PAULA MARGARIDA ALVES RODRIGUES
Assinado de forma digital por PAULA MARGARIDA ALVES RODRIGUES
Dados: 2021.05.31 09:59:23 +01'00'

ÁGUAS DO CENTRO LITORAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO CENTRO LITORAL, SA

CADERNO DE ENCARGOS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DA ÁGUAS DO CENTRO LITORAL

PRC/2021/028/SI/AD

CADERNO DE ENCARGOS

MAIO DE 2021

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar cujo objeto principal consiste na prestação, pelo Adjudicatário, de serviços de assistência técnica aos sistemas informáticos da AdCL, designado por "*Assistência Técnica aos Sistemas Informáticos 2021-2023*", com observância das especificações técnicas constantes do **ANEXO I** ao presente Caderno de Encargos.

1. A prestação dos serviços de "*Assistência Técnica aos Sistemas Informáticos 2021-2023*" inclui:

   a) Ações de suporte à atividade de assistência técnica interna da AdCL prestada pela área dos Sistemas de Informação;

   b) Atividades de implementação e manutenção corretiva sobre as componentes e/ou partes da infraestrutura informática da AdCL, de acordo com a categorização identificadas no **ANEXO I.3** deste caderno de encargos;

   c) Atividades de manutenção preventiva às componentes e/ou partes da infraestrutura informática da AdCL, de acordo com a categorização identificadas no **ANEXO I.3** deste caderno de encargos;

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato integra 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 prestador de serviços;

   f) O clausulado contratual;

2. 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.

3. Os ajustamentos propostos pela entidade adjudicante 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 diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

1. O contrato vigorará pelo período de 2 (*dois*) anos a contar da data da sua respetiva celebração ou até que seja atingido o preço contratual máximo de 9.950€ (*nove mil novecentos e cinquenta euros*), consoante o que ocorrer primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

2. Qualquer uma das partes pode, querendo, fazer cessar o contrato ao final de cada período de um ano de duração do mesmo, obrigando-se para o efeito a comunicar à outra a sua vontade por escrito, com a antecedência de 60 (sessenta) dias.

3. A denúncia do contrato por qualquer uma das partes nos termos do número anterior, não conferirá direito ao recebimento de indemnização pela outra parte.

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 e no presente Caderno de Encargos, constituem obrigações principais do Adjudicatário as seguintes:

    a) Executar os serviços identificados na sua proposta;

    b) Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificação técnico-científica adequada, de forma a garantir uma eficiente concretização dos objetivos definidos no presente Caderno de Encargos, além de uma correta articulação entre o prestador de serviços e os representantes da AdCL;

    c) Designar um responsável pela prestação de serviços de suporte técnico especializado

responsável pelos assuntos relacionados com a gestão do contrato;

d) Executar o serviço de "*Assistência Técnica aos Sistemas Informáticos 2021-2023*" que lhe for adjudicado, tal como descrito no presente Caderno de Encargos, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;

e) Cumprir com as condições fixadas para a execução da "*Assistência Técnica aos Sistemas Informáticos 2021-2023*";

f) Realizar todos os serviços previstos no Caderno de Encargos, nas condições de prazo e preço contratados;

g) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da AdCL;

h) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos serviços venha a ter acesso;

i) Prestar as informações que forem solicitadas pela AdCL;

j) O Adjudicatário fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares, bem como às demais disposições impostas pela AdCL, nos termos do "Regulamento para Fornecedores", "Código de Conduta de Fornecedores" e do próprio sistema de gestão de responsabilidade empresarial em vigor, sendo por sua conta os encargos que de tal resultem;

k) O Adjudicatário deve disponibilizar a informação e os registos necessários à verificação do cumprimento do estabelecido no ponto anterior;

l) O Adjudicatário deve conduzir a sua atividade de forma ética e socialmente responsável e a adotar os princípios e valores éticos da AdCL, assinando para o efeito as Declarações de Aceitação do Código de Conduta para Fornecedores e Regulamento para Fornecedores, que fazem parte integrante do processo patenteado a concurso;

2. A título acessório, o Adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e 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.

Cláusula 5.ª

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1. O Adjudicatário obriga-se a apresentar um conjunto de relatórios em conformidade com o estabelecido nos números 1 e 2, na secção IX – Relatórios, do Anexo I do presente Caderno de Encargos.

2. O Adjudicatário obriga-se ainda a proceder à entrega de outro qualquer elemento referente à execução do contrato e ainda os necessário para cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão, que se encontram expressos no Regulamento para Fornecedores nomeadamente os constantes no Anexo I do RG.01 – Regulamento para Fornecedores.

3. Na análise a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve prestar ao contraente público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

Cláusula 6.ª

Conformidade e garantia técnica

O Adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à AdCL em execução do contrato, às exigências legais, às obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 7.ª

Dever de sigilo

1. O adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. O adjudicatário obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.

3. O adjudicatário obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que o contraente público lhe indique para esse efeito.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 (*dois*) anos após a extinção das obrigações decorrentes 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 8.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 9.ª

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 10.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 11.ª

Preço contratual e preços base unitário

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço correspondente à aplicação às quantidades efetivamente realizadas dos preços unitários da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço máximo contratual é de 9.950,00€ (*nove mil novecentos e cinquenta euros*) e são os seguintes os preços unitários base:

    a) Assistência técnica de nível 1 (AT1) (*por hora*) – 24,00€/h (*vinte e quatro euros por hora*);

    b) Assistência técnica de nível 2 (AT2) (*por hora*) – 65,00€/h (*sessenta e cinco euros por hora*);

    c) Deslocação (*por quilómetro*) – 0,45€/km (*quarenta e cinco cêntimos por quilómetro*);

3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

4. Os preços unitários base referidos foram fixados a partir da análise de custos médios unitários resultantes de anteriores procedimentos, para prestações da mesma natureza, nos termos previstos no número 3 do artigo 47º do CCP.

Cláusula 12.ª

Condições de pagamento

1. A(s) quantia(s) devida(s) pela AdCL, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela AdCL das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos elementos a desenvolver pelo adjudicatário ao abrigo do contrato, nomeadamente um relatório nos termos dos números 1 e 2 da secção IX do **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos.

3. O Adjudicatário faturará mensalmente à AdCL os valores calculados pela aplicação dos respetivos preços unitários contratuais às componentes de horas de intervenção e quilómetros registados em cada mês, anexando para o efeito à fatura o relatório-síntese das intervenções efetuadas mencionado no número anterior, que contenha nomeadamente o descritivo genérico e os quantitativos por tipo de intervenção.

4. Em caso de discordância por parte da AdCL, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o Adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. A falta de pagamento dos valores contestados pelo contraente público não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do adjudicatário, devendo, no entanto, o contraente público proceder ao pagamento da importância não contestada.

6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no números 1 a 3, as faturas devem ser apresentadas até ao dia 4 do mês seguinte a que se referem e conter a menção da respetiva nota de encomenda.

7. As faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo adjudicatário.

8. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao adjudicatário serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 13.ª

Faturação

1. As faturas a apresentar pelo adjudicatário ao contraente público, devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.

2. Durante o período transitório estabelecido nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro e pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril, as faturas são emitidas pelo adjudicatário em formato papel, ou preferencialmente em formato PDF certificado por email para **f.fornecedores.adcl@adp.pt** (de acordo com o despacho 437/2020 – XXII do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais (SEAF), de 09 de Novembro de 2020, até 31 de março de 2021 as faturas em PDF são consideradas faturas eletrónicas para todos os efeitos previstos na legislação fiscal).

3. Decorrido o período transitório referido no número anterior e após confirmação pelo contraente público, as faturas eletrónicas a emitir pelo adjudicatário deverão ser enviadas para o Portal FE-AP, de receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.

4. Caso o adjudicatário não tenha ainda aderido a este Portal deve efetuar os seguintes passos:

a) Consultar a informação sobre a fatura eletrónica em https://www.espap.gov.pt/spfin/Paginas/spfin.aspx#maintab .

b) Consultar a informação especifica do processo de adesão dos fornecedores https://www.espap.gov.pt/spfin/onboarding/Paginas/onboarding%20de%20Fornecedores.aspx#maintab1 .

c) Preencher o formulário de adesão: https://pt.surveymonkey.com/r/FE-AP_CIUS .

5. A emissão de segundas vias das faturas solicitada pelo contraente público, não será objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 14.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, identificado na cláusula 22.ª.

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.

4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o adjudicatário de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III
MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 15.ª
Subcontratação e cessão da posição contratual do adjudicatário

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o adjudicatário pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização do contraente público.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. O contraente público deve pronunciar-se sobre a proposta do adjudicatário no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. A subcontratação pelo adjudicatário depende de autorização do contraente público, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 16.ª
Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do adjudicatário o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
   a) Pelo incumprimento das datas, prazos de execução e níveis de serviço dos serviços objeto do contrato, até 10% do valor do contrato;
   b) Pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até 5% do 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 previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente serviços objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
5. O contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
6. As sanções contratuais previstas na presenta cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 17.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 18.ª

Resolução do contrato por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, na caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pelo contraente público.

Cláusula 19.ª

Resolução do contrato por parte do adjudicatário

1. O adjudicatário pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.

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.

Cláusula 20.ª

Seguros

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contrato de seguro, dos seguintes riscos:

   a) Seguros de acidentes de trabalho;

   b) Seguros de viaturas e outros equipamentos associados à prestação do presente contrato;

2. Seguro de responsabilidade civil com capital mínimo a segurar de 150.000,00€ (*cento e cinquenta mil euros*).

3. O contraente público pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o adjudicatário prestá-la no prazo de 5 (*cinco*) dias.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21.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 22.ª
Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre o contraente público e o adjudicatário relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico.

2. 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.

3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

Cláusula 23.ª
Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal de Coimbra, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 24.ª
Direito aplicável e natureza do contrato

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

Cláusula 25.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos 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 – Especificações Técnicas

I. Considerações Iniciais

1. A AdCL detém uma infraestrutura informática constituída por um diversificado conjunto de *hardware* informático, nomeadamente servidores, unidades de armazenamento, computadores pessoais, monitores e outros periféricos, sistemas de impressão e sistemas UPS, tal como descrito no **ANEXO I.1.**

2. A mesma infraestrutura informática é ainda composta por um diversificado conjunto de equipamento de rede, nomeadamente de *routing*, *switching* e de *cable* e *wireless networking*.

3. Considera-se que a infraestrutura informática da AdCL está distribuída e instalada em qualquer local que tenha pelo menos 1 (*um*) posto de utilizador informático interligado à rede informática da AdCL, concretamente nos locais listados no **ANEXO I.2**.

4. Pretende-se contratar um serviço de assistência técnica que assegure a boa condição e disponibilidade da infraestrutura informática da AdCL, por forma a assegurar o suporte dos processos de gestão empresarial e operacional da AdCL.

5. O serviço de assistência técnica prestado pelo Adjudicatário ficará enquadrado nos serviços de assistência técnica aos sistemas informáticos da AdCL, cuja atividade técnica e operacional se encontra sob responsabilidade do Departamento de Sistemas de Informação, adiante designada por SI.

II. Âmbito dos serviços a fornecer. Atividades

1. Os serviços da "*Assistência Técnica aos Sistemas Informáticos 2021-2023*" serão prestados tendo como âmbito as instalações administrativas, técnicas e operacionais da AdCL que constituem o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Centro Litoral e serão executados em qualquer um dos locais listados no **ANEXO I.2** do presente Caderno de Encargos.

2. Os serviços da "*Assistência Técnica aos Sistemas Informáticos 2021-2023*" serão igualmente prestados em qualquer instalação administrativa, técnica ou operacional que venha a receber parte da rede informática da AdCL, na respetiva área de cobertura, obrigando-se o Adjudicatário a prestar a essas instalações o mesmo nível de serviço imposto pelo presente Caderno de Encargos.

3. Nos serviços de assistência técnica serão assegurados pelo prestador quaisquer serviços e fornecimentos relacionados com revisões, afinações, limpezas, testes, incluindo materiais e pequenas peças que não configurem equipamentos ou componentes de *hardware* a suportar pela AdCL, necessárias ao correto funcionamento de equipamentos e sistemas.

4. A prestação dos serviços de "*Assistência Técnica aos Sistemas Informáticos 2021-2023*" inclui:

   a) Ações de suporte à atividade de assistência técnica interna da AdCL prestada pela área dos Sistemas de Informação;

   b) Atividades de implementação e manutenção corretiva sobre as componentes e/ou partes da infraestrutura informática da AdCL, de acordo com a categorização identificadas no **ANEXO I.3**

deste caderno de encargos e que configuram:

i. Ações de instalação, configuração e colocação em serviço de *hardware* em centro de dados ou em posto de utilizador informático ou posto periférico da rede informática;

ii. Ações de instalação e configuração de *software* em centro de dados ou em posto de utilizador informático;

iii. Ações de desenho, estruturação e implementação de espaços de armazenamento de dados informáticos;

iv. Ações de *helpdesk*, constituindo apoio de primeira linha aos técnicos dos Sistemas de Informação da AdCL ou a qualquer utilizador da rede informática da AdCL;

v. Ações de diagnóstico de anomalias em *hardware* e *software* em centro de dados ou posto de utilizador informático, com implementação das eventuais ações corretivas e preventivas;

c) Atividades de manutenção preventiva às componentes e/ou partes da infraestrutura informática da AdCL, de acordo com a categorização identificadas no **ANEXO I.3** deste caderno de encargos e que configuram:

i. Ações de limpeza e acondicionamento de equipamento;

ii. Ações de atualizações de sistema e *software*;

iii. Ações de análise de segurança da rede, com implementação de eventuais ações corretivas e preventivas;

iv. Ações de análise de integridade, confidencialidade e repositório de segurança de informação, com implementação de eventuais medidas corretivas e preventivas;

v. Ações de análise de desempenho dos sistemas informáticos, com implementação de eventuais medidas corretivas e preventivas;

vi. Análise de desempenho dos sistemas, através da verificação de *logs* e eventos que reportem anomalias, com implementação de medidas corretivas e preventivas;

5. Segundo o critério "categoria da intervenção", as atividades de assistência técnica a desenvolver pelo Adjudicatário poderão distinguir-se segundo as seguintes categorias, tais como definidas no **ANEXO I.3** deste Caderno de Encargos:

a) Assistência Técnica de Nível 1 (AT1);

b) Assistência Técnica de Nível 2 (AT2);

6. Segundo o critério "horário de realização da intervenção", as atividades de assistência técnica serão desenvolvidas pelo Adjudicatário segundo os seguintes formatos:

a) Assistência Técnica em horário normal (ATn);

b) Assistência Técnica em horário suplementar (ATs);

7. Para efeitos do referido no número anterior, consideram-se as seguintes definições:

a) Em **horário normal** (ATn), corresponde às atividades de assistência técnica realizadas em horário normal de trabalho, ou seja, das 9h às 18h, de 2ªFeira a 6ªFeira;

b) Em **horário suplementar** (ATs), corresponde às atividades de assistência técnica realizadas em horário suplementar de trabalho, ou seja, das 0h às 9h e das 18h às 24h, de 2ªFeira a 6ªFeira e das 0h às 24h, de sábados, domingos e feriados;

8. Segundo o critério "local de realização da intervenção", as atividades de assistência técnica serão desenvolvidas pelo Adjudicatário segundo os seguintes formatos:

a) Assistência Técnica "*on site*";

b) Assistência Técnica "*off site*";

9. Para efeitos do referido no número anterior, consideram-se as seguintes definições:

a) ***On site*** (AT*on*), corresponde às atividades de assistência técnica realizadas presencialmente no próprio local onde se encontra instalada a infraestrutura informática objeto de intervenção;

b) ***Off site*** (AT*off*), corresponde às atividades de assistência técnica realizadas remotamente, em qualquer local, sobre a infraestrutura informática objeto de intervenção;

10. Os serviços de assistência técnica especializada realizados "*on site*" ou "*off site*" poderão ser feitos em horário normal ou em horário suplementar.

11. Os serviços de assistência técnica especializada serão objeto de prévia solicitação pela AdCL ou por sua prévia aprovação se, neste último caso, a iniciativa pertencer ao prestador de serviços.

12. Os serviços de assistência técnica especializada incluirão um conjunto de ações preventivas de diagnóstico à infraestrutura informática da AdCL, desenvolvidas a partir de um programa de ações sistematizado, a elaborar pelo Adjudicatário e sujeito a aprovação prévia da AdCL.

13. Os serviços de assistência técnica especializada previstos no número anterior serão por princípio realizados pelo Adjudicatário, sem prejuízo da realização de algumas ações preventivas ser, sob prévio acordo, realizadas pela AdCL.

14. Os serviços de assistência técnica especializada previstos no número anterior serão devidamente enquadrados num programa de ações e devidamente verificados e reportados em relatórios periódicos e circunstanciados a elaborar pelo Adjudicatário.

15. O suporte técnico especializado, sempre que adequada e tecnicamente suportado, pode ser prestado com base em acesso remoto aos sistemas e equipamentos instalados. Para tal, a AdCL poderá disponibilizar o referido acesso dentro de um quadro de obrigações de sigilo e procedimentos de segurança a que o Adjudicatário se encontra obrigado a observar.

16. As intervenções de suporte técnico especializado serão preferencialmente solicitadas via correio eletrónico ou telefone/telemóvel, podendo no entanto também serem solicitadas via internet no caso de o Adjudicatário vir a disponibilizar uma plataforma de *helpdesk* para o efeito.

17. Nos termos deste Caderno de Encargos serão considerados serviços não previstos quaisquer ações ou serviços que não possam ser enquadráveis em qualquer dos serviços previstos nos números anteriores.

18. Quaisquer serviços não previstos, só serão realizados por solicitação expressa da AdCL, ou por proposta do Adjudicatário, mediante acordo prévio da AdCL, sendo sempre efetuados dentro das condições aqui definidas, ou outras que venham a ser para o efeito acordadas.

III. Requisitos

1. A prestação dos serviços de assistência técnica pelo Adjudicatário será gerida pelo departamento de Sistemas de Informação da AdCL, designadamente no que respeita à definição, preparação, realização, registo e avaliação dos serviços.

2. Ao Adjudicatário caberá realizar os serviços em estrita colaboração e observância dos princípios, das regras e procedimentos de intervenção adotados pela AdCL.

3. Os serviços da assistência técnica serão sempre objeto de prévia solicitação por parte do departamento de Sistemas de Informação, ou por prévia aprovação deste no caso de a iniciativa pertencer ao Adjudicatário.

4. A realização das atividades de assistência técnica será operacionalmente planeada e gerida pelo departamento de Sistemas de Informação, em conjunto com os responsáveis técnicos do Adjudicatário.

5. Para os efeitos enunciados no número anterior, a AdCL e o Adjudicatário designarão o respetivo Gestor Operacional do Contrato.

6. O Adjudicatário obriga-se a realizar todas as atividades de assistência técnica em total observância das disposições regulamentares internas da AdCL, nos capítulos da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social, assim como observando todas as orientações regulamentares em matéria de proteção de dados pessoais, definidas pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016), pela legislação portuguesa aplicável e em vigor e pela normalização interna que a AdCL vier a adotar.

7. Para efeitos de realização de atividades de assistência técnica especializada, a solicitação para as mesmas será efetuada pelo departamento de Sistemas de Informação, recorrendo preferencialmente para tal ao telefone/telemóvel, IM e ao correio eletrónico. Esta solicitação será feita pelo Gestor Operacional da AdCL para o responsável ou técnico, a cada momento, indicado pelo Adjudicatário.

8. O Adjudicatário obriga-se a estar permanentemente contactável, disponibilizando para o efeito um contacto rápido via telefone móvel e um endereço de correio eletrónico para estabelecimento de contacto e troca de informação.

As atividades de assistência técnica especializada poderão ser realizadas por sugestão do Adjudicatário, devendo este justificar, enquadrar e valorizar a necessidade e realização das mesmas, estando sujeitas à aprovação prévia da AdCL.

IV. Meios humanos

1. O Adjudicatário obriga-se a afetar à presente prestação de serviços uma equipa técnica experiente e especializada nas matérias a abordar e nos sistemas e equipamentos a assistir, devendo manter a mesma capacitada para o tipo e carga de atividades a desenvolver no âmbito da presente prestação de serviços.

2. A equipa técnica deverá integrar, no mínimo:

a) 1 (*um*) técnico com formação superior em engenharia informática ou eletrotécnica, na especialidade de sistemas e redes informáticas e experiência superior a 5 anos em matéria de arquitetura, implementação e manutenção de redes informáticas, *networking* e sistemas aplicacionais, nomeadamente em ambiente virtualizável e sistemas operativos Windows;

b) 1 (*um*) técnico com formação específica na área das Tecnologias de Informação, com experiência superior a 1 (*um*) ano em matéria de instalação, configuração e manutenção de *hardware*/*software* de servidor e desktops/laptops, de sistemas operativos Microsoft, de utilitários MSOffice, de Exchange, de antivírus, de aplicacionais de backup e de redes IP;

V. Meios técnicos

1. Na realização das atividades de assistência técnica, o Adjudicatário terá acesso e utilizará a plataforma de *hardware* e *software* da AdCL, incluindo as aplicações de monitorização de *hardware* e *software*, de registo de hardware e software, de análise antivírus, de monitorização de *backups* e demais aplicações de monitorização, gestão e configuração de rede, para controlo e registo de intervenções, para geração de comprovativos de intervenção e para consulta de informação e histórico.

2. Para os mesmos efeitos, o Adjudicatário será autorizado e ser-lhe-á disponibilizado acesso à plataforma informática da AdCL instalada em qualquer um dos locais listados no **ANEXO I.2** do presente Caderno de Encargos.

3. Para a realização das atividades de assistência técnica nas instalações elencadas no **ANEXO I.2** do presente Caderno de Encargos, a AdCL autorizará o Adjudicatário e disponibilizar-lhe-á os necessários meios e condições de acesso aos recintos e edifícios das mesmas, nomeadamente às salas onde se encontram instalados os equipamentos da rede informática.

4. Para os efeitos mencionados no número anterior, a AdCL poderá mobilizar equipas operacionais dos seus diferentes serviços para acompanhar o Adjudicatário aos locais de realização da assistência técnica.

5. Todos os recursos a mobilizar e utilizar pelo Adjudicatário para a correta e cabal realização das atividades da assistência técnica são da sua exclusiva responsabilidade, devendo apetrechar-se de todos os meios que considerar necessários para o efeito. Incluem-se neste caso, nomeadamente: as viaturas, combustível e portagens; o vestuário e os equipamentos de proteção individual as ferramentas de análise e medição e demais outras ferramentas de apoio à intervenção.

6. É igualmente da responsabilidade do Adjudicatário assegurar os demais materiais e consumíveis considerados necessários para a correta e cabal realização das intervenções da assistência técnica.

7. Estão excluídas do conjunto de meios enunciados nos pontos 5 e 6 da presente cláusula, as peças de reposição dos equipamentos e respetivas partes associadas e acessórias da rede informática da AdCL, genericamente descritas no **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos, cuja aquisição, gestão de *stock* e disponibilização ao Adjudicatário serão da responsabilidade da AdCL.

8. Para efeitos de disponibilização das peças de reposição ao Adjudicatário, deve considerar-se que as mesmas serão organizadas de forma a estarem permanentemente disponíveis e acessíveis, em igual quadro tipo/quantidade em instalações do Adjudicatário ou noutro local eventualmente considerado mais oportuno e a definir posteriormente,

9. Em casos justificáveis e sob aprovação prévia da AdCL, poderá o Adjudicatário assumir o aprovisionamento de peças de reposição, apresentando posteriormente o respetivo custo, a fim de se ver ressarcido do respetivo encargo.

10. A reposição do *stock* de peças de reposição será sempre da responsabilidade da AdCL, devendo o Adjudicatário, a todo o momento, atualizar justificadamente junto da AdCL a informação relativa à utilização que faz das peças de reposição.

VI. Direitos de propriedade intelectual e industrial

1. O Adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de *software* e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato a celebrar.

2. O Adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.

VII. Âmbito dos serviços a fornecer. Quantidades estimadas

1. Os quantitativos estimados para o período de vigência do contrato na realização de intervenções no âmbito das atividades da assistência técnica são de 160 horas, distribuídos da seguinte forma:

   a) Horas de Assistência Técnica de Nível 1 (AT1): 80;

   b) Horas de Assistência Técnica de Nível 2 (AT2): 80;

2. Estima-se que das 80 horas de intervenção de assistência técnica de nível 1 (AT1) previstas na alínea a) do número 1 da presente cláusula, 97,5% serão realizadas em horário normal (AT1n) e 2,5% serão realizadas em horário suplementar (AT1s).

3. Estima-se que das 80 horas de intervenção de assistência técnica de nível 2 (AT2) previstas na alínea b) do número 1 da presente cláusula, 55% serão realizadas em horário normal (AT2n) e 45% serão realizadas em horário suplementar (AT2s).

4. Estima-se que das 78 horas de intervenção de assistência técnica de nível 1 em horário normal (AT1n) previstas no número 2 da presente cláusula, 50% serão realizadas *on site* e 50% *off site*.

5. Estima-se que das 2 horas de intervenção de assistência técnica de nível 1 em horário suplementar (AT1s) previstas no número 2 da presente cláusula, 50% serão realizadas *on site* e 50% *off site*.

6. Estima-se que das 44 horas de intervenção de assistência técnica de nível 2 em horário normal (AT2n) previstas no ponto 3 da presente cláusula, 50% serão realizadas *on site* e 50% *off site*.

7. Estima-se que das 36 horas de intervenção de assistência técnica de nível 2 em horário suplementar (AT2s) previstas no ponto 3 da presente cláusula, 50% serão realizadas *on site* e 50% *off site*.

8. Deverá ainda considerar-se uma estimativa de 1.325 km (KP) a realizar pelo Adjudicatário nas atividades da assistência técnica prevista no presente caderno de encargos.

9. Para efeitos de contabilização da duração de uma intervenção de assistência técnica, deve considerar-se que a mesma se inicia desde o momento do *login* à plataforma ou dispositivo da infraestrutura informática e o momento do respetivo *logout*, no que às intervenções por acesso remoto diz respeito. No que

respeita às intervenções presenciais, estas iniciam-se no momento da partida do técnico da sua base de estabelecimento para o local de intervenção e terminam no momento em que o técnico retorna ao mesmo local.

10. Ainda para efeitos de contabilização da duração de uma intervenção de assistência técnica, deve considerar-se o seguinte:

    a) Um período $0 < T \leq 15$ minutos, contabiliza 0,25 da hora;

    b) Um período $15 < T \leq 30$ minutos, contabiliza 0,50 da hora;

    c) Um período $30 < T \leq 45$ minutos, contabiliza 0,75 da hora;

    d) Um período $45 < T \leq 60$ minutos, contabiliza 1 hora;

    e) *Exemplo*: Uma intervenção de 1h43m contabiliza 1,75 horas de intervenção.

11. A base de estabelecimento para a realização, pelo técnico designado, das intervenções no âmbito das atividades de assistência técnica à rede informática da AdCL poderá ser a sede operacional do Adjudicatário, ou outro a designar pelas partes.

12. As quantidades parciais por categoria, horário e local de intervenção, tal como previstas no número 1 e seguintes da presente cláusula, poderão alterar-se por evidente interesse e oportunidade tendente à adequada operacionalidade e disponibilidade da rede informática, por transição de um tipo de intervenção para outro, sem nunca no entanto ultrapassarem o pacote de horas disponíveis previstas no mesmo número.

13. A eventualidade referida no número anterior será acompanhada pela devida revalorização dos valores monetários disponíveis, por via da alteração do custo unitário às horas de intervenção realizadas.

14. Uma eventual proposta de serviços adicionais por parte do Adjudicatário deverá ser devidamente fundamentada e o valor proposto para a sua realização terá por base os preços unitários da proposta.

15. Nos termos deste Caderno de Encargos serão considerados serviços não previstos quaisquer ações ou serviços que não possam ser enquadráveis em qualquer dos serviços previstos nas cláusulas anteriores;

16. Quaisquer serviços não previstos, só serão realizados por solicitação expressa da AdCL, ou por proposta do Adjudicatário, mediante acordo prévio da AdCL, sendo sempre efetuados dentro das condições aqui definidas, ou outras que venham a ser para o efeito acordadas.

VIII. Níveis de serviço - SLA

1. As ações de assistência técnica previstas nas alíneas a) e b) e c) do n.º 4 da secção II do presente **ANEXO I** do Caderno de Encargos devem ser respondidas dentro dos seguintes prazos:

    a) Prestadas por acesso remoto, até 60 (*sessenta*) minutos, contados a partir da receção de pedido de suporte técnico especializado, classificadas de prioridade elevada pela AdCL e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas com consequências muito graves, que impeçam a realização de processos ou tarefas críticas para a AdCL, designadamente por completa falha ou paragem do sistema, bem como por erros de funcionamento que afetem as principais funções;

b) Prestadas por acesso remoto, até 90 (*noventa*) minutos, contados a partir da receção de pedido de suporte técnico especializado, classificadas de prioridade normal pela AdCL e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas que impeçam a realização de processos ou tarefas para a AdCL, designadamente, em consequência da inoperacionalidade ou erro de funções gerais;

c) Prestadas presencialmente no local, até 120 (*cento e vinte*) minutos, contados a partir da receção de pedido de suporte técnico especializado, classificadas de prioridade elevada pela AdCL e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas com consequências muito graves, que impeçam a realização de processos ou tarefas críticas para a AdCL, designadamente por completa falha ou paragem do sistema, bem como por erros de funcionamento que afetem as principais funções;

b) Prestadas presencialmente no local, até 240 (*duzentos e quarenta*) minutos, contados a partir da receção de pedido de suporte técnico especializado, classificadas de prioridade normal pela AdCL e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas que impeçam a realização de processos ou tarefas para a AdCL, designadamente, em consequência da inoperacionalidade ou erro de funções gerais;

2. Para os efeitos do número anterior, considera-se que o ponto de início da deslocação poderá ser a sede operacional do Adjudicatário, ou outro a designar pelas partes.

IX. Relatórios

1. O Adjudicatário apresentará ao final de cada 6 meses do contrato um relatório circunstanciado de atividades, no qual relatará as atividades desenvolvidas no semestre correspondente, nomeadamente a data, o local, o descritivo e o resultado de cada intervenção, os recursos técnicos e humanos utilizados e o formato da intervenção (remota/presencial), o tempo gasto com cada intervenção e demais observações e recomendações tendentes à boa condição e funcionamento dos sistemas de informação da AdCL.

2. Sempre que tal se aplique e a cada mês com execução efetiva do contrato, o Adjudicatário deverá fazer corresponder a cada faturação o respetivo relatório-síntese de atividade, descrevendo de forma sucinta cada uma das ações realizadas, o período de realização e o tempo gasto em cada uma das mesmas, o local e o modo da intervenção, assim como a respetiva deslocação realizada, os respetivos executantes, a origem da solicitação e/ou a evidência do cumprimento da ação incluída no plano de monitorização e manutenção preventiva.

3. O Adjudicatário deverá fazer ainda constar no relatório referido no ponto anterior da presente cláusula, cada um dos seguintes indicadores e a respetiva valorização global do período aplicável, nomeadamente:

a) AT1*non* As horas de assistência técnica nível 1, em horário normal e *on site*, no mês;

b) AT1*noff* As horas de assistência técnica nível 1, em horário normal e *off site*, no mês;

c) AT1*son* As horas de assistência técnica nível 1, em horário suplementar e *on site*, no mês;

d) AT1*soff* As horas de assistência técnica nível 1, em horário suplementar e *off site*, no mês;

e) AT2*non* As horas de assistência técnica nível 2, em horário normal e *on site*, no mês;

f) AT2*noff* As horas de assistência técnica nível 2, em horário normal e *off site*, no mês;

g) AT2*son* As horas de assistência técnica nível 2, em horário suplementar e *on site*, no mês;

h) AT2*soff* As horas de assistência técnica nível 2, em horário suplementar e *off site*, no mês;

i) KP O número de quilómetros percorridos, no mês;

Permitindo calcular o VMAT - *valor mensal de assistência técnica*, através da aplicação dos preços unitários CuAT1 - *preço unitário por hora de assistência técnica de nível 1*; CuAT2 - *preço unitário por hora de assistência técnica de nível 2*; CuKP - *preço unitário por quilómetro percorrido*, segundo a fórmula:

VMAT = (CuAT1 x AT1*non* x F*l*) + (CuAT1 x AT1*noff*) + (CuAT1 x AT1*son* x F*h* x F*l*) + (CuAT1 x AT1*soff* x F*h*) + (CuAT2 x AT2*non* x F*l*) + (CuAT2 x AT2*noff*) + (CuAT2 x AT2*son* x F*h* x F*l*) + (CuAT2 x AT2*soff* x F*h*) + (CuKP x KP);

Em que:

i. VMAT é o valor mensal de assistência técnica;

ii. CuAT1 é o preço unitário por hora de assistência técnica de nível 1;

iii. CuAT2 é o preço unitário por hora de assistência técnica de nível 2;

iv. AT1*non* são as horas de assistência técnica nível 1, em horário normal e *on site*, no mês;

v. AT1*noff* são as horas de assistência técnica nível 1, em horário normal e *off site*, no mês;

vi. AT1*son* são as horas de assistência técnica nível 1, em horário suplementar e *on site*, no mês;

vii. AT1*soff* são as horas de assistência técnica nível 1, em horário suplementar e *off site*, no mês;

viii. AT2*non* são as horas de assistência técnica nível 2, em horário normal e *on site*, no mês;

ix. AT2*noff* são as horas de assistência técnica nível 2, em horário normal e *off site*, no mês;

x. AT2*son* são as horas de assistência técnica nível 2, em horário suplementar e *on site*, no mês;

xi. AT2*soff* são as horas de assistência técnica nível 2, em horário suplementar e *off site*, no mês;

xii. F*l* é o fator *local*, que pondera as intervenções *on site*;

xiii. F*h* é o fator *hora*, que pondera as intervenções *em horário suplementar*;

xiv. KP é o número de quilómetros percorridos, no mês;

xv. CuKP é o preço unitário por quilómetro percorrido

ANEXO I.1

DESCRIÇÃO DA REDE INFORMÁTICA DA ADCL

1. Rede na Boavista, Arganil, Cancelas, Choupal, Conraria, Lousã, Penacova, Quinta de Cima, Ribeira de Frades e ZIL

1.1 Centro de dados da Boavista

1.1.1 O Centro de Dados da Boavista constitui o centro de dados principal da rede informática da AdCL, estando nele instalada a plataforma de *hardware* e *software* que suporta todos os sistemas aplicacionais, não industriais, utilizados na AdCL e ao qual acedem todos os utilizadores para utilizarem esses sistemas, numa lógica de permissões estabelecida.

1.1.2 É no Centro de Dados da Boavista que reside a plataforma de servidores físicos que alojam os servidores de sistemas e servidores aplicacionais da AdCL, em ambiente virtual, assim como o equipamento de *networking* IP da rede da Boavista.

1.1.2.1 Servidores

Servidor	Tipo	Sistema operativo	Modelo	Função
ADCLHOST1	Físico	Win 2019	Dell PowerEdge R730	Host
ADCLHOST2	Físico	Win 2019	Dell PowerEdge R730	Host
SRVADADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	Domínio
SRVADADCL02	Físico	Win 2019	Dell PowerEdge R230	Domínio (secundário)
SRVADLIS01	Físico	Win 2019	HP Proliant DL180	Domínio (secundário Lis)
SRVADRIA01	Físico	Win 2019	Linha Branca - Intel	Domínio (secundário Ria)
SRVAPPADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	Aplicações
SRVBCKADCL01	Físico	Win 2019	Dell PowerEdge R320	*Backup*
SRVBCKADCL02	Físico	Win 2019	Dell PowerEdge R630	*Backup* secundário
SRVCQADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	SGQ RISIWEB
SRVFSADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	*File Share*
SRVINLABADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	LIMS InLAB
SRVLWADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	LANSWEEPER
SRVSCADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	SystemCenter
SRVSIGADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	SIG
SRVSPADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	Sharepoint
SRVSQLADCL01	VM	Win 2019	Virtual Machine	Base de dados SQL
NAVIA.ADCL01	VM	Linux	Virtual Machine	SGO NAVIA
NAVIA.ADCL02	VM	Linux	Virtual Machine	SGO NAVIA
IPBRICK.ADCL	VM	Linux	Virtual Machine	SGD iPortalDoc

1.1.3 É também no Centro de Dados da Boavista que reside a plataforma de *hardware* e *software* de *storage* de armazenamento da informação digital da AdCL e de armazenamento de cópias de segurança.

1.1.3.1 Unidades de armazenamento de informação

Unidade	Tipo	Modelo	Função
ADCLCLUSTER01	Físico	Dell SCv 2020	*Storage*
ADCLBACKUP01	Físico	Dell MD 3200	*Backup*
NASPSTMDGADCL0	Físico	QNAP TS 831 XU	*Backup* PST Mondego
NASPSTLISADCL0	Físico	QNAP TS 831 XU	*Backup* PST Lis
NASPSTRIAADCL0	Físico	QNAP TS 831 XU	*Backup* PST Ria

1.2 Postos de utilizador informático (Desktops/Laptops) na Boavista

1.2.1 No edifício da ETA da Boavista estão sediados 47 postos de utilizador informáticos, maioritariamente compostos por equipamento tipo/marca/modelo:

Tipo	Marca/Modelo	Sistema operativo
Desktop	HP ProDesk 600 G2 SFF	Win10
Desktop	DELL Optiplex 3040	Win10
Desktop	DELL Optiplex 3050	Win10
Laptop	HP ProBook 650 G2	Win10
Laptop	HP EliteBook 820 G3	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G1	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G3	Win10
Laptop	DELL Latitude E6320	Win10

1.3 Postos de utilizador informático (Desktops/Laptops) em Arganil, Cancelas, Choupal, Conraria, Lousã, Penacova, Quinta de Cima, Ribeira de Frades e ZIL

1.3.1 Nos edifícios das ETA/ETAR em título estão sediados 26 postos de utilizador informáticos, maioritariamente compostos por equipamento tipo/marca/modelo:

Tipo	Marca/Modelo	Sistema operativo
Desktop	DELL Optiplex 390	Win10
Desktop	DELL Optiplex 3050	Win10
Laptop	HP ProBook 650 G2	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G1	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G3	Win10
Laptop	DELL Latitude E6320	Win10

2. Rede em Olhalvas, Paúl, Coimbrão, Fátima e ZI Marinha Grande

2.1 Postos de utilizador informático (Desktpos/Laptops)

2.1.1 Nos edifícios das ETAR em título estão sediados 30 postos de utilizador informáticos, maioritariamente compostos por equipamento tipo/marca/modelo:

Tipo	Marca/Modelo	Sistema operativo
Desktop	DELL Optiplex 3040	Win10
Desktop	DELL Optiplex 3050	Win10
Desktop	HP ProDesk 600 G2 SFF	Win10
Laptop	HP ProBook 650 G2	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G1	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G3	Win10
Laptop	DELL Latitude E6320	Win10

3. Rede no Polo Ria

3.1 Postos de utilizador informático (Desktpos/Laptops)

3.1.1 No edifício administrativo de Aveiro, na ETAR de Cacia e na ETAR de Ílhavo estão sediados 45 postos de utilizador informáticos, maioritariamente compostos por equipamento tipo/marca/ modelo:

Tipo	Marca/Modelo	Sistema operativo
Desktop	DELL Optiplex 3050	Win10
Desktop	HP ProDesk 600 G2 SFF	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G1	Win10
Laptop	HP EliteBook 840 G3	Win10
Laptop	DELL Latitude E6320	Win10

4. Centro de dados

Os centros de dados da AdCL estão localizados nos seguintes e locais, com as seguintes funções:

DC Boavista I – Aloja a plataforma de *hardware*/*software* da AdCL. Aloja ainda o sistema de alimentação ininterrupta do DC e a plataforma de *hardware*/*software* dos sistemas de telegestão TLG AA da Boavista e TLG AR Mondego. Alberga 3 bastidores, um para a rede informática, outro para a rede de telegestão e ainda outro para os dispositivos de *networking* terminal da rede.

DC Boavista II – Aloja as plataformas locais de *networking* e de telefonia VoIP da AdCL. Aloja ainda a plataforma de *hardware*/*software* do sistema de videovigilância do Mondego. Alberga 2 bastidores, um para a rede os dispositivos de *networking* de acesso ao exterior e telefonia VoIP e um outro para a plataforma de videovigilância.

DC Boavista III – Aloja um painel de transferência de cablagem *ethernet* e uma *storage* para armazenamento redundante de *backups* das redes informática e industrial (telegestão) da AdCL.

DC Olhalvas – Aloja a plataforma de *hardware*/*software* para autenticação local e *backups* de informação industrial (telegestão). Aloja também o sistema de alimentação ininterrupta do DC e a plataforma de *hardware*/*software* dos sistemas de telegestão TLG AR LIS. Aloja ainda as plataformas locais de *networking* e de telefonia VoIP da AdCL.

DC Aveiro – Aloja a plataforma de *hardware*/*software* para autenticação local e *backups* de informação industrial (telegestão). Aloja também o sistema de alimentação ininterrupta do DC. Aloja ainda as plataformas locais de *networking* e de telefonia VoIP da AdCL.

5. Sistema de impressão

O sistema de impressão da AdCL suporta-se num conjunto de multifunções distribuídas pela ETA da Boavista, ETAR do Choupal, ETAR de Olhalvas, ETA do Paúl, Edifício Administrativo de Aveiro, ETAR de Cacia e ETAR de Ílhavo, contratadas com base num serviço de *renting* e assistência técnica. Este sistema tem uma utilização local do tipo *follow me* e tem gestão centralizada.

6. Cópias de segurança

As cópias de segurança dos ficheiros residentes na rede informática da AdCL são realizadas sob políticas específicas e estabelecidas na empresa, nos servidores e *storage* de *backup* instalados no DC Boavista I, com posterior replicação física em servidor/storage de backup redundante instalado no DC Boavista III.

7. Ligações WAN

Todos os sites com pelo menos um posto de utilizador informático interligam na rede AdCL através de uma MPLS contratada a operador, com débitos de 200 e 100 Mbps, respetivamente na ETA da Boavista e nos polos Ria/ETAR Cacia/ETAR Ílhavo e Olhalvas) e 50 Mbps nas instalações de Arganil, Cancelas, Choupal, Conraria, Lousã, Penacova, Quinta de Cima, Ribeira de Frades, ZIL, Paúl, Coimbrão, Fátima e ZI Marinha Grande.

8. Ligações LAN

Todos os postos de utilizador informáticos e demais unidades acima descritos, interligam nas respetivas redes informáticas locais através de rede cablada *ethernet*. Na ETA da Boavista, na ETAR do Choupal, na ETAR de Olhalvas, na ETA do Paúl, na ETAR do Coimbrão, no Edifício Administrativo de Aveiro, na ETAR de Cacia e na ETAR de Ílhavo, os postos de utilizador podem interligar à rede informática através de um sistema de *access points* integrado. Este sistema de *access points* tem configurada uma rede *Corporate* e uma rede *Guest*. A primeira permite o acesso a todos os recursos da rede informática da AdCL. A segunda permite exclusivamente o acesso à internet, designadamente para *devices* não reconhecidos na rede informática AdCL.

9. Ligações VPN

Encontram-se configuradas várias VPN para acesso aos recursos da rede informática da AdCL, nomeadamente em postos de utilizador do tipo portáteis e em dispositivos tipo *tablet* utilizados para suporte de atividades operacionais que necessitam de aceder aos recursos da rede em locais remotos. Estas VPN são disponibilizadas e suportam-se nas funcionalidades disponibilizadas pela MPLS de operadora e são utilizadas com base em políticas de atribuição e credenciação estabelecidas na empresa.

10. Internet

O acesso à internet é estabelecido via operadora da MPLS, com um único acesso a esta na ligação de 200 Mbps na ETA da Boavista.

11. *Firewall* e antivírus

A proteção de perímetro da rede informática da AdCL e feita com base em serviço de *firewall* sob produto CHECKPOINT, contratado à operadora de MPLS. As políticas de segurança e a configuração das proteções são definidas pela AdCL, que também gere e monitoriza o serviço através de uma plataforma para o efeito.

A proteção de *endpoint* é estabelecida sobre todos os *devices laptops* e *desktops* com base em produto KASPERSKY. As políticas de segurança e a configuração das proteções são definidas e implementadas pela AdCL.

12. Política de utilização dos recursos informáticos da AdCL

A utilização dos recursos da rede informática da AdCL é efetuada com base num regulamento aprovado e estabelecido para o efeito – *Manual de Utilização de Recursos Informáticos e Comunicações da AdCL*, onde se encontram descritos a sua constituição, os intervenientes, as políticas de utilização, os direitos e deveres dos mesmos e os cuidados a ter na utilização dos recursos.

ANEXO I.2

LOCAIS DE INSTALAÇÃO DA REDE INFORMÁTICA DA ADCL

Item	Designação da Instalação	Localização	Coordenadas (WGS84)	
			Latitude	Longitude
1	ETA Boavista	Coimbra	40°11´17.65"N	8°25´17.32"W
2	ETAR Olhalvas	Leiria	39°44'16.11"N	8°47'42.98"W
3	Edifício Administrativo Aveiro	Aveiro	40°13'28.59"N	8°39'13.65"W
4	ETAR Choupal	Coimbra	40°13'28.59"N	8°26'55.90"W
5	ETAR Cacia	Cacia	40°41'22.8"N	8°35'42.6"W
6	ETAR Ílhavo	Ílhavo	40°36'16.5"N	8°42'34.4"W
7	ETA Paúl	Monte Redondo	39°54'23.73"N	8°50'05.31"W
8	ETAR Lousã - Póvoa	Lousã	40°8´22.84"N	8°15´41.42"W
9	ETAR Penacova	Penacova	40°15´40.13"N	8°16´52.12"W
10	ETAR Ribeira de Frades	Ribeira de Frades	40°12´36.62"N	8°29´24.45"W
11	ETAR Conraria	Conraria - Coimbra	40°10´35.38"N	8°23´37.21"W
12	ETAR Quinta de Cima	Quinta de Cima - Penela	40°2´44.02"N	8°22´22.04"W
13	ETAR ZI Condeixa	Condeixa	40°7´34.00"N	8°31´36.11"W
14	ETAR Coimbrão	Coimbrão - Monte Redondo	39°53'40.97"N	8°54'43.20"W
15	ETAR Fátima	Fátima	39°35'39.5"N	8°36'14.55"W
16	ETAR ZI Marinha Grande	Marinha Grande	39°43'20.03"N	8°56'30.54"W
17	ETAR Alagoa	Arganil	40°13´42.92"N	8°3´25.43"W
18	ETA Cancelas	Cancelas - Penela	40°01'35.93"N	8°19'37.58"W

ANEXO I.3

CATEGORIZAÇÃO DAS INTERVENÇÕES

Nível 1
Instalação, configuração e formatação de PC's/Servidores
Manutenção preventiva e limpeza de PC's/Servidores
Instalação e configuração de *software*
Atualizações e *upgrades* em SO e antivírus
Updates, *scanning* e *deleting* vírus
Análise de desempenho e integridade de sistemas e aplicações
Helpdesk ao utilizador

Nível 2
Arquitetura, implementação e configuração servidores
Suporte a sistemas operativos de servidor
Arquitetura, implementação e configuração de redes IP
Arquitetura, implementação e configuração de sistemas aplicacionais
Implementação e suporte a virtualização
Arquitetura, implementação e configuração de sistemas de segurança
Arquitetura, implementação e configuração de soluções de *storage*
Instalação, suporte, recuperação e restauração de dados

ANEXO I.4

QUANTIDADES ESTIMADAS E PREÇOS BASE UNITÁRIOS

Item	Intervenção	Total de quantidades estimadas (2 *anos*)	*On site* (2 *anos*)	*Off site* (2 *anos*)	Unidade	Preço base unitário
1	**Assistência Técnica Nível 1**	**80**	**40**	**40**	**Horas**	**24,00 €**
1.1	*em horário normal* (AT1n)		*39*	*39*		
1.2	*em horário suplementar* (AT1s)		*1*	*1*		
2	**Assistência Técnica Nível 2**	**80**	**40**	**40**		**65,00 €**
2.1	*em horário normal* (AT2n)		*22*	*22*		
2.2	*em horário suplementar* (AT2s)		*18*	*18*		
3	**Deslocação**	**1.325**			**km**	**0,45 €**