CADERNO DE ENCARGOS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TECNICO E HELPDESK, NO AMBITO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, PARA A SIMARSUL

014/CPR/2022

CADERNO DE ENCARGOS

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª
Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento por consulta prévia que tem por objeto a aquisição de serviços de apoio técnico e helpdesk, no âmbito dos sistemas de informação, para a **SIMARSUL - Saneamento da Península de Setúbal, S.A.**, doravante identificada por **SIMARSUL.**

Cláusula 2.ª
Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos (CCP);
   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 prestados pelo prestador de serviços;
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 **SIMARSUL**, nos termos previstos no artigo 99.º do CCP e aceites pelo prestador de serviços nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código, prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª
Prazo contratual

O contrato inicia-se no dia útil seguinte à sua assinatura, sendo o prazo de execução de 6 (seis) meses, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias, as quais perdurarão para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Cláusula 4.ª
Obrigações do adjudicatário

1. O prestador de serviços obriga-se a realizar os seguintes serviços mínimos:
   a) O fornecimento de **serviços geridos** na área dos sistemas, comunicações e redes, atualização e resolução de problemas em regime de (*Managed Services*).
   b) Cumprir todas as normas legais e regulamentares aplicáveis ao exercício da sua atividade;
   c) Assegurar no local ou remotamente suporte num regime de 8h por dia x5 dias por semana (**dias uteis das 09h as 18h)**;
   d) Assegurar no local ou remotamente suporte num regime de 8h por dia x7 dias por semana para eventos críticos ligados à atividade;
   e) Disponibilizar um recurso técnico por um período mínimo de **16 (dezasseis)** horas por semana nas **instalações** da **SIMARSUL,** para suporte local aos postos de trabalho, rede local, impressoras;
   f) Disponibilizar uma plataforma de gestão de pedidos (apenas para a gestão dos pedidos para o prestador de serviços).
2. Para além dos serviços mínimos constantes do artigo anterior, o prestador de serviços deve estar disponível para a prestação de 40 horas de serviços especializados de consultadoria não especificados para apoio à gestão da infraestrutura de sistemas, redes e de comunicações da SIMARSUL.
3. O prestador de serviços deve executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade, próprios das melhores práticas.
4. 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
Conformidade e operacionalidade dos serviços

1. O prestador de serviços obriga-se a entregar à **SIMARSUL** os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente caderno de encargos.
2. Os serviços objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados

para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.

3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de serviços de consumo e das garantias a ela relativas no que respeita à conformidade dos serviços a entregar.
4. O prestador de serviços é responsável perante a **SIMARSUL** por qualquer defeito ou discrepância dos serviços objeto do contrato que existam no momento em que os serviços lhe são entregues.

Cláusula 6.ª

Prazo do início da prestação dos serviços

O início da prestação dos serviços deverá ocorrer no dia útil seguinte à assinatura do contrato.

Cláusula 7.ª

Local de prestação dos serviços

1. Os serviços objeto do presente contrato serão prestados nas instalações da **SIMARSUL**.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, é possível que o prestador de serviços preste alguns serviços de forma remota, nomeadamente através de telefone, correio eletrónico e ligação remota aos sistemas da **SIMARSUL**.

Cláusula 8.ª

Dever de sigilo

1. O prestador de serviços obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **SIMARSUL**, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O prestador de serviços obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. O prestador de serviços 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 a **SIMARSUL** lhe indique para esse efeito.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) 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 9.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo prestador de serviços envolve o tratamento de dados pessoais, pelo que se encontra sujeita à aplicação do Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), devendo todas as expressões utilizadas no âmbito da presente cláusula, serem interpretadas à luz das definições aí previstas.
2. Com a celebração do contrato, o prestador de serviços assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, na medida em que tratará dados pessoais em nome e por conta da **SIMARSUL,** que assume para os presentes efeitos, a qualidade de entidade responsável pelo tratamento, não podendo proceder ao tratamento dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.
3. O prestador de serviços obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de das obrigações previstas noa artigo 28.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, designadamente a:
    a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela **SIMARSUL**, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar;
    b) A cumprir rigorosamente as instruções da **SIMARSUL** no que diz respeito às operações de tratamento de dados pessoais, a menos que seja obrigado a não o fazer pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a **SIMARSUL** desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
    c) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pela **SIMARSUL**, sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito;
    d) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
    e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;

f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) da **SIMARSUL**, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções;

g) Adotar medidas técnicas organizativas e de segurança 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, devendo assegurar que que procede ao tratamento dos dados pessoais de acordo com os padrões técnicos e de segurança mais elevados e com as diretrizes aprovadas para o efeito pela **SIMARSUL** ou pelo grupo empresarial em que esta se insere.

h) Permitir a realização de auditorias promovidas pela **SIMARSUL** ou por terceiros por esta mandatados para efeito, assim como facultar relatórios de auditorias realizadas por terceiros independentes em matéria de proteção de dados pessoais e segurança da informação.

4. A contratação de Subcontratante(s) Ulterior(es) por parte do prestador de serviços para a realização de operações específicas de tratamento de dados pessoais, requer a autorização prévia da **SIMARSUL**, estando estes últimos sujeitos ao cumprimento das mesmas regras que as estabelecidas no presente Caderno de Encargos.
5. O prestador de serviços deve comunicar de imediato à **SIMARSUL** quaisquer reclamações, pedidos ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
6. Finda a relação contratual entre as Partes, o prestador de serviços deverá garantir que todos os dados pessoais tratados em nome e por conta da **SIMARSUL** se mantêm na posse desta e disponíveis para prossecução do seu tratamento por esta, não lhe sendo permitido fazer qualquer utilização, nomeadamente, extração, cópia, transmissão, edição, reprodução ou apagamento dos dados.
7. Se o prestador de serviços 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, sem demora injustificada e num prazo máximo de 24 horas, a **SIMARSUL,** 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 a **SIMARSUL** possa razoavelmente solicitar.
8. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao prestador de serviços, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a **SIMARSUL**:
    a. Investigar, de imediato, 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;
c. Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.

9. O prestador de serviços obriga-se a ressarcir a **SIMARSUL** 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.
10. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do prestador de serviços e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do prestador de serviços é fundamento de resolução do contrato com justa causa pela **SIMARSUL**, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.
11. Todas as comunicações respeitantes à matéria de proteção de dados deverão ser remetidas para o Encarregado de Proteção de Dados da **SIMARSUL** através do seguinte endereço eletrónico: dpo.simarsul@adp.pt ou da morada na ETAR Quinta do Conde, Estrada Nacional 10, Quinta do Conde III, 2975-403 Quinta do Conde.
12. O prestador de serviços não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da **SIMARSUL**, exceto se o adjudicatário for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a **SIMARSUL** antes de proceder a essa transferência.
13. O prestador de serviços obriga-se a guardar segredo sobre os códigos que lhe forem atribuídos, a tomar todas as medidas adequadas a permitir a sua segurança e, a não permitir a sua utilização por terceiros, nomeadamente, a não registar os códigos sob forma que possa ser inteligível ou acessível a terceiros, bem como, é totalmente responsável por qualquer utilização indevida dos mesmos e, consequentemente, pelos prejuízos causados à **SIMARSUL** e aos titulares dos dados, decorrentes da inobservância do aqui estabelecido.
14. No Anexo I ao presente Caderno de Encargos, constam os detalhes do tratamento de dados pessoais efetuados, nomeadamente, a sua descrição, categorias de dados pessoais tratados e de titulares de dados envolvidos.

Cláusula 10.ª

Tratamento de dados do prestador de serviços

1. A **SIMARSUL** irá proceder ao tratamento de dados pessoais do prestador de serviços, enquanto responsável pelo tratamento dos dados pessoais, nomeadamente, de todos aqueles dados que se mostrem necessários para efeitos do procedimento de contratação pública em apreço, exclusivamente com a finalidade de gestão da relação contratual e cumprimento das obrigações

legais a que está sujeita, sendo a disponibilização dos dados pessoais e o tratamento efetuado, essencial para efeitos da conclusão do procedimento de contratação pública e execução do contrato em apreço.

2. Os dados pessoais do prestador de serviços serão armazenados durante o prazo da relação contratual e posteriormente, durante os prazos legais definidos para o efeito.
3. O prestador de serviços tem direito a exercer o seu direito de acesso, retificação, portabilidade e limitação, bem como, o direito de oposição e de esquecimento, quando aplicável, devendo para o efeito contactar o DPO da **SIMARSUL** através do e-mail dpo.simarsul@adp.pt, podendo a qualquer momento e forma gratuita, apresentar a sua reclamação relativamente aos tratamentos de dados pessoais efetuados, junto da Autoridade de Controlo competente, a CNPD.
4. Os dados pessoais do prestador de serviços poderão ser partilhados para efeitos da gestão da relação contratual, com outras empresas do grupo empresarial em que a **SIMARSUL** se insere.

Cláusula 11.ª

Dever de cooperação

O adjudicatário deve cooperar com a Contraente Pública ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo adjudicatário em representação da Contraente Pública;

b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

Cláusula 12.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a **SIMARSUL** deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, o qual não pode, sob pena de exclusão, ser superior a € 39.990,00 (trinta e nove mil, novecentos e noventa euros), 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 à **SIMARSUL**, 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.

Cláusula 13.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela **SIMARSUL**, nos termos da cláusula anterior, serão pagas mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela mesma da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.
2. A emissão das faturas pelo prestador de serviços deve observar o disposto no artigo 299.º-B do CCP.
3. Após confirmação pela **SIMARSUL**, 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. Em caso de discordância por parte da **SIMARSUL** quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar, por escrito, ao prestador de serviços, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. O não pagamento dos valores contestados pela **SIMARSUL** não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do prestador de serviços, devendo, no entanto, a **SIMARSUL** proceder ao pagamento da importância não contestada.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.os 1 e 2, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo prestador de serviços.
8. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao prestador de serviços serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 14.ª

Revisão de preços

Não há lugar a revisão de preços ou propostas variantes.

Cláusula 15.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela **SIMARSUL** e identificado no contrato.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo prestador de serviços.
3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, determina ao prestador de serviços 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 prestador de serviços de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III
MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 16.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual do prestador de serviços

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do CCP, o prestador de serviços pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da **SIMARSUL.**
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do CCP.
3. A **SIMARSUL** deve pronunciar-se sobre a proposta do prestador de serviços 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. Em caso de incumprimento pelo prestador de serviços que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual que antecedeu a celebração do contrato venha a ser indicado pela **SIMARSUL**, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do CCP.

5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato da **SIMARSUL**, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
6. A subcontratação pelo prestador de serviços depende de autorização da **SIMARSUL**, nos termos do CCP.

Cláusula 17.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a **SIMARSUL** pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma sanção contratual, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nomeadamente, por atraso, nos prazos da prestação dos serviços, objeto do contrato. A **SIMARSUL** aplicará uma penalidade correspondente a 2 ‰ (dois por mil) do preço contratual por cada dia de atraso.
2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a **SIMARSUL**, decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a **SIMARSUL**, pode exigir-lhe uma sanção contratual até aos limites indicados no número anterior.
4. Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente à prestação dos serviços objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
5. A **SIMARSUL**, 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 presente cláusula não obstam a que a **SIMARSUL**, exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 18.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.
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 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 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 prestador de serviços das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a **SIMARSUL**, a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do CCP, não tendo o prestador de serviços direito a qualquer indemnização.

Cláusula 19.ª

Resolução por parte da SIMARSUL,

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a **SIMARSUL**, 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, designadamente atraso, total ou parcial, na prestação dos serviços objeto do contrato superior a 30 (trinta) dias ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso em determinada prestação excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços 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 pela **SIMARSUL**.

Cláusula 20.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1. O prestador de serviços pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.

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. 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 um dos intervenientes, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. 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.
4. 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

Reprodução de documentação

Nenhum documento ou dado a que o prestador de serviços tenha acesso, direta ou indiretamente, no âmbito da execução do contrato pode ser reproduzido sem autorização expressa da **SIMARSUL**, salvo nas situações previstas no presente caderno de encargos.

Cláusula 24.ª

Foro competente

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

Cláusula 25.ª

Direito aplicável e natureza do contrato

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

Cláusula 26.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.° do CCP.

CAPÍTULO V
ESPECFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 27.ª

Funções a desempenhar

As funções atribuídas ao serviço **"para Apoio ao Utilizador na ótica do helpdesk"** são:

- Análise, diagnóstico, e resolução de problemas técnicos a nível local relativamente às aplicações utilizadas pelos colaboradores da empresa;
- Organização do parque informático ao nível de Workstations, Printers e outros periféricos;
- Resolução de problemas ao nível aplicacional (aplicações corporativas) recorrendo a procedimentos internos existentes;

- Integração em projetos de implementação/atualização de novas soluções informáticas;
- Manutenção de sistemas (servidores e infraestrutura de rede e comunicações).
- Integração em projetos de implementação/atualização de novas soluções de segurança informática;
- Manutenção de sistemas (Segurança).

As funções atribuídas ao serviço para o apoio **Técnico de Administrador de Sistemas – sys admin"** são:

Para este serviço requer-se um técnico de administração de sistemas com experiência profissional significativa que possibilite o diagnóstico de problemas nos sistemas monitorizados, a intervenção para resolução dos problemas ou a identificação do problema e encaminhamento para a equipa responsável.

Mais concretamente deverá prestar apoio à:

- Administração de sistema de virtualização;
- Administração de servidores com o sistema operativo Microsoft Windows Server e CentOS Linux, nomeadamente a execução de atualizações;
- A instalação da infraestrutura e software base recomendados (Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server) e respetivas atualizações no ambiente de produção;
- Instalação de outro software de apoio (como por exemplo, antivírus);
- Administração de serviços de autenticação e rede, nomeadamente, LDAP, Active Directory e NPS;
- Implementação das políticas de backups;
- Gestão de sistemas de armazenamento central (3PAR e DATA DOMAIN);
- Gestão de sistemas de cópias de segurança, realizando cópias de segurança, reposições e testes de reposição;
- Configuração dos acessos ao storage;
- Implementação de políticas de segurança (ex: firewall);
- Implementação de serviços sobre o sistema operativo Linux Server, nomeadamente;
- Criação de acessos para utilizadores aplicacionais e de gestão no Sistema Operativo e Base de Dados;
- Monitorizar e assegurar que a infraestrutura se encontra disponível e operacional de acordo com os requisitos mínimos de capacidade (consumo de CPU/disc IO/consumo de memória);
- Monitorizar os tráfegos;
- Implementar medidas de atualização/otimização do Sistema Operativo e Base de Dados;

- Suporte ao despiste e diagnóstico de anomalias incluindo o fornecimento de logs aplicacionais ou outra informação solicitada;
- Executar planos de recuperação para cenários de falha;
- Implementar estratégias de atualização da infraestrutura que permitam melhorar o desempenho dos sistemas ou resolver falhas de segurança;
- Monitorização e diagnóstico de problemas em rede e sistemas informáticos;
- Configuração dos acessos à rede;
- Administração de equipamentos de rede ativos;
- Diagnóstico e intervenção para resolução de problemas de rede.

Serviços geridos (*Managed Services*)

A solução a apresentar para o fornecimento de **serviços geridos** na área dos sistemas, gestão, administração, atualização e resolução de problemas - (***Managed Services***) visa dotar a **SIMARSUL** de capacidade de gestão e operação dos sistemas centrais (Datacenter).

O serviço deve ser assegurado, local e remotamente, num regime de **8x5** com um SLA [**2h (remoto) 4h (on-site) - Tempo de resposta]** por uma equipa especializada nas diversas áreas relacionadas com a atividade e desenvolvimento de projetos da **SIMARSUL**, ao nível dos sistemas, com perfis técnicos que permitirão diagnósticos autónomos, assessoria especializada, experiência na interação com canais de suporte de entidades externas (nomeadamente fabricantes e fornecedores de serviços) e participação nos projetos que a **SIMARSUL** entenda como oportunos.

O modelo a propor deve proporciona um elevado nível de especialização dos recursos disponíveis, beneficiando da metodologia de ***skill based routing*** com um grupo alargado de recursos técnicos de vastos conhecimentos, experiência e *lessons-learned* por força da sua atuação em múltiplos projetos e contratos, coordenados por um elemento designado por ***Technical Account Manager (TAM)*** que será o principal interlocutor e elo de ligação com a **SIMARSUL** e com a sua estratégia global para as TI ao nível da sua infraestrutura de sistemas.

Níveis de Serviço

Os pedidos de prestação de serviços, ao abrigo dos serviços geridos, devem ser atendidos no horário normal de funcionamento no regime de **8x5** que corresponde a dias úteis, **das 09:00 horas às 18:00 horas**, devendo os mesmos poderem ser efetuados em: plataforma de suporte web, via telefone ou

por correio eletrónico, aplicando-se os seguintes níveis de prioridade/tempo de resposta (tabela seguinte):

Nível de Prioridade	Tempo de Resposta (Máximo)
Prioridade 1 (Critico), definida como situação grave de falha total que impeça o funcionamento do serviço prestado.	**2h (remoto)**
	4h (on-site)
Prioridade 2 (Não-Critico), definida como situação de falha menor ou intermitente que, afetando o normal funcionamento do serviço, permite a sua utilização.	**4h (remoto)**
	8h (on-site)
Prioridade 3 (Melhorias), definida como situação de falha menor ou intermitente. Melhorias no sistemas e/ou implementações de novas versões.	**32h (remoto)**
	TBD (on-site)

Anexo 1- Detalhes do Tratamento dos Dados Pessoais

1. Objeto do Tratamento:

Prestação de serviços técnicos especializados de apoio à gestão da infraestrutura de sistemas, redes e de comunicações em regime serviços geridos ("Managed Services").

2. Natureza e finalidade do Tratamento

Apoio à gestão da infraestrutura de sistemas, redes e comunicações.

3. Categorias de Titulares dos Dados

Os Dados Pessoais Tratados estão relacionados com as seguintes categorias de Titulares dos Dados:

- Colaboradores;
- Clientes empresariais e corporativos (contactos individuais nestes clientes);
- Fornecedores e/ou Prestadores de Serviços (contactos individuais nestes fornecedores).

4. Tipo de Dados Pessoais

Os Dados Pessoais Tratados pelo prestador de serviços em nome da **SIMARSUL** estão relacionados com as seguintes categorias de Dados Pessoais:

a. Cliente ou Fornecedor/Fornecedor de serviços relacionados

- Dados de Identificação;
- Detalhes Pessoais;
- Detalhes de contacto;
- Dados de faturação;
- Dados de pagamento;
- Informações de Utilização da Internet e de Rastreio da Web.

b. Colaboradores

- Dados de Identificação;
- Detalhes Pessoais;
- Dados de Desempenho e Avaliação;
- Acesso ao Sistema/Utilização/Autorização;
- Habilitações e Detalhes sobre Escolaridade;
- Salário ou Dados da Segurança Social;
- Detalhes referentes à assiduidade;
- Classificação/Dados de Índice de Qualidade;
- Informações de Utilização da Internet e de Rastreio da Web.

5. Duração do tratamento de dados pessoais:

- Enquanto se mantiver a relação contratual entre as Partes.