança correntes.

ii. O adjudicatário deverá disponibilizar uma ferramenta de *ticketing (servicedesk)* em que a Águas do Algarve possa reportar incidentes ou pedidos

iii. A Proposta deverá incluir uma bolsa de 100 Horas Anuais para Suporte IXIS.

iv. Para monitorização dos consumos de horas, deverão ser elaborados relatórios mensais por parte do adjudicatário.

5. ***Manutenção Evolutiva***

O Adjudicatário garantirá a manutenção evolutiva, quer na implementação de novas funcionalidades, quer na alteração das existentes, ao sistema IXIS-Lab, através de solicitações na ferramenta de *ticketing*.

6. ***Níveis de serviço***

O adjudicatário deverá demonstrar uma atitude proactiva na gestão e otimização dos recursos, bem como a proposta e adoção de boas-práticas de utilização dos recursos, e a otimização das configurações de hardware e software que permitam manter a solução IXIS-Lab.

7. ***Outras considerações***

a) O Hardware envolvido na prestação dos serviços apresentados neste Caderno de Encargos é propriedade do adjudicatário. No âmbito das propostas a apresentar deverão ser mencionadas todas as situações em que este aspecto não esteja salvaguardado.

b) O licenciamento do sistema operativo e base de dados que suporta a solução IXIS-Lab é propriedade do prestador de serviços.

Anexo II
Código de Conduta para Fornecedores

(a que se refere o n.º 2 da Cláusula 21.ª do presente Caderno de Encargos)