

**CADERNO DE ENCARGOS RELATIVO A CONTRATOS DE
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA A MANUTENÇÃO DO HARDWARE DO
DATACENTER**

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços para manutenção do hardware do datacenter, de modo a assegurar toda a componente de armazenamento de dados – gestão do datacenter, servicedesk, suporte onsite, suporte remoto, gestão do projeto e solução de segurança, garantindo a sua manutenção em caso de problemas lógicos ou físicos, nos termos da cláusula 4ª abrangendo os equipamentos identificados no Anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
5. Em cumprimento do disposto no artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, o acompanhamento da execução do contrato será assegurado pelo colaborador Pedro Alexandre Peres de Almeida enquanto Gestor de Contrato.

Cláusula 3.ª

Prazo

1. O contrato mantém-se em vigor até 31 de dezembro de 2022, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.
2. O início do contrato conta-se a partir da data de assinatura do mesmo e após publicação no Portal da Internet dedicado aos contratos públicos, sendo condição de eficácia do respetivo contrato esta publicação.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Servicedesk;
 - b) Serviço onsite;
 - c) Suporte remoto;
 - d) Gestão do projeto;
 - e) Gestão do datacenter;
 - f) Gestão da Solução de Segurança;
 - g) Serviço de Replicação de Backup em Cloud;
 - h) Serviço de SOC (Security Operations Center).
2. Serão ainda obrigações do prestador de serviços, cumprir os requisitos específicos previstos no anexo I ao presente caderno de encargos, que dele é parte integrante.
3. A título acessório, o prestador de serviços 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

Prazo de prestação do serviço

1. O prestador de serviço obriga-se a executar as obrigações constantes no presente caderno de encargos, a partir da data de início do contrato e até 31 de dezembro de 2022.

Cláusula 6.ª

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1. No prazo de 5 dias a contar de qualquer das obrigações principais do contrato e respetiva comunicação, o Município de Abrantes procede à respetiva análise, com vista a certificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar ao Município de Abrantes toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso de a análise do Município de Abrantes a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos na proposta adjudicada, o Município de Abrantes deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
4. No prazo razoável que for determinado pelo Município de Abrantes, o prestador de serviços procede às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, o Município de Abrantes procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6. Caso a análise do Município de Abrantes a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, deve ser emitida, no prazo máximo de 5 dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pelo Município de Abrantes.
7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada

Cláusula 7.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues ao Município de Abrantes em execução do contrato, às exigências legais,

obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 8.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Abrantes, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a 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. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 9.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, 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.

Secção II

Obrigações do Município de Abrantes

Cláusula 10.ª

Preço Base

Nos termos e para os efeitos do disposto no art. 47.º do CCP, o preço base (máximo) do procedimento é fixado em 74.900,00€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, como parâmetro base (máximo) do preço contratual.

Cláusula 11.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Abrantes deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, [incluindo as despesas de alojamento, alimentação e 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].
3. O preço a que se refere o n.º 1 é repartido em 4 pagamentos nos termos da cláusula anterior, repartidos da seguinte forma:
 - a. 1ª prestação após assinatura do contrato;
 - b. 2ª prestação no 2º trimestre do ano;
 - c. 3ª prestação no 3º trimestre do ano;
 - d. 4ª prestação no 4º trimestre do ano.

Cláusula 12.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo Município de Abrantes, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pelo Município de Abrantes das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. As faturas deverão ser enviadas para o email faturacao@cm-abrantes.pt, com a indicação do número da requisição ou do compromisso.

3. Em caso de discordância por parte do Município de Abrantes, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de cheque ou transferência bancária.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 13.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Abrantes pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, de até 20% do valor contratual:
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Abrantes pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do valor contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Abrantes tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
5. O Município de Abrantes pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Abrantes exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
 3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
 4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
 5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 15.^a

Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Abrantes pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços 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 prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.
3. O Município de Abrantes pode em caso de rescisão nos termos do n.º 1, exigir a reposição dos montantes pagos.

Cláusula 16.^a

Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante lhe seja devido esteja em dívida há mais de 3 meses ou o montante em dívida exceda 50% do preço contratual, excluindo juros;
2. O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos da Cláusula 17.^a.
3. Nos casos previstos na alínea *a)* do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Abrantes, que produz efeitos 30 dias após a recepção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo V

Resolução de litígios¹

Cláusula 17.ª

Foro competente

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

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 18.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19.ª

Comunicações e notificações

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

Cláusula 20.ª

Contagem dos prazos

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

¹ Este capítulo contém, em alternativa, uma disposição atributiva da competência territorial e uma cláusula arbitral.

Cláusula 21ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Anexo I

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- a) Servicedesk;
- b) Serviço onsite;
- c) Suporte remoto;
- d) Gestão do projeto;
- e) Gestão do datacenter;
- f) Gestão da Solução de Segurança;
- g) Serviço de Replicação de Backup em Cloud;
- h) Serviço de SOC (Security Operations Center) e serviços de cibersegurança alargados e de conformidade.

Serão ainda obrigações do prestador de serviços, cumprir os requisitos específicos previstos no anexo I ao presente caderno de encargos, que dele é parte integrante.

A título acessório, o prestador de serviços 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.

Serviços a prestar

Todos os serviços a prestar terão que ser realizados durante todos os dias da semana das 00:00 às 24:00 com 4 Horas de tempo de resposta.

Deverão ser prestados os seguintes serviços:

- **Service desk:** O serviço de service desk a prestar ao Município de Abrantes, integrados na gestão do data center, deverá decorrer durante o período das 00:00 às 24:00h, em todos os dias da semana, com atendimento em língua portuguesa, funcionando este serviço também como ponto único de contacto.
- **Suporte on-site:** O suporte on-site ocorre quando há necessidade de intervenção direta (imediata ou programada) no equipamento ou infraestrutura do Município de Abrantes, devendo o prestador do serviço dirigir-se ao local para resolver o problema ocorrido e deixar a estrutura em operação.
- **Suporte remoto:** O prestador do serviço deve garantir o auxílio à distância (imediato ou programado), com o objetivo principal da prestação de um serviço que garanta a operacionalidade e performance de toda estrutura envolvida no contrato.
- **Gestão do projeto:** O prestador do serviço deverá, sempre que necessária alguma intervenção, colocar ao dispor do Município de Abrantes no decorrer do contrato nas seguintes atividades relacionadas com o contrato:
 - Atividades de gestão;
 - Planeamento de projeto;
 - Organização das atividades;
 - Escalonamento do projeto;
 - Gestão de risco;

- Visita mensal do gestor de cliente para em conjunto com a equipa da CMA verificar a conformidade do serviço prestado.
- **Gestão do data center:** Deverão ser considerados os seguintes serviços:
 - Gestão de servidores físicos e virtuais;
 - Gestão de Equipamento Rede ex: switches;
 - Gestão de Soluções de Segurança ex: Firewall's;
 - Gestão das Soluções de Storage existentes (DELL EMC VNX5300 e Compellent SC9000)
 - Gestão de Soluções de Backup existentes, VEEAM e DataDomain 3300;
 - Gestão de Solução de EndPoint Protection da CheckPoint;
 - Atualizações de novas releases de software;
 - Gestão de Serviços de toda a Infraestrutura de Rede e locais conexos;
 - Configuração, Diagnóstico e Resolução de Problemas;
 - Levantamento de problemas com produção e manutenção de documentação;
 - No caso de serem necessárias peças estas deverão ser asseguradas pelo Proponente sem custo para o Município de Abrantes;
 - Deverão ser fornecidos e instalados Upgrades de firmwares se necessário sem custo adicional para o Município de Abrantes;
 - Deverão ser fornecidos sem custos adicionais para o Município de Abrantes a renovação de licenciamento Apple, licenciamento Jira, licenciamento primefaces e licenciamento freshdesk.
 - Gestão e Manutenção da Infraestrutura de rede existente via aplicação OpenManage Network Manager;
 - Gestão e manutenção da solução de telefonia Polyspeak existente (deve estar incluído a renovação de suporte para 2022 da solução Polyspeak);
 - Gestão e manutenção das duas infraestruturas de virtualização HYPERV existentes (devem estar incluídos serviços de upgrade das duas plataformas para a versão do HyperV mais atual da Microsoft);
 - Gestão e manutenção da solução de Balanceadores da Kemps existente que inclui a renovação de suporte para mais 1 ano;

- Gestão e manutenção da solução de Segurança Stonegate/ForcePoint existente que inclui a renovação de suporte para mais 1 ano;
 - Gestão e manutenção da solução de Segurança CheckPoint 6200 existente (deve estar incluído a renovação de suporte para mais 1 ano);
 - Gestão e manutenção da solução de Backup e Disaster Recovery VEEAM (devera estar incluído na proposta o valor de renovação do suporte VEEAM por mais 1 ano);
 - Gestão e manutenção de todo o hardware e software necessário ao bom funcionamento dos equipamentos, com inclusão de peças no caso de ser necessário;
 - Os serviços de assistência tanto de Hardware como de software não poderão ter limite de número de chamadas;
 - Visita Mensal, para levantamento de eventuais anomalias e efetuar manutenção preventiva.
- **Serviço de Replicação de Backup em Cloud:** Deverá cumprir com os seguintes requisitos:
- Integração nativa com a solução de backup atualmente em produção no Município (Veeam Backup&Replication);
 - Cloud Gateway Dedicado;
 - Incluir 82 Licenças Veeam Enterprise Plus;
 - Disponibilizar 55 TB de repositório na Cloud para replicação dos backups de 82 VMs e garantir até 4 Recovery Points por VM, mas também garantir sempre o armazenamento da última cópia dos dados existentes no repositório de dados PowerScale\ECS existente no data center;
 - Parceiro com estrutura de CLOUD nacional própria e com a o Estatuto de Veeam Silver Service Provider;
 - Parceiro com certificação ISO 9001;
 - Parceiro com certificação ISO 20000;
 - Parceiro com certificação ISO 27001;

- Serviços de Monitorização 24x7x4 para garantir o bom funcionamento da solução.
- **Serviço de SOC (Security Operations Center) com serviços de cibersegurança alargados e de gestão de conformidade com o Decreto-Lei nº65/2021:**
 - Serviço de gestão da infraestrutura e plataforma SIEM;
 - NextGen SIEM e gestão de log;
 - Criminalísticas de Endpoint e monitorização de integridade de arquivos;
 - Tráfego de rede e analytics de dados comportamentais com ID de aplicativo e captura completa de pacotes;
 - Analytics de máquina de última geração;
 - Correlação avançada e reconhecimento de padrões;
 - Análise Comportamental de Entidade e utilizador (UEBA).
 - Pesquisa estruturada e não estruturada;
 - Análise de grandes conjuntos de dados através de análise visual, pivô e investigação;
 - Orquestração, automação e resposta de segurança (SOAR);
 - Automatização de fluxo de trabalho;
 - Gestão de casos integrada.
 - Serviço de Monitorização 24x7;
 - 60 log Sources incluídas;
 - Consola dedicada (assets próprios);
 - Solução de SIEM instalado em território português;
 - Parceiro MSSP Português de ferramenta de SIEM;
 - Parceiro com SIEM alojado em estrutura própria;
 - Parceiro com certificação ISO 9001;
 - Parceiro com certificação ISO 20000;
 - Parceiro com certificação ISO 27001;
 - Serviço de Análise de Fishing e Malware;
 - Inventário de Ativos com sistema de Asset Discovery, atualização automática e monitorização ativa, com possibilidade de geração de relatórios para

construção do inventário de ativos tendo por base as medidas técnicas «ID.GA — Gestão de Ativos», do Quadro Nacional de Referência de Cibersegurança, elaborado pelo CNCS e publicado no respetivo sítio na Internet.

- Gestão de vulnerabilidades internas e externas recorrendo a técnicas e ferramentas para realizar um diagnóstico à infraestrutura para identificar vulnerabilidades, as ações de mitigação/correção recomendadas e a monitorização ativa da implementação das mesmas. Este sistema deve funcionar de forma ativa e permanente, monitorizando os ativos da infraestrutura expostos para a web e dentro do perímetro.
- 1 Pentest Anual para identificar vulnerabilidades e procurar explorar as mesmas no contexto aplicacional. Os Pentests deverão ser do tipo White Box e o âmbito de cada Teste de Intrusão deverá incluir 10 aplicações e/ou 10 Ips publicos/domínios/ ou sub-domínios
- 1 Ação de formação por ano para um colaborador, ministrada por Instituição Internacional reconhecida, a qual possa dar acesso a certificação na áreas da cibersegurança
- Gestão da Conformidade com o Decreto-Lei nº65/2021, com os seguintes detalhes:
 - Consultor com formação jurídica e formação em standards de segurança;
 - Consultor de infraestrutura tecnológica;
 - Serviço presencial/remoto;
 - Detalhes do serviço: características e entregáveis
 - Identificação de ativos, nos termos do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho de 2021 e outra legislação associada
 - Identificação de ativos (informação disponibilizada pelo serviço Inventário de Ativos, conforme descrito;
 - Preenchimento do formulário para comunicação ao CNCS, com as informações determinadas na regulamentação complementar.

- Plano de segurança, nos termos do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho de 2021 e outra regulamentação complementar
- Elaboração/revisão da Política de Segurança;
- Elaboração do procedimento para notificação de incidentes;
- Elaboração do plano de segurança e atualização se necessário.
- Relatório anual, nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho de 2021 e outra regulamentação complementar
- Elaboração/revisão do template para registo de incidentes a ser utilizado;
- Recolha e tratamento trimestral de incidentes ocorridos – estatísticas de incidentes para partilha e validação na reunião de Steering committee trimestral;
- Elaboração do relatório anual, com base nas informações de incidentes.
- Análise dos riscos e implementação dos requisitos de segurança, nos termos do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho de 2021 e outra regulamentação complementar
- Elaboração/revisão do procedimento para a gestão de riscos;
- Elaboração/revisão do template para registo de riscos;
- Colaboração na identificação/análise de riscos;
- Auxílio na identificação de medidas técnicas e organizativas adequadas para gerir os riscos.
- Notificação de incidentes, de acordo com os termos dos artigos 11.º a 16.º do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho de 2021
- Auxílio no preenchimento do modelo de reporte de notificação de incidentes.

Metodologia

A metodologia a ser seguida neste projeto na gestão dos processos deverá ser baseada no ITIL (IT Infrastructure Library).

O proponente deverá assegurar os conhecimentos, a qualidade dos recursos e do serviço em geral. As equipas deverão ser as mais homogéneas possíveis, em termos de características pessoais e técnicas. O proponente deverá certificar-se de que os serviços são prestados de uma forma profissional, cordial e responsável e assegurar a satisfação das equipas assim como a sua motivação e treino.

O Controlo da Qualidade.

O Controlo da Qualidade deverá ser assegurado pelo Gestor de serviço.

De forma a averiguar a qualidade global do projeto será elaborada, periodicamente, uma revisão e preenchido um questionário de avaliação de satisfação. Desta forma a Camara Municipal de Abrantes assegurará que o projeto cumpre os seus objetivos, indo de encontro às expectativas da Câmara Municipal de Abrantes.

O proponente deverá ter para assegurar a boa qualidade de produtos e serviços, certificação da empresa pela norma ISO 9001:2000, ISO 27001 ou equivalente que corresponde ao modelo de garantia da qualidade.

A certificação consiste, em documentar o cumprimento dos requisitos dos serviços, por uma entidade independente que declara que os serviços estão em conformidade com o conjunto de requisitos aplicáveis.

Ferramenta de Ticketing

O proponente deverá disponibilizar uma ferramenta de ticketing a ser utilizada para a gestão dos diversos processos de Suporte ao Serviço, nomeadamente:

- Gestão de incidentes;
- Gestão de equipamentos;
- Controlo de níveis de serviço acordados (SLAs);
- Relatórios detalhados dos diferentes módulos;

- Inquérito de satisfação;
- Ferramenta de acesso remoto;
- Base de conhecimentos.

A ferramenta terá que suportar a função de Reporting que compreendera a recolha e tratamento dos dados relativos ao desempenho do serviço de forma a serem fornecidos mensalmente vários relatórios que permitam á Camara Municipal de Abrantes efetuar a avaliação da prestação dos serviços acordados.

A título exemplificativo o relatório mensal deverá incluir no mínimo a seguinte informação:

- Tempo médio de atendimento do Service Desk;
- Número de Incidentes registados;
- Número de Pedidos de Serviço efetuados;
- Gestão de problema;
- Top 10 Produtos;
- Resultados dos Inquéritos de Satisfação.

Monitorização dos níveis de serviço:

O Proponente deverá assegurar as seguintes tarefas:

- Registo de todos os incidentes no service desk;
- Constante Monitorização dos níveis de serviços acordados;
- Elaboração e envio dos relatórios de intervenção em suporte digital;
- Atualização da base de conhecimentos do Proponente sobre as intervenções efetuadas;
- Envio de Surveys por email para monitorização e melhorias de serviços;

Equipa a propor

- Um Diretor de Cliente/Responsável do projeto, que atuará como responsável pela prestação global do projeto, será o único ponto de contacto para todas as questões globais do Contrato a celebrar fornecendo à equipa a orientação global. Este elemento assegurará o Controlo da Qualidade.;

- Um Gestor de Serviço/Responsável operacional pela prestação do serviço, que será o responsável pela gestão e coordenação das equipas, garantindo a disponibilidade dos recursos necessários em todas as fases do projeto, atuando também como consultor técnico.

Equipa técnica de Suporte:

- Equipa técnica on-site, no mínimo com 6 elementos, para intervenções por solicitação e intervenções programadas;
- Agentes de Help Desk, no mínimo com 5 elementos, para apoio remoto e registo de incidentes e/ou intervenções programadas.

Competências da equipa a Propor

- A equipa de trabalho a afetar ao presente projeto deverá ter as seguintes características:
- Um Responsável do projeto: mais de 5 anos de experiência na gestão de projetos de Suporte;
- Um Gestor de Serviço / Responsável operacional pela prestação do serviço: Mais de 5 anos de experiência como Service Manager;
- Técnicos de suporte e agentes de Help Desk com mais de 3 anos de experiência em atividades similares;
- Técnicos On-site certificados nos equipamentos que poderão ser alvo de intervenção com mais de 3 anos de experiência em atividades similares.

CADERNO DE ENCARGOS RELATIVO A CONTRATOS DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS



Lista dos equipamentos

A lista que se segue corresponde aos equipamentos abrangidos para pelos serviços de manutenção de suporte do Datacenter.

Descrição	Modelo	Serial	SLA
Servidores			
Servidor de Monitorização	Unisys ES3220	8L12N2J	9x5xNBD+ 7
Servidor de Backup	DELL PowerEdge R420	20YKD5J	9x5xNBD+ 7
Domain Controller físico	Unisys ES3120L	10CF42J	9x5xNBD+ 7
Servidor Polyspeak	Unisys ES3120L	15LC42J	9x5xNBD+ 7
HyperVisor Site DR	Unisys ES7000	1762TH1- 0837000244	9x5xNBD+ 7
HyperVisor Sire DR	Unisys ES7000	1762TH1- 0838000005	9x5xNBD+ 7
HyperVisor Site PROD	DELL PowerEdge R810	BF2S95J	9x5xNBD+ 7
HyperVisor Site PROD	DELL PowerEdge R810	JQ1S95J	9x5xNBD+ 7
HyperVisor Site PROD	DELL PowerEdge R820	G7NGWC2	9x5xNBD+ 7
Servidor SIG	DELL PowerEdge R710	8ZYVQ4J	9x5xNBD+ 7
Networking			
SSMDAA01	DELL PowerConnect 6224P	HJY0VS1	9x5xNBD+ 7

CADERNO DE ENCARGOS RELATIVO A CONTRATOS DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS



	DELL PowerConnect 6248P	4WP87M1	9x5xNBD+ 7
SVERE	DELL Powerconnect 5548P	6Z300Z1	9x5xNBD+ 7
SSMA02	DELL Powerconnect 5524P	26CYTS1	9x5xNBD+ 7
SSIC	DELL Powerconnect 5524P	GCG40Z1	9x5xNBD+ 7
SOFIC	DELL Powerconnect 5548P	DH7XTS1	9x5xNBD+ 7
SNOT	DELL Powerconnect 5548P	B4400Z1	9x5xNBD+ 7
SMERC	DELL Powerconnect 3524P	GZJH0Z1	9x5xNBD+ 7
SJOVEM	DELL Powerconnect 3524P	HZJH0Z1	9x5xNBD+ 7
SEDUCA	DELL Powerconnect 5548P	54400Z1	9x5xNBD+ 7
SDSI	DELL Powerconnect 5524P	CQG40Z1	9x5xNBD+ 7
SDOGU	DELL Powerconnect 5524P	HQG40Z1	9x5xNBD+ 7
SBOMB	DELL Powerconnect 5524P	7SF2VS1	9x5xNBD+ 7
SBMAB	DELL Powerconnect 5524P	3RG40Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 5548P	2Y300Z1	9x5xNBD+ 7
SARQ	DELL Powerconnect 5524P	FDHK0Z1	9x5xNBD+ 7

CADERNO DE ENCARGOS
RELATIVO A CONTRATOS
DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS



SAPROV	DELL Powerconnect 5524P	JWG40Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 5548P	CW300Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 5548P	J6400Z1	9x5xNBD+ 7
DCCORESWITCH	DELL Powerconnect 6224	6JH40Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 6224	2NH40Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 6224	72J40Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 6224	JMH40Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 6224	4NH40Z1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 6224P	CGD87M1	9x5xNBD+ 7
	DELL Powerconnect 6248P	FJ7BVS1	9x5xNBD+ 7
SAN Storage			
VNX5300-01	DELL EMC VNX5300	CKM00120300575	9x5xNBD+ 7
VNX5300-02	DELL EMC VNX5300	CKM00120300574	9x5xNBD+ 7
DS300B1-01	DELL EMC Brocade	ALJ1950G0N4	9x5xNBD+ 7
DS300B1-02	DELL EMC Brocade	ALJ1950G0MH	9x5xNBD+ 7

CADERNO DE ENCARGOS RELATIVO A CONTRATOS DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS



SC9000	DELL EMC Compellent SC9000	SC997763LVZ	24x7x4
DS300B1-03	DELL EMC Brocade	ALJ1950G0N7	9x5xNBD+ 7
DS300B1-04	DELL EMC Brocade	ALJ1950G0N5	9x5xNBD+ 7
Ups			
SMART UPS APC	UPS 40KVA	N/A	9x5xNBD+ 7

Definição do SLA:

9x5xNBD+7: Tempo de resposta no dia útil seguinte entre as 09:00 e as 18:00 com tempo de reposição no máximo em 7 dias uteis.

24x7x4: Tempo de resposta on-site em 4 horas entre as 00:00 e as 24:00 todos os dias da semana, feriados incluídos.

Declarações dos Fabricantes Exigidas

No sentido de evitar qualquer questão com violação de propriedade intelectual e garantir que o suporte aos equipamentos é prestado com a qualidade exigida, o Proponente deve de submeter juntamente com a Proposta, declarações dos construtores DELL EMC e Unisys para comprovar que estão autorizados a prestar os serviços pretendidos, a não apresentação destas declarações será motivo de exclusão.