

Cláusulas técnicas

Serviços de assistência técnica presencial, suporte, manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Informático

Pretende-se a aquisição de Serviços de assistência técnica presencial, suporte, manutenção preventiva e corretiva a todo o sistema informático implementado no Município de Viseu.

Serviços a considerar:

- a) Pedidos de manutenção preventiva e corretiva aos equipamentos instalados e que fazem parte da infraestrutura tecnológica do Município de Viseu (servidores, switchs, routers, firewall).
- b) Avarias e que colocam em causa a disponibilidade e o bom funcionamento do sistema informático;
- c) Apoio às tarefas de administração do sistema informático;
- d) Reinstalação e teste de aplicações, sempre que necessário para otimização do hardware;
- e) Apoiar e colaborar na implementação de soluções do Município;
- f) Apresentar com a periodicidade mensal, um relatório do trabalho desenvolvido, discriminando as anomalias identificadas e a resolução efetuada;
- g) Prestação de serviços de assistência técnica presencial agendados previamente em horário laboral;
- h) Prestação de 18 dias de serviços de assistência técnica presencial previamente agendados em dias úteis em horário laboral;
- i) Prestação de serviços de assistência técnica presencial, nos períodos de férias e ausência do administrador de sistemas num total de 22 dias úteis, em horário laboral;

Cláusulas técnicas

Serviços de assistência técnica presencial, suporte, manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Informático

- j) Prestação de serviços de plataforma de servicedesk para gestão, pedidos de apoio técnico e gestão de incidentes (ticketing)

Nível de serviço:

O nível de serviço (Service Level Agreement - SLA) deverá ter um tempo de resposta inferior ou igual a 4 horas, 24 horas por dia/ 7 dias por semana (regime 24x7), sendo o contacto efetuado por meio de telefone e/ou correio eletrónico;

Obrigações do prestador de serviços:

1 – Recorrer aos meios humanos, materiais, informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;

2 – Cumprimento do artigo 28º do RGPD de 27 de abril de 2016, devendo, designadamente:

- 2.1 Indicar o contacto do encarregado de proteção de dados;
- 2.2 Não contratar outro prestador de serviços sem que o Município tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica para tal;
- 2.3 O tratamento de dados pessoais a que haja lugar deve limitar-se ao mínimo e estritamente necessário tendo em conta o objeto do presente contrato;
- 2.4 O tratamento de dados pessoais a que haja lugar deve observar escrupulosamente as instruções documentadas do Município de Viseu a este respeito;
- 2.5 Todas as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais deverão obedecer a um rigoroso compromisso de confidencialidade;

Cláusulas técnicas

Serviços de assistência técnica presencial, suporte, manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Informático

- 2.6 O prestador de serviços deve adotar todas as medidas de segurança do tratamento necessárias e exigidas nos termos do art. 32º do RGPD;
- 2.7 O prestador de serviços deve prestar assistência técnica ao Município de modo a permitir que este cumpra cabalmente as suas obrigações de dar resposta a eventuais pedidos dos titulares dos dados no exercício dos seus direitos;
- 2.8 Uma vez concluída a prestação de serviços, o prestador do serviço apaga todos os dados pessoais tratados em execução do presente contrato;
- 2.9 O prestador de serviços disponibiliza ao Município todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações impostas pelo RGPD.

3 - Exclui-se do âmbito desta aquisição o fornecimento e/ou a substituição de qualquer equipamento (hardware), aplicação (software) ou licenças;

Local da prestação dos serviços:

Instalações do Município de Viseu e/ou através de acesso remoto quando previamente autorizado.

Prazo: Doze meses