



**CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º 168/21/DCP/DSI/APOIO
ÀS EQUIPAS DA DIREÇÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE
INFORMAÇÃO PARA RESPOSTA AO PRR**

Caderno de Encargos





Cláusulas Jurídicas.....	3
<i>Cláusula 1.ª Objeto</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 2.ª Local da Prestação De Serviços</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 3.ª Duração.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 4.ª Preço Base.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 5.ª Condições de Pagamento.....</i>	<i>4</i>
<i>Cláusula 6.ª Propriedade Intelectual.....</i>	<i>5</i>
<i>Cláusula 7.ª Sigilo.....</i>	<i>6</i>
<i>Cláusula 8.ª Proteção de Dados</i>	<i>6</i>
<i>Cláusula 9.ª Cessão Da Posição Contratual e Subcontratação</i>	<i>8</i>
<i>Cláusula 10.ª Comunicações e Notificações.....</i>	<i>8</i>
<i>Cláusula 11.ª Penalidades Contratuais</i>	<i>8</i>
<i>Cláusula 12.ª Foro Competente</i>	<i>9</i>
<i>Cláusula 13.ª Legislação Aplicável</i>	<i>9</i>
Cláusulas Técnicas.....	10
<i>Cláusula 14.ª Descrição Técnica do Contrato.....</i>	<i>10</i>
<i>Cláusula 15.ª Perfil Técnico do Recurso a afetar aos serviços.....</i>	<i>11</i>
<i>Cláusula 16.ª Substituição de Recurso</i>	<i>18</i>
<i>Cláusula 17.ª Níveis de Serviço.....</i>	<i>18</i>
<i>Cláusula 18.ª Mecanismos Formais de Acompanhamento.....</i>	<i>19</i>
<i>Cláusula 19.ª Gestor Do Contrato</i>	<i>19</i>





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

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 o apoio às equipas técnicas através da contratação de serviços especializados de arquiteturas, infraestruturas, comunicações e suporte, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

1. Os serviços relativos aos lotes 1 a 9 serão prestados nas instalações da AMA, na área metropolitana de Lisboa ou outra a indicar em sede de execução contratual, conforme seja definido pela AMA.
2. Os serviços relativos ao lote 10 serão presenciais nas Lojas Cidadão de Braga e Faro.

Cláusula 3.ª

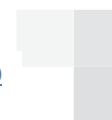
Duração

1. Os contratos terão a duração de 24 meses contados da data da sua celebração, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. Sem prejuízo do número anterior, o contrato de qualquer um dos lotes cessará se atingido os preços contratuais previstos no número 1 da cláusula 4.ª.

Cláusula 4.ª

Preço contratual e preços base hora

1. O preço contratual é de €945.000,00 (novecentos e quarenta e cinco mil euros) ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, repartido por 10 lotes da seguinte forma:
 - a) Lote 1 – Perfil de Networking (1 FTE):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 90.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - b) Lote 2 – Perfil de Segurança (1 FTE):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 90.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - c) Lote 3 – Perfil de Voz (1 FTE):



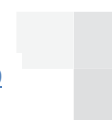


- i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 90.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - d) Lote 4 - Perfil de networking/segurança Cloud (1 FTE):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 90.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - e) Lote 5 – Perfil de especialista Microsoft (1 FTE):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 88.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - f) Lote 6 – Perfil de especialista Linux (2 FTEs):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 176.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - g) Lote 7 – Perfil de especialista de base de dados (1 FTE):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 88.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - h) Lote 8 – Perfil de especialista de cloud (1 FTE):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 88.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 21,08€;
 - i) Lote 9 – Perfil de especialista em arquitetura empresarial (1 FTE):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 65.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 19,60€;
 - j) Lote 10 – Perfil de técnico informática (2 FTEs):
 - i. Preço contratual, não submetido à concorrência, de 80.000,00€ + IVA a que corresponde o preço base hora de 11,10€;
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base hora de cada lote de forma individual.
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. A faturação é efetuada mensalmente, de acordo com os serviços efetivamente prestados no mês anterior, mediante fatura a emitir até ao 8.º dia do mês seguinte, devendo as mesmas ser acompanhadas de todos





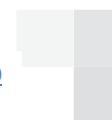
os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.

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 deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.
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.
9. Só são efetuados pagamentos após o pagamento dos emolumentos devidos ao Tribunal de Contas pela concessão do visto pelo cocontratante, nos termos do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio.

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

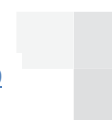
Proteção de dados

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) Pela indisponibilidade do recurso nos termos propostos e previstos no n.º 2 da cláusula 14.ª, uma sanção pecuniária de 200€ por cada dia de incumprimento;
 - b) Pelo incumprimento dos prazos definidos para a substituição do recurso, uma sanção pecuniária de 300€ por cada dia de atraso para além do previsto;
 - c) Pelo incumprimento de salvaguarda e segurança, com consequente perda de dados, até 20% do preço contratual;
 - d) Pelo incumprimento da obrigação de continuidade da prestação do serviço, até 5% do preço contratual;
 - e) Pelo incumprimento de níveis de serviço estipulados no n.º 1 da cláusula 17.ª, 10% do preço a





pagar mensalmente;

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

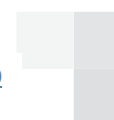
Foro competente

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 omissso 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. Âmbito

A pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2, para além de representar uma emergência de saúde pública, que obrigou a respostas imediatas no plano sanitário, desencadeou uma retração generalizada da atividade económica, originando impactos sem precedentes e severas consequências de ordem económica e social à escala mundial.

Perante os graves impactos da pandemia nas economias europeias, foi criado um instrumento comunitário estratégico de mitigação do impacto económico e social da crise, capaz de promover a convergência económica e a resiliência das economias da União, contribuindo para assegurar o crescimento sustentável de longo prazo e para responder aos desafios da dupla transição, para uma sociedade mais ecológica e digital. Foi neste contexto que o Conselho Europeu criou o Next Generation EU, um instrumento temporário de recuperação, a partir do qual se desenvolve o Mecanismo de Recuperação e Resiliência, onde se enquadra o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

O PRR português é um programa de aplicação nacional, com um período de execução até 2026, e vai implementar um conjunto de reformas e de investimentos que permitirá ao país retomar o crescimento económico sustentado, reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década. Neste contexto e, particularmente para a AMA, foram definidos um conjunto de investimentos, metas e projetos a realizar durante o período 2021-2026.

Decorrente do volume esperado de novas Lojas Cidadão a criar, da reformulação de algumas das Lojas atuais, de novos projetos a desenvolver no contexto da interoperabilidade, identificação eletrónica, portal de serviços, dados abertos, etc., que resultarão em aplicações, serviços, portais, integrações, etc., foi definido um subprograma de capacitação das equipas da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação para suporte à globalidade dos projetos PRR, pretendendo-se reforçar as equipas com especialistas e técnicos em vários perfis descritos nas cláusulas seguintes, através da contratação de uma bolsa de, no mínimo, 48.096 horas, distribuídas por 12 recursos.

2. O cocontratante garantirá a realização dos serviços objeto do contrato em horário concreto, a identificar conforme as necessidades, de recursos com afetação mínima 40 horas semanais, por





recurso, no prazo máximo de 5 dias úteis após a assinatura do contrato, nas seguintes quantidades por cada perfil:

Perfis	#FTEs
Lote 1 - Perfil de Networking	1
Lote 2 - Perfil de Segurança	1
Lote 3 - Perfil de Voz	1
Lote 4 - Perfil de networking/segurança Cloud	1
Lote 5 - Perfil de especialista Microsoft	1
Lote 6 - Perfil de especialista Linux	2
Lote 7 - Perfil de especialista de base de dados	1
Lote 8 - Perfil de especialista de cloud	1
Lote 9 - Perfil de especialista em arquitetura empresarial	1
Lote 10 - Perfil de técnico informática	2

Cláusula 15.^a

Perfil técnico do recurso a afetar aos serviços

1. O cocontratante deverá disponibilizar perfis com os seguintes requisitos mínimos para cada lote:

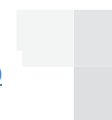
a) Lote 1 – **Perfil de Networking (1 FTE)**

i. O recurso para o perfil de *networking* deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:

1. Garantir o desempenho, recuperação e necessidades de segurança das comunicações e redes de acordo com os níveis de serviço acordados;
2. Contribuir para a definição das políticas, filosofias de desenho e requisitos das redes;
3. Implementação e melhoria continua de políticas de segurança;
4. Investigar, diagnosticar e resolver problemas de rede;
5. Utilizar ferramentas de gestão de redes para avaliar a carga e desempenho da rede;
6. Manter o conhecimento dos requisitos legais e normativos relevantes relacionados com a segurança e privacidade de rede;
7. Monitorização e análise de registos e relatórios de equipamentos de segurança de rede;
8. Implementação e operação de plataformas centralizadas de gestão de equipamentos de rede.

ii. Requisitos

1. Certificação CCNA;
2. Certificação Fortinet NSE 4;





3. Experiência mínima, comprovável, de 5 anos em funções semelhantes

b) Lote 2 – Perfil de Segurança (1 FTE)

- i. O recurso para o perfil de segurança deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:
 1. Garantir o desempenho, recuperação e necessidades de segurança das comunicações e redes de acordo com os níveis de serviço acordados;
 2. Contribuir para a definição das políticas, filosofias de desenho e requisitos das redes;
 3. Implementação e melhoria contínua de políticas de segurança;
 4. Investigar, diagnosticar e resolver problemas de rede;
 5. Manter o conhecimento dos requisitos legais e normativos relevantes relacionados com a segurança e privacidade de rede;
 6. Análise e tratamento de vulnerabilidades de segurança de aplicações web;
 7. Monitorização e análise de registos e relatórios de equipamentos de segurança de rede;
- ii. Requisitos
 1. Certificação Fortinet NSE 4;
 2. Certificação Checkpoint CSA/CSE
 3. Experiência mínima, comprovável, de 5 anos em funções semelhantes

c) Lote 3 – Perfil de Voz (1 FTE)

- i. O recurso para o perfil de voz deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:
 1. Garantir o desempenho, recuperação e necessidades de segurança das comunicações e redes de acordo com os níveis de serviço acordados;
 2. Contribuir para a definição das políticas, filosofias de desenho e requisitos das redes;
 3. Investigar, diagnosticar e resolver problemas de rede;
 4. Utilizar ferramentas de gestão de redes para avaliar a carga e desempenho da rede;
 5. Manter o conhecimento dos requisitos legais e normativos relevantes relacionados com a segurança e privacidade de rede;
 6. Implementação e operação de plataformas centralizadas de gestão de equipamentos de rede.
 7. Garantir o bom funcionamento de plataformas comunicações unificadas;
- ii. Requisitos
 1. Certificação CCNA e CCNP-Collaboration;





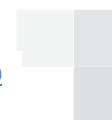
2. Experiência mínima, comprovável, de 5 anos em funções semelhantes

d) Lote 4 - **Perfil de networking/segurança Cloud (1 FTE)**

- i. O recurso para o perfil de networking/segurança Cloud deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:
 1. Garantir o desempenho, recuperação e necessidades de segurança das comunicações em ambiente cloud (multi-fornecedor);
 2. Contribuir para a definição das políticas, filosofias de desenho e requisitos das redes;
 3. Implementação e melhoria continua de políticas de segurança;
 4. Investigar, diagnosticar e resolver problemas de rede;
 5. Manter o conhecimento dos requisitos legais e normativos relevantes relacionados com a segurança e privacidade de rede;
 6. Análise e tratamento de vulnerabilidades de segurança de aplicações web;
 7. Monitorização e análise de registos e relatórios da infraestrutura de segurança de rede cloud/on-premises;
- ii. Requisitos
 1. Certificação Fortinet NSE 4 ou Certificação Checkpoint CSA/CSE;
 2. Mínimo de 150 horas comprováveis de formação nos últimos 3 anos, nas seguintes áreas: Azure, AWS, Oracle Cloud, Cloud Security
 3. Experiência mínima, comprovável, de 3 anos em funções semelhantes

e) Lote 5 – **Perfil de especialista Microsoft (1 FTE)**

- i. O recurso para o perfil de especialista Microsoft deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:
 1. Administração das diversas tecnologias Microsoft em uso na AMA, designadamente:
 - a. Sistema de correio eletrónico: Exchange;
 - b. Sistemas operativos Windows Server;
 - c. Servidores aplicativos/web: IIS, Sharepoint.
 - d. Serviços de diretório: AD;
 - e. Execução de rotinas e procedimentos a pedido: Powershell;
 - f. Diagnóstico e Correção de Problemas;
 - g. Proposta e implementação de melhorias aos sistemas;
 - h. Sistema de gestão centralizada: SCCM - System Center Configuration Manager
- Sistema de monitorização: SCOM - System Center Operations Manager



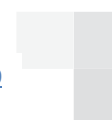


ii. Requisitos

1. Experiência comprovada (mínima de 4 anos) em administração de sistemas Microsoft, no mínimo em 2 clientes diferentes;
2. Certificação:
 - a. MCSA - Windows Server 2016
3. Frequência comprovada de formação System Center
4. Experiência profissional (mínima de duas) nas seguintes áreas:
 - a. Instalação e administração de sistemas operativos Windows Server nas versões 2008 a 2019
 - b. Instalação e administração de sistema de gestão de base de dados SQL Server nas versões 2008 a 2017
 - c. Powershell
 - d. Administração de plataformas aplicacionais e web: IIS e Sharepoint
 - e. Plataformas de monitorização: SCOM
 - f. Plataformas de gestão centralizada de servidores: SCCM

f) Lote 6 – **Perfil de especialista Linux (2 FTEs)**

- i. Os recursos para o perfil de Linux deverão reunir competências técnicas e experiência profissional que lhes permita deterem proficiência para:
 1. Administração das diversas tecnologias livres (opensource) em uso na AMA, nomeadamente, sistema operativos, correio eletrónico, servidores aplicacionais e bases de dados, designadamente:
 - a. Sistemas de Gestão de Bases de Dados alvo: MYSQL e clusters Percona/Galera
 - b. Sistema de correio eletrónico: Zimbra;
 - c. Sistemas operativos CentOS, RedHat;
 - d. Scripting;
 - e. Ferramentas de automação e gestão do parque de servidores: Ansible
 - f. Servidores aplicacionais: Tomcat, Jboss, frameworks PHP variadas.
 - g. Plataformas de containers, orquestração e repositórios: Docker, Kubernetes, GIT
 - h. Servidores web: Apache, Nginx;
 - i. Monitorização com Nagios, Graylog e Tripwire
 - j. Execução de rotinas e procedimentos a pedido;
 - k. Diagnóstico e Correção de Problemas;
 - l. Proposta e implementação de melhorias aos sistemas;



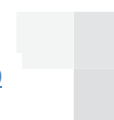


ii. Requisitos

1. Licenciatura na área de informática
2. Experiência comprovada (mínima de 4 anos) em administração de sistemas Linux/Unix, no mínimo de 2 clientes diferentes
3. Certificação:
 - a. Red Hat Certified System Administrator ou
 - b. Linux Professional Institute
4. Frequência comprovada de formação em:
 - a. Ansible
 - b. Docker
 - c. Shell scripting
5. Experiência profissional (mínima de duas) nas seguintes áreas:
 - a. Operação de ambientes Linux/Unix nas distribuições RHEL/CentOS
 - b. Operação de sistemas aplicacionais, nomeadamente Apache Tomcat, JBOSS
 - c. Automação dos processos com recurso a Ansible
 - d. Gestão do parque informático OS com recurso a Ansible
 - e. Operação de plataformas de containers e repositórios de código (Docker e GIT)
 - f. Operação de plataformas de monitorização e logging (Nagios e Graylog)

g) Lote 7 – **Perfil de especialista de base de dados (1 FTE)**

- i. O recurso para o perfil de especialista de base de dados deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:
 1. Administração das diversas tecnologias de sistemas de gestão de base de dados em uso na AMA, designadamente:
 - a. Sistema de Gestão de Bases de Dados: SQL Server e MySQL;
 - b. Execução de rotinas e procedimentos a pedido;
 - c. Proposta e implementação de melhorias;
 - d. Configuração de clusters
 - e. Definir/ Contruir/ Otimizar modelos e esquemas das bases de dados;
 - f. Aplicar métodos e ferramentas para medir e reportar indicadores de desempenho relacionadas com os conjuntos de dados (tempo de resposta, disponibilidade, segurança, integridade, ...);
 - g. Preparar procedimentos e instruções relacionados com conjuntos de dados para outros técnicos ou administradores;
 - h. Monitorizar e manter os sistemas de gestão de base de dados;

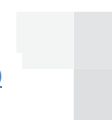




- i. Assegurar a integridade e segurança dos sistemas de gestão de bases de dados;
 - j. Identificar, investigar e corrigir incidentes ou problemas relacionados com os sistemas de gestão de base de dados;
 - k. Disponibilizar formação, suporte e aconselhamento sobre questões relacionadas com conjuntos de dados a outros profissionais "TIC".
- ii. Requisitos
- 1. Experiência comprovada (mínima de 4 anos) em administração de sistemas de gestão de bases de dados, no mínimo em 2 clientes diferentes;
 - 2. Certificação:
 - a. MCDBA – Microsoft Certified Database Administrator obtida há pelo menos dois anos
 - 3. Experiência profissional nas seguintes áreas:
 - a. Instalação e administração de sistema de gestão de base de dados SQL Server nas versões 2008 a 2017, inclusive clusters
 - b. Instalação e administração de sistemas de gestão de base de dados opensource, nomeadamente MySQL

h) Lote 8 – Perfil de especialista de cloud (1 FTE)

- i. O recurso para o perfil de especialista Cloud deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:
 - 1. Administração e gestão de ambientes multi-cloud: Azure, Oracle Cloud e AWS
 - a. Controlo e otimização de custos
 - b. Monitorização
 - c. Redução de shadow IT e gestão centralizada
 - d. Gestão de processos
 - e. Automação
 - 2. Migração para Cloud (IaaS, PaaS e SaaS)
 - a. Documentação de processos, estratégias e orientações
 - b. Definição de funções e responsabilidades
 - c. Implementação de boas práticas e recomendações
 - 3. Gestão aplicacional
 - a. Controlo dos projetos e recursos
 - b. Reutilização de recursos e serviços
 - c. Gestão de alterações (deployment, upgrades)
 - d. Gestão de licenciamento e consumos





- e. Integração entre recursos e equipas
 - f. DevOps
 - 4. Segurança e compliance
 - a. Auditing
 - b. Gestão de acessos
 - c. Definição de políticas de segurança
 - d. Application compliance e resolução de vulnerabilidades
 - 5. 2ª Linha técnica
 - a. Resolução de pedidos e incidentes
 - b. Garantir o desempenho e recuperação de infraestruturas e serviços
 - ii. Requisitos
 - 1. Mínimo de 150 horas comprováveis de formação nos últimos 3 anos nas seguintes áreas:
 - a. Área 1 - Oracle Cloud Infrastructure ou Oracle Cloud PaaS
 - b. Área 2 - Azure Fundamentals ou Azure Administrator Associate
 - c. Área 3 - AWS Certified Cloud Practitioner ou AWS Certified SysOps Administrator
 - 2. Experiência mínima, comprovável, de 3 anos em funções semelhantes
- i) **Lote 9 – Perfil de especialista em arquitetura empresarial (1 FTE)**
- i. O recurso para o perfil de arquitetura empresarial deverá reunir competências técnicas e experiência profissional que lhe permita deter proficiência para:
 - 1. Mapeamento das arquiteturas aplicacionais de todas as plataformas da AMA no sistema ATLAS
 - 2. Participação em reuniões periódicas sobre análise de alterações às arquiteturas atuais e proposta de novas
 - 3. Instalação de atualizações da plataforma ATLAS
 - 4. Parametrização da plataforma ATLAS para suporte a requisitos de classificação de dados pessoais nas plataformas em consonância com o RGPD
 - 5. Desenho, revisão e produção de documentação sobre processo e procedimentos a adotar no seio das arquiteturas aplicacionais
 - ii. Requisitos
 - 1. Experiência de pelo menos 2 anos em Atlas release 17 ou ferramenta equivalente.
 - 2. Certificação TOGAF
- j) **Lote 10 – Perfil de técnico informática (2 FTEs)**





- i. Os recursos para o perfil de técnico de informática deverão reunir competências técnicas e experiência profissional que lhes permita deter proficiência para:
 1. Instalar e configurar componentes de hardware e software em computadores, dispositivos de comunicações, postos de trabalho e periféricos das Lojas e Espaços Cidadão;
 2. Atribuir, otimizar e desafetar recursos informáticos, identificando as anomalias e desencadeando as ações necessárias para a sua regularização;
 3. Instalar programas e aplicações informáticas, em conformidade com as exigências dos sistemas de informação definidos, com recurso aos suportes lógicos, ferramentas e linguagens apropriadas;
 4. Apoio aos utilizadores das Lojas e Espaços Cidadão no âmbito de uma primeira linha de suporte.
- ii. Requisitos
 1. Curso Tecnológico/Profissional/Outros nível III – Curso Tecnológico de Informática

Cláusula 16.ª

Substituição de recurso

1. Qualquer alteração ao perfil indicado em sede de execução do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna, no mínimo, as mesmas qualificações apresentadas em sede de concurso, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos 2 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
3. Sempre que se constate a inadequação do recurso encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 17.ª

Níveis de serviço

1. Na sequência da execução das tarefas decorrentes de incidentes reportados e/ou pedidos de serviço realizados pelos utilizadores, o cocontratante deverá garantir um tempo de realização das mesmas em





tempo inferior ou igual ao estabelecido nos níveis de serviço TIC. Para o ano 2021 o tempo médio estabelecido para a resolução de tickets (incidentes e pedidos de serviço), expresso em dias úteis, é de no máximo dois dias em pelo menos 90% dos tickets.

2. A execução de qualquer tarefa pressupõe o comprometimento por parte do cocontratante em garantir a salvaguarda prévia dos dados.
3. O não cumprimento do disposto no ponto anterior pelo cocontratante é causa suficiente para a substituição do elemento, ficando o cocontratante obrigado à sua substituição nos termos da cláusula 16ª.

Cláusula 18.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. O acompanhamento dos serviços será realizado através de reunião mensal 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 19.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.

