CONCURSO PÚBLICO 228/20/DCP/EIT/SERVIÇOS DE MONITORIZAÇÃO E OPERAÇÃO 24X7

Caderno de Encargos

Cláusulas jurídicas **3**

Cláusula 1.ª Objeto *3*

Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços *3*

Cláusula 3.ª Duração *3*

Cláusula 4.ª Preço base *3*

Cláusula 5.ª Condições de pagamento *4*

Cláusula 6.ª Propriedade intelectual *4*

Cláusula 7.ª Sigilo *5*

Cláusula 8.ª Proteção de dados *5*

Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação *7*

Cláusula 10.ª Comunicações e notificações *7*

Cláusula 11.ª Penalidades contratuais *7*

Cláusula 12.ª Foro competente *8*

Cláusula 13.ª Legislação aplicável *8*

Cláusulas Técnicas **8**

Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato *8*

Cláusula 15.ª Níveis de serviço *10*

Cláusula 16.ª Mecanismos formais de acompanhamento *11*

Cláusula 17.ª Entregáveis e documentação *11*

Cláusula 18.ª Gestor do Contrato *11*

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por "AMA"), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de monitorização e operação de infraestrutura e sistemas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

1. Os serviços serão prestados remotamente nas instalações do cocontratante, localizadas em território nacional.

2. A AMA reserva-se no direito de alterar o local da prestação dos serviços na eventualidade da verificação do incumprimento sistemático de níveis de serviço durante quatro meses consecutivos.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se em janeiro de 2021 vigorará até ao final do mês de dezembro do ano 2022, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de € 133.368,00 (cento e trinta e três mil, trezentos e sessenta e oito euros) ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.

2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.

3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente

a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;

b) Encargos com telecomunicações;

c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. O pagamento será efetuado com periodicidade mensal, após a aceitação sem reserva por parte da AMA dos serviços prestados mediante a apresentação pelo cocontratante de relatórios mensais da atividade desenvolvida pela equipa técnica.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
5. As faturas poderão revestir a forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o endereço fornecedores@ama.pt.
6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como

proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.

5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e 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 cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
    a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do

tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

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

c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;

d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;

e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;

f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;

g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;

h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.

2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.

3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.

4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.

5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, por fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.

6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente

cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
    a) Pelo incumprimento do estabelecido (KPI 1) no número 2, alínea a), da cláusula 15ª e proposto pelo cocontratante, será aplicada uma penalidade de 100 € por cada ocorrência;
    b) Pelo incumprimento do estabelecido (KPI 2) no número 2, alínea b), da cláusula 15ª e proposto pelo cocontratante, será aplicada uma penalidade de 50 € por cada ocorrência;
    c) Pelo incumprimento do estabelecido (KPI 3) no número 2, alínea c), da cláusula 15ª e proposto pelo cocontratante, será aplicada uma penalidade de 100 € por cada ocorrência;
    d) À deficiente execução ou inexecução do procedimento de resolução (*runbook*) ou do pedido de serviço fornecido pela AMA, será aplicada uma penalidade de 150 € por cada ocorrência.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da

infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.

3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. 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 Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omisso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. A AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP é a entidade responsável pela operacionalização de diversos processos transversais no âmbito da administração eletrónica, simplificação administrativa e distribuição de serviços públicos, visando melhorar a eficácia e a eficiência da Administração Pública Portuguesa na disponibilização de serviços públicos aos cidadãos, empresas e a outros agentes do serviço público pelo canal mais adequado. A atividade da AMA passa por uma aposta numa Visão de Serviço centrada nos Cidadãos e Empresas e prestando serviços públicos de máxima qualidade: seguros, de acesso universal, prestados em tempo real 24x7 e personalizados, tais como o ePortugal (portal do cidadão), Espaços Cidadão, plataforma de interoperabilidade, licenciamento industrial, rede comum do conhecimento, etc.

   À Direção de Sistemas de Informação (DSI) compete o desenvolvimento e manutenção do modelo de

governação das TIC da AMA, a gestão eficiente do parque tecnológico e sua evolução para uma estrutura de elevada fiabilidade, eficácia e adaptabilidade e a disponibilização de recursos e competências para apoiar as restantes equipas da AMA no desenvolvimento de projetos TIC garantindo os níveis de serviço contratualizados com as respetivas áreas clientes. A DSI é composta por quatro equipas, entre as quais se destaca a de Infraestruturas Tecnológicas (EIT) cliente dos serviços do presente procedimento aquisitivo.

O âmbito das funções e responsabilidades da Equipa de Infraestruturas Tecnológicas (EIT) compreende as seguintes áreas:

a) gestão do parque de infraestruturas tecnológicas (cerca de 1100 servidores virtuais);
b) racionalização dos custos de alojamento de infraestruturas, bem como a sua evolução a nível físico e lógico;
c) garantia da qualidade de serviço das infraestruturas e sistemas;
d) gestão de atualizações da infraestrutura de virtualização, dos servidores e estações de trabalho ao nível físico e lógico;
e) prestação de apoio aos utilizadores da AMA, promovendo a racionalização do serviço prestado e os custos envolvidos;
f) suporte de segunda linha a três organismos extra para além da própria AMA-SEDE e LOJAS: ACM – Alto Comissariado para as Migrações; IGAC – Inspeção Geral das Atividades Culturais; GEPAC – Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais;
g) suporte a um volume total de cerca de 2750 utilizadores;
h) realização de deployment de releases de software em todos os ambientes pré-produtivos e produtivos, ponto que constitui o âmbito do corrente procedimento aquisitivo.

Face projetos no âmbito do PGTIC, Espaços Cidadão, Lojas Cidadão, Mapa de Cidadão, ecossistema Autenticação.Gov, plataforma de Interoperabilidade, programas SIMPLEX, vão surgindo novos serviços nos portais atuais, bem como novos portais, cuja gestão de ciclo de vida no ambiente produtivo compete à EIT, monitorização e garantia de disponibilidade 24x7 compete à DSI.

Neste contexto propõe-se dar continuidade ao serviço de monitorização e operação 24x7 em vigor e com vigência até ao final do corrente ano, através da contratação deste tipo de serviços no mercado.

2. Categorização dos serviços a fornecer:

a) Gestão de serviço – centralização do contacto com a AMA, para a gestão da relação, do serviço e dos níveis de serviço;
b) Atendimento – Ponto único de contacto para os utilizadores autorizados da AMA, monitorizando, escalando e acompanhando todos os contactos e eventos;
c) Monitorização – Acompanhamento da plataforma de monitorização e dos indicadores definidos, bem como todos os thresholds;

d) Operação – Acompanhamento permanente dos eventos de monitorização, tomando ações de resolução (de acordo com os procedimentos estabelecidos pela AMA) ou escalamento (caso os procedimentos se mostrem ineficazes);

e) Pedidos de serviço – rotinas de monitorização sobre serviços não incluídos na plataforma de monitorização. Exemplo: verificação horária de relatório estatístico de fluxo de *email/spam*.

3. Os sistemas a contemplar no âmbito do serviço de monitorização e operação a realizar são os seguintes, nas quantidades máximas indicadas:

Sistema/serviço	Unidade	Qt. Máx.	Criticidade
Correio (Exchange Server)	Servidor aplicacional	10	Crítico
Correio (Zimbra)	Servidor aplicacional	5	Crítico
Active Directory (Windows)	Servidor	6	Crítico
OpenLDAP (Linux)	Servidor	4	Não Crítico
Segurança Correio (Fortinet)	Appliance	2	Crítico
Fileshares	Servidor	5	Não Crítico
Bases de dados	Servidor	10	Crítico
Hypervisor (VMWare)	Servidor	20	Crítico
Web e Application Servers (IIS, Apache, NGINX, Tomcat, JBOSS, Drupal, Wordpress, NodeJS, Joomla, Liferay, Sharepoint, outros)	Serviço	100	Crítico

4. AMA é responsável por fornecer os acessos e procedimentos de (re) inicialização e/ou recuperação dos sistemas e serviços enumerados no número anterior.

5. As consolas de monitorização e a plataforma de *ticketing* serão fornecidas pela AMA previamente à execução do contrato. No entanto, não se exclui a possibilidade de o fornecedor usar as suas próprias consolas e/ou plataformas desde que aceites pela AMA, não sendo devida qualquer compensação financeira extra neste caso.

Cláusula 15.ª

Níveis de serviço

1. O serviço deve ser prestado em regime de 24x7 ao longo de todo o ano, portanto em dias úteis, feriados e fins-de-semana.

2. Os níveis de serviço serão medidos com recurso aos seguintes indicadores:

a) KPI 1 - Tempo de resolução de incidentes (inclui o tempo de resposta):

i. Tempo máximo: até 30 minutos para críticos, 1H para não críticos.

b) KPI 2 – Tempo de escalamento para segunda linha após tentativa de resolução mal sucedida ou

ausência de procedimento:

i. Tempo máximo: até 10 minutos para críticos, 20 minutos para não críticos.

c) KPI 3 – Tempo execução do pedido de serviço:

i. Tempo máximo: até 15 minutos após receção do pedido.

(Quando escalado para incidente aplica o definido nas alíneas anteriores)

Cláusula 16.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. O acompanhamento dos serviços será realizado através de reunião mensal, nas instalações da AMA ou remotamente, entre o responsável da Equipa de Infraestruturas Tecnológicas e um designado pelo cocontratante.

2. No âmbito da prestação dos serviços o cocontratante terá de fornecer à AMA relatórios mensais da atividade desenvolvida pela equipa técnica em formato a acordar entre as partes.

Cláusula 17.ª

Entregáveis e documentação

1. Documento descrevendo o processo de transição do serviço para as equipas do fornecedor (início do contrato), devendo conter o mínimo da seguinte informação:

a) Duração;

b) Plano geral de implementação;

c) Metodologia de transição;

d) Definição de papéis e responsabilidades de ambas as partes;

e) Plano de comunicação;

f) Definição de fatores críticos de sucesso e de riscos.

2. Relatório mensal de serviço indicando toda a atividade realizada no mês em causa, detalhe das tarefas realizadas e incidentes onde interveio/resolveu, cumprimento dos indicadores de serviço, constrangimentos na operação e atividades recomendadas de melhoria do serviço.

3. A documentação referida no número anterior deverá ser entregue até ao quinto dia do mês seguinte àquele a que reporta, escrita em língua portuguesa.

Cláusula 18.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.

2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.