

Ajuste Direto

N.º 0156 - DGCP - 2021

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE MICROSOFT PREMIER

Caderno de Encargos

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de suporte Microsoft Premier para a Secretaria Geral do Ministério da Economia e Transição Digital (SGMETD).

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

1. Os serviços objeto do presente procedimento serão prestados nas instalações da Secretaria Geral do Ministério da Economia e Transição Digital, sita na Av. da República, nº 79, 1069-218 Lisboa.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, é possível que a Entidade Adjudicatária preste alguns serviços de forma remota, nomeadamente através de telefone, correio eletrónico e ligação remota aos sistemas da entidade referidas no n.º 1.

Cláusula 3.ª

Prazo de Execução

1. Os serviços objeto do presente procedimento devem ser prestados a partir de 01 de março de 2022, ou no dia seguinte à data de assinatura do contrato se esta ocorrer em data posterior, até 31 de dezembro de 2022.
2. O contrato manter-se-á em vigor até total cumprimento do mesmo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

O preço base (entendido como o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela aquisição de serviços que constitui objeto do presente procedimento), é fixado em 95.000,00€ (noventa e cinco mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 5.ª

Preço contratual e condições de pagamento

1. Pela prestação das obrigações objeto do procedimento, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos e respetivo anexo I que faz parte integrante do mesmo, a entidade adjudicante deve pagar à entidade adjudicatária o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que não pode ultrapassar o preço base.
2. O valor referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SGMETD, incluindo as despesas de transporte.

3. O pagamento será efetuado na sua totalidade, após validação da fatura.
4. Desde que devidamente emitida a fatura será paga no prazo de 30 dias, após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.
5. A fatura deverá ser emitida em nome de SGMETD/GAFME – Secretaria Geral do Ministério da Economia e Transição Digital, com referência ao número de identificação fiscal e ao número de compromisso constante no contrato, e deve ser remetida para o Portal da Fatura Eletrónica da Administração Pública-FEAP, quando a Entidade Adjudicatária se encontre registada no mesmo, ou por meio eletrónico para o endereço de e-mail: faturacao.dsf@sgeconomia.gov.pt ou via CTT para a Av. da República, nº 79, 1069-218 Lisboa, Portugal, devendo ser privilegiado um dos dois primeiros meios indicados.
6. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar à Entidade Adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando a Entidade Adjudicatária obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura será paga através de transferência bancária, após a verificação dos formalismos legais, em vigor, para o processamento das despesas públicas.
8. O atraso no pagamento das faturas confere ao fornecedor o direito de exigir juros de mora, nos termos legais.

Cláusula 6.ª

Obrigações da entidade adjudicatária e especificações técnicas

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, para a entidade adjudicatária decorre a obrigação de prestar o serviço de acordo com o previsto no caderno de encargos e seu respetivo Anexo I que faz parte integrante do mesmo.
2. A título acessório, a entidade adjudicatária fica ainda obrigada, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.
3. Constituem ainda obrigações da entidade adjudicatária:
 - a) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a presente prestação dos serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;
 - b) Cumprir com as condições fixadas para a execução do contrato, agindo com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;

c) Toda e qualquer alteração, no que respeita aos serviços contratados, carece de uma aprovação prévia por parte da Secretaria Geral do Ministério da Economia e Transição Digital.

Cláusula 7.ª

Obrigações da Entidade Adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

1. Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pela entidade adjudicatária, em conformidade com as condições de pagamento estabelecidas no presente caderno de encargos.
2. Nomear um gestor de contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP, pela gestão do contrato, a celebrar ao abrigo do presente procedimento e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação.
3. Monitorizar a prestação dos serviços, no que respeita às condições da prestação e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

Cláusula 8.ª

Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo das cláusulas do presente caderno de encargos e do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º, conjugado com os artigos os 333.º e 448.º, todos do Código dos Contratos Públicos, a entidade adjudicante pode resolver o contrato em caso de incumprimento pela entidade adjudicatária, após esta última ter sido notificada para cumprir qualquer determinação que lhe tenha sido imposta no decurso do contrato.
2. Pode ainda a entidade adjudicante resolver o contrato, se a entidade adjudicatária, decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, o qual não poderá ser inferior a 30 dias, não tiver sanado a situação.

Cláusula 9.ª

Dados pessoais

1. A entidade adjudicatária obriga-se a efetuar um tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
2. Os dados pessoais devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, bem como ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário, devendo ser apagados, findo o tempo necessário para a finalidade para o qual foram recolhidos, apenas podendo ser comunicados/transmitidos à Secretaria Geral do Ministério da Economia e Transição Digital.

Cláusula 10.ª

Gestor do Contrato

1. A entidade adjudicante designa o Dr. Vasco Silva, gestor do contrato a celebrar, que tem a função de acompanhar permanentemente a prestação dos serviços objeto do presente procedimento.
2. O gestor do contrato deverá proceder nos termos do disposto no artigo 290.º - A do Código dos Contratos Públicos, de modo a aferir os níveis de desempenho da entidade adjudicatária, a execução financeira, técnica e material do presente contrato.
3. Em caso de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve o gestor comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
4. Antes do início de funções o gestor do contrato irá subscrever a declaração de inexistência de conflitos de interesse, conforme modelo previsto no n.º 7 do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.
5. Sempre que seja necessário proceder à alteração do gestor do contrato, a entidade adjudicante pode proceder à respetiva alteração, através de ato administrativo, que comunicará à entidade adjudicatária.

Cláusula 11.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade da entidade adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças e direitos de autor.
2. Caso o contraente público venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a entidade adjudicatária indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 12.ª

Outros encargos

Todas as despesas decorrentes da celebração do contrato são da responsabilidade da entidade adjudicatária.

Cláusula 13.ª

Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento das obrigações previstas no presente caderno de encargos, a entidade adjudicante pode exigir à entidade adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento e cujo valor poderá ser até 10% do preço contratual.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade adjudicatária e as consequências do incumprimento.
3. Os incumprimentos deverão ser denunciados por escrito no prazo máximo de 48 horas a contar do seu conhecimento, e dados a conhecer à entidade adjudicatária por fax, e-mail ou através de correio em carta registada com aviso de receção.

Cláusula 14.ª

Revisão de preços

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 15.ª

Fiscalização, controlo e avaliação do serviço prestado

A entidade adjudicante tem direito à fiscalização, controlo e avaliação dos serviços prestados, para poder aferir se os mesmos estão a ser prestados de acordo com o contrato a celebrar.

Cláusula 16.ª

Caução

Não há lugar à prestação de caução, nos termos do nº 2 do artigo 88º do CCP.

Cláusula 17.ª

Dever do Sigilo

1. A entidade adjudicatária obriga-se a manter sigilo e garantir confidencialidade sobre toda a informação de que venha a tomar conhecimento, por via direta ou indireta, no âmbito da prestação em causa e vincula-se a não utilizar essa informação para outros fins que não aqueles destinados direta e exclusivamente à execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. A obrigação de confidencialidade prevista nesta cláusula mantém-se por um período de cinco anos após a data da divulgação da informação.

Cláusula 18.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 19.ª

Notificações e comunicações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das partes, indicados no contrato.
2. Qualquer alteração dos elementos de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 20.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do presente contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 21.ª

Legislação aplicável

Em tudo o que for omissa e que suscite dúvidas no presente contrato, rege-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável em razão da matéria.

ANEXO I

Especificações Técnicas

I - Os serviços que se pretendem contratar são os seguintes:

a. Gestão de Conta e Serviços

- Incluído no serviço a adquirir.

O gestor de conta proporciona à SGMETD os meios e recursos necessários para a completa execução dos Serviços Premier, com apoio na definição, planeamento e execução de serviços e apoio a qualquer tema relacionado com Tecnologias Microsoft. Será o ponto de contacto fundamental para gerir a relação e com um vasto conhecimento das necessidades de negócio da SGMETD sendo suportado por uma vasta equipa de especialistas a nível mundial e local.

b. Gestão de Incidentes (Incident Manager)

- Incluído no serviço a adquirir.

Gestor de incidentes que monitoriza todos os casos criados, gere todos os incidentes ativos, garante que os SLAs sejam cumpridos e que os engenheiros sejam assignados, agilizando o tempo de resolução.

c. Suporte à Resolução de Problemas On-Prem:

- 20 horas de resolução de incidentes

20 horas de apoio à resolução de problemas on-prem, com soluções rápidas e eficazes de modo a minimizar o tempo de inatividade.

Deverá permitir à SGMETD e organismos resolver reactivamente eventuais problemas que advenham das tecnologias implementadas, assegurando a sua completa resolução e o pleno funcionamento dos sistemas.

d. Suporte à Resolução de Problemas relacionados com O365 e Cloud:

- Incluído no serviço a adquirir

Apoio a problemas relacionados com O365 e Cloud, sempre que necessário.

e. Apoio Side-by-side de Engenheiro Especialista em Infraestrutura e soluções Microsoft (DSE):

- 300 horas

300 horas de apoio, side-by-side, de um Engenheiro Especialista, para apoio na remediação, otimização e modernização a temas relacionados com qualquer componente da Infraestrutura e soluções Microsoft.

f. Formação e Capacitação com Workshop – Generic 3 Days – Open Workshop:

- 2 Inscrições em Workshops Premier

2 inscrições numa formação sobre uma tecnologia Microsoft à escolha realizada por um Engenheiro especialista certificado.

Educar e Capacitar as equipas de TI para as tecnologias existentes, dando os recursos e conhecimentos adequados para implementar e manter o suporte e funcionamento adequados e melhorando os níveis de serviço.

g. Security: Azure Sentinel – Fundamentals:

- 1 Serviço

Serviço fechado com duração de 4 dias, para compreensão das features do Azure Sentinel que o tornam um cloud-native SIEM (Security Information and Event Management) escalável.

Know-how de como utilizar o Azure Sentinel para deteção de alertas, visibilidade de ameaças, “caça” proativa e resposta a ameaças efetiva.

II. Outras especificações do serviço

Serviços Proativos

- Apoio/orientação Side-by-Side da equipa de IT na operação ou implementação de novas soluções.
- Passagem de boas práticas e tendências do setor Chalk-and-Talk.
- Apoio na definição do Plano Tecnológico IT Service RoadMap
- Auditorias de Segurança e análises de Risco das Plataformas tecnológicas RAP;
- Gestão do Ciclo de Vida das Soluções Microsoft (ex: Soluções de Infraestrutura).

Suporte Reativo

- Suporte 24x7x365 por telefone, email ou com presença local;
- Recursos disponíveis Microsoft à escala global;
- Suporte ilimitado para serviços Cloud;
- Escalamento até aos Developers do Produto;
- Acesso à KB da Microsoft;
- Acesso às especificações dos produtos e acesso às equipas de produto Microsoft;
- Acesso pela equipa de suporte ao código fonte dos produtos para correção de problemas;
- Suporte 24x7x365 a todas as tecnologias Microsoft com engenheiros especializados e tempos de resposta de até 1 hora para situações críticas e até 4 horas para situações normais;
- Possibilidade de aconselhamento especializado remoto para cenários específicos.

Outros

- Análise de risco às plataformas com acesso a ferramentas especializadas e exclusivas do fabricante e por técnicos devidamente credenciados e certificados pela Microsoft;
- Gestão do ciclo de vida dos produtos e soluções Microsoft, com acompanhamento pelo gestor de conta e serviços;

- Workshops especializados, de acordo com as necessidades, no cliente, na Microsoft, ou online;
- Transferência de conhecimento, boas práticas e tendências.

Assim estes serviços irão permitir á SGMETD atingir os seguintes objetivos:

- ✓ Providenciar um elevado nível de excelência e resposta dos sistemas e plataformas Microsoft existentes;
- ✓ Renovar e consolidar tecnologicamente os sistemas de infraestrutura, plataforma e dados;
- ✓ Consolidar o processo de transição e renovação tecnológica;
- ✓ Consolidar os conhecimentos da equipa e capacitar a mesma para melhorar os níveis de serviço e suporte contínuo;
- ✓ Dar suporte à crescente necessidade de serviços diferenciadores e inovadores;
- ✓ Melhorar o relacionamento e serviços prestados aos organismos que dependem da Secretaria Geral;
- ✓ Introduzir mecanismos e tecnologias de inovação para acelerar os processos de transição digital dos organismos;
- ✓ Melhorar os níveis de eficiência e adoção das tecnologias cloud existentes;
- ✓ Criar valor através da utilização de mecanismos de análise de dados avançados;
- ✓ Aumentar a presença de suporte local e assim garantir uma maior capacitação e conhecimento das tecnologias utilizadas;
- ✓ Providenciar um nível de suporte adaptado às necessidades atuais e futuras para garantir uma melhoria proativa e contínua dos serviços;
- ✓ Dar capacidade a alguns organismos para acompanhar as tendências tecnológicas existentes, adquirindo conhecimento e literacia digital e assim melhorar o relacionamento Intra organismos e os serviços prestados pela SGMETD;
- ✓ Garantir os níveis de serviço e suporte adequados aos organismos que dependem das infraestruturas tecnológicas da SGMETD.

Para situações de extrema criticidade propõe-se o acompanhamento presencial, com rápido escalamento no seio da Microsoft para as equipas de produto.