

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL

**AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO
DE UMA SOLUÇÃO DE CLOUD PRIVADA DE SUPORTE
A AMBIENTES DE SAP HANA, STORAGE E BACKUP**

[2021_065CP]

CADERNO DE ENCARGOS

JUNHO DE 2022

Índice

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Cláusula 1. ^a Objeto do Concurso.....	4
Cláusula 2. ^a Elementos do Contrato	4
Cláusula 3. ^a Prazo contratual	5
CAPÍTULO II OBRIGAÇÕES DAS PARTES	5
SECÇÃO I OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE	5
Cláusula 4. ^a Obrigações do Cocontratante	5
Cláusula 5. ^a Fases de execução	7
Cláusula 6. ^a Local de entrega e instalação	7
Cláusula 7. ^a Requisitos de entrega dos equipamentos.....	7
Cláusula 8. ^a Conformidade e operacionalidade dos equipamentos.....	9
Cláusula 9. ^a Instalação e implementação.....	9
Cláusula 10. ^a Inspeção e testes de aceitação	10
Cláusula 11. ^a Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias	11
Cláusula 12. ^a Aceitação da solução implementada	11
Cláusula 13. ^a Fase de arranque	12
Cláusula 14. ^a Níveis de serviço garantido	13
Cláusula 15. ^a Termos de execução dos serviços de manutenção e suporte	13
Cláusula 16. ^a Dever de sigilo	14
Cláusula 17. ^a Tratamento de dados pessoais.....	15
Cláusula 18. ^a Conservação de dados pessoais.....	17
Cláusula 19. ^a Transferência de dados pessoais	17
Cláusula 20. ^a Dever de cooperação.....	17
Cláusula 21. ^a Patentes, licenças e marcas registadas	18
SECÇÃO II OBRIGAÇÕES DA ADP VALOR	18
Cláusula 22. ^a Preço contratual.....	18
Cláusula 23. ^a Condições de pagamento.....	19
Cláusula 24. ^a Faturação eletrónica.....	20
Cláusula 25. ^a Opção de compra	21
SECÇÃO III ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	22
Cláusula 26. ^a Acompanhamento e fiscalização de modo de execução do Contrato	22
CAPÍTULO III MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO	23
Cláusula 27. ^a Subcontratação e cessão da posição contratual pelo Cocontratante.....	23
Cláusula 28. ^a Sanções contratuais.....	23

Cláusula 29. ^a Força maior	24
Cláusula 30. ^a Resolução do Contrato por parte da AdP VALOR	26
Cláusula 31. ^a Resolução do Contrato por parte do Cocontratante	26
Cláusula 32. ^a Seguros.....	27
CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS	27
Cláusula 33. ^a Deveres de informação	27
Cláusula 34. ^a Comunicações	28
Cláusula 35. ^a Foro competente	28
Cláusula 36. ^a Direito aplicável e natureza do Contrato	28
Cláusula 37. ^a Contagem dos prazos	28
ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	29
ANEXO II SANÇÕES CONTRATUAIS APLICÁVEIS POR	30
INCUMPRIMENTO DE SLA'S	Erro! Marcador não definido.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto do Concurso

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar entre a AdP Valor, Serviços Ambientais, S.A. (**AdP VALOR**) e o **Cocontratante**, que tem por objeto a **AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO CLOUD PRIVADA, DE SUPORTE A AMBIENTES DE SAP HANA, STORAGE E BACKUP.**

Cláusula 2.^a

Elementos do Contrato

1. O contrato, celebrado por escrito entre o **Cocontratante** e a **AdP VALOR**, 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 e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos e os seus anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos prestados sobre a proposta adjudicada prestados pelo **Cocontratante**.
3. 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.
4. Os ajustamentos propostos pela **AdP VALOR** nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo **Cocontratante** nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.^a

Prazo contratual

Sem prejuízo da manutenção das obrigações acessórias que perdurem para além do seu termo, o contrato a celebrar é válido desde a data da celebração até à data de conclusão dos trabalhos.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 4.^a

Obrigações do Cocontratante

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do **Cocontratante** as seguintes:
 - a) Fornecimento e instalação dos bens necessários para a execução do contrato a celebrar, em estado novo, com as características, especificações e requisitos técnicos exigidos no **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos e que dele faz parte integrante;
 - b) Assegurar a instalação dos bens em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua utilização e funcionamento;
 - c) Prestar esclarecimentos sobre o modo de utilização dos bens fornecidos;
 - d) Assumir a responsabilidade por eventuais danos causados nos bens a adquirir e outros bens existentes nas instalações da **AdP VALOR**, resultantes das atividades inerentes ao fornecimento e instalação;
 - e) Disponibilizar todos os documentos que sejam necessários para boa e integral utilização ou funcionamento dos equipamentos que venham a ser disponibilizados no âmbito da execução do contrato;

- f) Assegurar todos os serviços conexos exigíveis para assegurar a instalação, configuração, migração e arranque da solução proposta;
 - g) Assegurar a unidade mínima de recursos de tecnologia, a contabilizar por medição para efeitos de faturação nos termos previstos no presente Caderno de Encargos;
 - h) Não alterar as condições do fornecimento dos equipamentos fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
 - i) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são fornecidos os equipamentos, bem como conceder todos os esclarecimentos solicitados pela **AdP VALOR**;
 - j) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato relacionado com a sua denominação social, os seus representantes legais, entre outros, com relevância para a execução do contrato;
 - k) O **Cocontratante** deve assegurar o licenciamento do Software de Virtualização VMWARE;
 - l) O **Cocontratante** deve disponibilizar em modelo *as-a-service* o licenciamento necessário para o software de backup de acordo com os prazos e quantidades indicadas no ANEXO I do presente Caderno de Encargos;
 - m) O **Cocontratante** deverá nomear um gestor de projeto que será responsável pela coordenação de todos os trabalhos de instalação e migração de dados bem como de solucionar qualquer tipo de questões logísticas, técnicas ou humanas que possam surgir e que tenham impacto no sucesso do projeto;
 - n) Comunicar à **AdP VALOR** os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, logo que tenha conhecimento;
 - o) Manter o sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do Contrato, não utilizando as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.
2. A título acessório, o Cocontratante fica ainda obrigado 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 execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.^a

Fases de execução

A execução do Contrato deve ser realizada de acordo com as seguintes fases e prazos de execução:

- a. Fase 1 - Fornecimento e instalação dos equipamentos;
- b. Fase 2 - Implementação e migração;
- c. Fase 3 - Arranque da Solução *Cloud* em Produção.

Cláusula 6.^a

Local de entrega e instalação

1. Os bens objeto do contrato devem ser entregues e instalados nas seguintes instalações:

1.1. **AdP VALOR:** Rua Visconde Seabra, n.º 3, 1700-421 Lisboa

1.2. **ETA Areias Vilar:** Lugar de Gaído, Areias de Vilar, 4755-045 Barcelos

2. Caso se verifiquem alterações dos locais de instalação dos bens objeto do contrato, o **Co-contratante** obriga-se a manter a execução do contrato e a realizar todas as intervenções nos equipamentos que se revelem necessárias, sem que tal implique qualquer acréscimo de custo para a **AdP VALOR** desde que as alterações de locais se situem nas moradas referidas no número anterior.

Cláusula 7.^a

Requisitos de entrega dos equipamentos

1. A entrega dos equipamentos deve ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data de celebração do contrato.
2. Se o prazo definido no número anterior não puder ser cumprido, designadamente por o

Cocontratante não dispor dos equipamentos por rutura temporária de stock, deve comunicar tal facto, atempadamente, à **AdP VALOR**, tendo 10 (dez) dias úteis para entregar os equipamentos em falta.

3. O dia e hora de entrega dos equipamentos identificados no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos são fixados por acordo entre a **AdP VALOR** e o **Cocontratante**.
4. O **Cocontratante** obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos equipamentos identificados no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, todos os documentos que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.
5. Todas as despesas e custos com o transporte e respetivos documentos para os locais de entrega são da responsabilidade do **Cocontratante**.
6. A entrega dos equipamentos é sempre acompanhada da Guia de remessa da qual deve constar, designadamente:
 - I. A data de entrega;
 - II. Identificação do Cocontratante;
 - III. Identificação da entidade adjudicante e local de entrega;
 - IV. Data do pedido e número da encomenda emitida;
 - V. Número do Contrato ao abrigo do qual é realizado o fornecimento;
 - VI. Indicação dos equipamentos (designação e quantidade);
 - VII. Número de série de cada equipamento.
7. A cópia da guia de remessa, assinada pelo gestor do contrato designado pela **AdP VALOR**, fica na posse do **Cocontratante**, constituindo prova bastante da entrega dos equipamentos.
8. O **Cocontratante** deve enviar uma cópia da respetiva guia de remessa, depois de assinada, ao gestor do contrato designado pela **AdP VALOR**.
9. A assinatura da guia de remessa pela **AdP VALOR** não implica a aceitação de eventuais discrepâncias dos equipamentos com as características previstas no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 8.^a

Conformidade e operacionalidade dos equipamentos

1. O **Cocontratante** obriga-se a entregar à **AdP VALOR** os equipamentos objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na sua proposta, cumprindo os requisitos mínimos estabelecidos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos.
2. Os equipamentos 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 utilização e funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas no que respeita à conformidade dos equipamentos a entregar.
4. O **Cocontratante** é responsável perante a **AdP VALOR** por qualquer defeito ou discrepância dos equipamentos que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

Cláusula 9.^a

Instalação e implementação

1. A instalação e implementação dos equipamentos deve observar as especificações e requisitos técnicos e operacionais identificados no ponto 3 do **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos e deve estar concluída no prazo máximo de 90 (*noventa*) dias após a sua entrega.
2. Durante a fase de instalação e implementação devem ser observadas as seguintes condições:
 - a) Toda a instalação física, configuração, integração na infraestrutura, bem como a atualização de todos os componentes fornecidos ou necessários ao bom funcionamento são da responsabilidade **do Cocontratante**;
 - b) Todos os trabalhos são acompanhados pela equipa da **AdP VALOR** que deve ser devidamente formada na utilização e funcionamento da plataforma implementada;
 - c) Entrega de documentação específica sobre o modo de funcionamento e utilização dos equipamentos fornecidos e instalados;

- d) Entrega de declaração do fabricante assegurando a capacidade de suportar (EOSL – end of service life) de todos os equipamentos da plataforma de cloud privada por um prazo superior a 7 anos após a respetiva implementação;
 - e) Os serviços de instalação e configuração devem ser prestados por técnicos certificados do fabricante, nativos ou fluentes em língua portuguesa;
 - f) Assegurada a integração com a solução de *backups* que venha a ser apresentada, respeitando a política de *backups* da **AdP VALOR** para toda a infraestrutura a manter.
3. A data e hora de realização prevista de operações relativas à instalação e implementação devem ser comunicadas ao gestor do contrato designado pela **AdP VALOR**, com pelo menos 48h de antecedência, podendo ser solicitado novo agendamento.
4. Todas as operações que possam comportar risco de ocorrência de interrupção ao normal funcionamento da atividade desenvolvida pela **AdP VALOR** ou pelas empresas do Grupo AdP, designadamente ao nível dos sistemas e da função informática, devem ser agendadas no período compreendido entre as 20h30 e as 07h30 do dia seguinte ou ao fim de semana.

Cláusula 10.^a

Inspecção e testes de aceitação

1. Efetuada a instalação e implementação dos equipamentos, a **AdP VALOR**, por si ou através de terceiro designado, procede, no prazo de 15 (*quinze*) dias, à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades estabelecidas e se reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos na lei.
2. A inspeção qualitativa a que se refere o número anterior incide sobre as funcionalidades a que se destinam os equipamentos, comportando a realização de testes de compatibilidade, *failover* e funcionais.
3. Durante a fase da realização de testes, o **Cocontratante** deve prestar à **AdP VALOR** toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoa devidamente credenciada para o efeito.

4. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do **Cocontratante**.

Cláusula 11.^a

Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1. No caso de os testes previstos na cláusula anterior não comprovarem a total operacionalidade, bem como a funcionalidade ou conformidade com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos e dos equipamentos intervencionados, a **AdP VALOR** deve informar, por escrito, o **Cocontratante**.
2. No caso previsto no número anterior, o **Cocontratante** deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela **AdP VALOR**, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das alterações ou substituições necessárias pelo **Cocontratante** no prazo determinado para o efeito, a **AdP SGS** procede a nova análise, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 12.^a

Aceitação da solução implementada

1. Caso os testes a que se refere a Cláusula 10.^a do presente Caderno de Encargos comprovem a total operacionalidade e funcionalidade dos equipamentos e da solução de *cloud privada* implementada e não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, deve ser emitido, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do final dos testes, um auto de aceitação, assinado pelos representantes do **Cocontratante** e da **AdP VALOR**.
2. A assinatura do auto de aceitação não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos bens com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 13.^a

Fase de arranque

I. No dia seguinte à assinatura do auto de aceitação previsto na cláusula anterior inicia-se a fase de arranque da Solução *Cloud* em produção a qual tem a duração de 5 (*cinco*) anos.

- a) Durante o período referido no número anterior, o **Cocontratante** deve dispor de um serviço de apoio técnico disponível durante 24 (*vinte e quatro*) horas, 7 (*sete*) dias por semana, 365 (*trezentos e sessenta e cinco*) dias por ano (*helpdesk*);
- b) Assegurar os serviços de suporte reativo e pró-ativo de *hardware* e *software*, incluindo atualizações de *firmware* e *software*, salvaguardando a alta disponibilidade e correto desempenho da plataforma de *Cloud* privada;
- c) Assegurar os serviços de gestão de capacidade que permitam a existência de recursos disponíveis em situações de pico de utilização e antecipem a evolução de necessidades em articulação com o gestor de contrato designado pela **AdP VALOR**;
- d) Assegurar a visibilidade em portal seguro com autenticação e encriptação e apenas acessível aos colaboradores indicados pela AdP, permitindo extrair os relatórios dos níveis de consumo e projeções de utilização, com as seguintes características:
 - a. O serviço deve incorporar uma ferramenta de medição que permita quantificar o consumo diário efetivo e um portal de consulta desses consumos e outros índices relevantes;
 - b. Devem ser entregues relatórios de serviço em formato editável que comprovem o cumprimento dos níveis de serviço e respetiva disponibilidade (*up-time*);
 - c. A solução deve permitir com o cenário de alta disponibilidade no site de principal um RTO inferior a 2 minutos e um RPO igual a 0;
 - d. O site de DR proposto deve permitir no mínimo um RTO máximo de uma hora com um RPO máximo de 10 minutos.

Cláusula 14.^a

Níveis de serviço garantido

1. O **Cocontratante** deve garantir a solução implementada, incluindo os equipamentos que venham a ser fornecidos e instalados, contra quaisquer deficiências ou desconformidades com as exigências legais e com as características e especificações técnicas previstas no presente Caderno de Encargos.
2. O suporte para serviço prestado deve respeitar os seguintes níveis de serviço (SLA) pelo prazo de vigência do contrato:

Serviço	SLA
Tempo máximo de atendimento telefónico para receção de pedidos	2 minutos
Horário de prestação de serviço	24x7
Tempo máximo de resposta técnica remota	30 minutos
Tempo máximo de resposta técnico on-site	4 horas
Tempo máximo de resolução de incidentes de hardware não críticos que causem degradação parcial do serviço	24 horas
Tempo máximo de resolução de incidentes de hardware não críticos que não afetem ou ponham em risco a utilização do serviço	2 dias úteis
Tempo máximo de resposta a incidentes de software ou esclarecimento de dúvidas técnicas	2 horas

3. O serviço deve respeitar elevados padrões de resiliência, alta disponibilidade e escalabilidade, devendo ter um SLA de 99,999% de *uptime*.

Cláusula 15.^a

Termos de execução dos serviços de manutenção e suporte

1. As intervenções de manutenção e suporte devem ser realizadas em conformidade com o regime de SLA previsto na cláusula anterior do presente Caderno de Encargos.
2. Excluem-se do disposto no número anterior as intervenções de manutenção corretiva que impliquem paragens dos equipamentos, as quais devem ocorrer no período horário definido no n.º 4 da Cláusula 9.^a, carecendo de autorização da **AdP VALOR** para o efeito.

3. As peças, materiais ou componentes necessários à execução dos serviços de manutenção e suporte são entregues nos locais de execução do contrato, em conformidade com a indicação da **AdP VALOR**, nas seguintes condições:
 - a) Novos e em conformidade com as especificações técnicas aplicáveis;
 - b) Com toda a documentação legal necessária à sua circulação.
4. As embalagens das peças, materiais ou componentes devem ser conservadas, fechadas e seladas pelo **Cocontratante** até à instalação dos mesmos.
5. Nas fases de transporte, acondicionamento, embalagem, carga e descarga das peças, materiais ou componentes necessários à execução dos serviços de manutenção e suporte o risco é da exclusiva responsabilidade do **Cocontratante**.

Cláusula 16.^a

Dever de sigilo

1. O **Cocontratante** obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **AdP VALOR** ou às empresas do Grupo AdP, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.
2. O **Cocontratante** obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do Contrato.
3. O **Cocontratante** 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 **AdP VALOR** 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 17.^a

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o **Cocontratante** necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do Contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do Contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da **AdP VALOR**, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O **Cocontratante** não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, ou para proveito próprio.
3. O **Cocontratante** deve cumprir rigorosamente as instruções da **AdP VALOR** no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O **Cocontratante** deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O **Cocontratante** deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela **AdP VALOR**, ou por quem atue em representação deste.
6. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
7. O **Cocontratante** deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente Contrato e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, sendo o **Cocontratante** responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

8. Mediante solicitação escrita da **AdP VALOR**, o **Cocontratante** deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.
9. O **Cocontratante** deve comunicar de imediato a **AdP VALOR** quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
10. O **Cocontratante** encontra-se adstrito a notificar de imediato a **AdP VALOR** de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
11. Se o **Cocontratante** 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, a **AdP VALOR** 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 **AdP VALOR** possa razoavelmente solicitar.
12. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao **Cocontratante**, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a **AdP VALOR**:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação;
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
13. O **Cocontratante** obriga-se a ressarcir a **AdP VALOR** 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.

- 14.** O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do **Cocontratante** e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do mesmo é fundamento de resolução do presente Contrato com justa causa pela **AdP VALOR**, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 18.^a

Conservação de dados pessoais

- 1.** O **Cocontratante** deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do Contrato, e sempre em prazo não superior a um ano após a cessação da vigência do Contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela **AdP VALOR**.
- 2.** Dependendo da opção da **AdP VALOR**, o **Cocontratante** apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 19.^a

Transferência de dados pessoais

O **Cocontratante** não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da **AdP VALOR**, exceto se o **Cocontratante** for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a **AdP VALOR** antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 20.^a

Dever de cooperação

O **Cocontratante** deve cooperar com as entidades adjudicantes 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 **Cocontratante** em representação da **AdP VALOR**;

- 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 21.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do **Cocontratante** quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **AdP VALOR**.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA ADP VALOR

Cláusula 22.^a

Preço contratual

- I. O presente procedimento encontra-se sujeito aos seguintes preços-máximos unitários mensal, aos quais acresce o IVA à taxa legal em vigor:

DESIGNAÇÃO		Condição para a medição	Preço Máximo-Unitário Mensal (€)
Computação	Virtual Machine	Utilização de GB de RAM associada às VMs (no período), excluindo overhead do hypervisor	1,10 €
Storage	TB Útil	TB escrito nos discos, excluindo RAID	27,22 €
Backup	TB Útil	TB escrito nos discos, excluindo RAID	2,40 €
SAP HANA	GB	Utilização de GB RAM Consumido no SAP	0,45 €
BASELINE			4 600,00 €
Valor Residual (Opção de compra)			5 999,92 €

2. O preço contratual global não pode ser superior a 300.000,00 € (trezentos mil euros), que não inclui o IVA à taxa legal em vigor, quando legalmente devido.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **AdP VALOR**, nomeadamente despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos.
4. Os custos unitários deverão ser mantidos fixos ao longo da duração do serviço.

Cláusula 23.^a

Condições de pagamento

1. Pela execução do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a **AdP VALOR** deve pagar mensalmente ao **Cocontratante** o valor de *baseline* constante da proposta adjudicada, acrescida do produto das quantidades de consumos superiores verificados nos últimos trinta dias pelos respetivos preços unitários definidos na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.
2. As unidades de serviço para efeitos de medição e contabilização para faturação por consumos superiores ao *baseline* são as seguintes:

Tipo de Equipamento	Unidade de Serviço	Condição para Medição
Computação	Virtual Machine	Utilização de GB de RAM associada às VMs (no período), excluindo overhead do hypervisor
Storage	TB Útil	TB escrito nos discos, excluindo RAIDbricante
Backup	TB Útil	TB escrito nos discos, excluindo RAID
SAP HANA	GB	Utilização de GB RAM Consumido no SAP

3. Devem ser excluídas de contabilização as situações em que os sistemas se ligam acidentalmente após corte de energia.
4. A capacidade Raw significa a capacidade visível a baixo nível, depois de formatação pelo sistema de storage, deduzida a capacidade de disco “*spare*” e de blocos em falha. É a capacidade antes de aplicação do nível de RAID.
5. A capacidade Útil significa a capacidade visível após aplicação do nível de RAID, que se manterá fixo.

6. A(s) quantia(s) devida(s) pela **AdP VALOR**, nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (*trinta*) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após a assinatura do auto de aceitação que se refere a **Cláusula 12.^a** do presente Caderno de Encargos.
7. Em caso de discordância por parte da **AdP VALOR** quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao **Cocontratante**, os respetivos fundamentos, ficando o **Cocontratante** obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
8. A falta de pagamento dos valores contestados pela **AdP VALOR** não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do **Cocontratante**, devendo, no entanto, a **AdP VALOR** proceder ao pagamento da importância não contestada.
9. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.ºs 1 a 3, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo **Cocontratante**.
10. No caso de suspensão da execução do Contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao **Cocontratante** serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 24.^a

Faturação eletrónica

1. As faturas a apresentar pelo **Cocontratante** à **AdP VALOR** devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.
2. Todas as tecnologias (bastidores, servidores, Storage e software) e serviços fornecidos devem ser abrangidos pelo modelo “pagamento por uso” a propor, isto é, toda a taxa mensal do serviço deve estar associada ao consumo medido no período, multiplicado pelos custos unitários do modelo e traduzida numa única fatura mensal;
3. A faturação deve obedecer às seguintes condições:
 - a) Ser emitida com a periodicidade mensal;
 - b) Ser acompanhada da informação relativa aos serviços previstos no presente Caderno de Encargos prestados durante o período de faturação e aceites.

4. Durante o período transitório estabelecido nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, as faturas são emitidas pelo **Cocontratante** em formato papel.
5. Decorrido o período transitório referido no número anterior e após confirmação pela **AdP VALOR**, as faturas eletrónicas a emitir pelo **Cocontratante** devem 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.
6. Caso o **Cocontratante** não tenha ainda aderido a este Portal deve efetuar os seguintes passos:
 - a) Consultar a informação sobre a fatura eletrónica em <https://www.es-pap.gov.pt/spfin/Paginas/spfin.aspx#maintab>.
 - b) Consultar a informação específica 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.
7. Em caso de incumprimento da periodicidade da faturação resultante de facto não imputável à **AdP VALOR**, às prestações devidas não acrescem quaisquer juros de mora.
8. As faturas eletrónicas deverão cumprir o estabelecido na versão em vigor do documento “Águas de Portugal - Manual de Boas Práticas - Faturação Eletrónica Inbound (Fornecedores)”, disponível em https://www.adp.pt/downloads/file427_pt.pdf.
9. A emissão de segundas vias das faturas solicitada pela **AdP VALOR** não será objeto de qualquer cobrança adicional.

Cláusula 25.^a

Opção de compra

1. Desde que não existam faturas vencidas e não pagas no final da vigência do contrato, a **AdP VALOR** pode exercer a opção de compra de todos os equipamentos instalados pelo valor residual previsto na proposta adjudicada.
2. O exercício da opção de compra é comunicado, por escrito, ao **Cocontratante** com a antecedência de 90 (noventa) dias relativamente à data de termo de vigência do contrato.

3. Caso a **AdP VALOR** não exerça a opção de compra nos termos previstos do número anterior, esta obriga-se a restituir os equipamentos ao **Cocontratante** na data de termo de vigência do contrato, acompanhados com toda a documentação.
4. A entrega dos equipamentos é realizada nos locais de instalação indicados no presente Caderno de Encargos, ficando as despesas inerentes, nomeadamente embalagem, transporte e seguro, a cargo do **Cocontratante**.
5. Caso a **AdP VALOR** não proceda à restituição dos equipamentos no prazo referido no n.º 3 da presente cláusula, esta constitui-se na obrigação de pagar uma prestação adicional de valor igual à fatura vencida, sem prejuízo da faculdade que assiste ao **Cocontratante** de reivindicar a posse dos equipamentos, nos termos gerais de direito.
6. Os equipamentos devem ser restituídos em bom estado de manutenção e funcionamento, ressalvadas as deteriorações inerentes a uma utilização normal e prudente, dotado de todas as peças e acessórios e, bem assim, das que tenham sido acrescentadas em resultado de ações de manutenção e suporte realizadas pelo **Cocontratante** durante o período de vigência do contrato.
7. O estado dos equipamentos é objeto de verificação por parte do **Cocontratante** e em caso de comprovação da sua conformidade é assinado por representantes de ambas as **PARTES** um auto de receção.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 26.^a

Acompanhamento e fiscalização de modo de execução do Contrato

1. A execução contratual é permanentemente acompanhada pelo gestor do Contrato designado pela **AdP VALOR** e identificado no Contrato.
2. No exercício das suas funções, o gestor do Contrato pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do Contrato pelo **Cocontratante**.
3. Caso o gestor do Contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do Contrato, comunica-os, de imediato, ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado 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 **Cocontratante** de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 27.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual pelo Cocontratante

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o **Cocontratante** pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do Contrato, mediante autorização da **AdP VALOR**.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o **Cocontratante** deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. A **AdP VALOR** deve pronunciar-se sobre a proposta do **Cocontratante** 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 **Cocontratante** 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 **AdP VALOR**, pela ordem sequencial daquele procedimento.
5. A subcontratação pelo **Cocontratante** depende de autorização da **AdP VALOR**, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 28.^a

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a **AdP VALOR** pode exigir do **Cocontratante** o pagamento de uma sanção contratual, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Pelo incumprimento do prazo de entrega e instalação dos bens, a **AdP VALOR** pode aplicar uma sanção de valor até 1.500,00 € (*mil e quinhentos euros*) por cada dia de atraso;
 - b) Pelo incumprimento dos SLA contratados, a **AdP VALOR** pode aplicar uma sanção de valor correspondente até ao montante previsto na tabela que constitui o **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos e que do mesmo faz parte integrante;
 - c) Pelo incumprimento da obrigação de apresentação de comprovativos de seguros exigíveis nos termos previstos no presente Caderno de Encargos, a **AdP VALOR** pode aplicar uma sanção de valor até 500,00 € (*quinhentos euros*) nos primeiros cinco dias e até 850,00 € (*oitocentos e cinquenta euros*) no período subsequente, por cada dia de atraso.
- 2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não pode exceder o limite máximo de 20% do preço contratual global.
 - 3. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a **AdP VALOR** decida não proceder à resolução do Contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
 - 4. A **AdP VALOR** pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do Contrato com as sanções contratuais aplicadas nos termos da presente cláusula.
 - 5. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a **AdP VALOR** exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 29.^a

Força maior

- 1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao **Cocontratante**, 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 **Cocontratante**, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do **Cocontratante** 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 **Cocontratante** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo **Cocontratante** de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do **Cocontratante** 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 **Cocontratante** 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 **Cocontratante** das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (*trinta*) dias, autoriza a **AdP VALOR** a resolver o Contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do Código dos Contratos públicos, não tendo o **Cocontratante** direito a qualquer indemnização.

Cláusula 30.^a

Resolução do Contrato por parte da AdP VALOR

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a **AdP VALOR** pode resolver o Contrato, a título sancionatório, no caso de o **Cocontratante** violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente em caso de atraso, total ou parcial, na entrega dos equipamentos, por um período superior a 90 (*noventa*) dias ou declaração escrita do **Cocontratante** de que o atraso na entrega dos equipamentos excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao **Cocontratante** e não implica a repetição das prestações realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente Caderno de Encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela **AdP VALOR**.
3. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do **Cocontratante**, a **AdP VALOR** pode exigir-lhe uma sanção contratual até 20% (*vinte por cento*) do preço contratual.
4. Ao valor da sanção referida no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo **Cocontratante** ao abrigo da **Cláusula 28.^a** relativamente aos serviços objeto do contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.
5. O disposto no n.º 4 não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, não obstante a que a **AdP VALOR** exija uma indemnização pelos danos excedentes.

Cláusula 31.^a

Resolução do Contrato por parte do Cocontratante

1. O **Cocontratante** pode resolver o Contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do Contrato não determina a repetição das prestações realizadas pelo **Cocontratante**, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do Contrato.

Cláusula 32.^a

Seguros

1. O **Cocontratante** deve assegurar a cobertura de seguro de responsabilidade civil que responda até ao limite mínimo de 500.000,00 € (*quinhentos mil euros*) de valor seguro por todos os danos patrimoniais e/ou não patrimoniais que possam ser causados à **AdP VALOR**, às demais empresas do Grupo AdP ou a terceiros.
2. Em caso de sinistro participado ao abrigo da cobertura de seguro de responsabilidade civil exigida nos termos da presente cláusula deve ser garantida:
 - a) Assistência técnica para identificação da incidência e dos registos afetados;
 - b) Despesas de defesa da **AdP VALOR** e das demais empresas do Grupo AdP perante reclamações de terceiros por danos produzidos.
3. Para além das coberturas previstas nos números anteriores, o **Cocontratante** deve assegurar a existência dos demais seguros legalmente exigidos para a execução do objeto do contrato, designadamente apólice de seguro de acidentes de trabalho.
4. A **AdP VALOR** pode exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos nos números anteriores, devendo o **Cocontratante** fornecê-la no prazo de 5 (*cinco*) dias.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 33.^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 34.^a

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a **AdP VALOR** e o **Cocontratante** relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico, para os contatos a identificar no contrato.
2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta desta assinatura, indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação realizada por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.
4. Sem prejuízo do disposto no n.º I, para efeitos de execução contratual, com a adjudicação, devem ser identificados os gestores de contrato pelas entidades adjudicantes e pelo **Cocontratante**.

Cláusula 35.^a

Foro competente

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

Cláusula 36.^a

Direito aplicável e natureza do Contrato

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

Cláusula 37.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente Caderno de Encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As Especificações Técnicas, são fornecidas separadamente mediante palavra-passe, nos termos definidos nos n.ºs 2 e 3 do artigo 4.º do Programa do Procedimento.

ANEXO II

SANÇÕES CONTRATUAIS APLICÁVEIS POR INCUMPRIMENTO DE SLA'S

Serviço	SLA	Sanção
Tempo máximo de atendimento telefónico para receção de pedidos	2 minutos	Até 100,00€ por cada 5 minutos de atraso
Tempo máximo de resposta técnica remota	30 minutos	Até 500,00€ por cada hora de atraso
Tempo máximo de resposta técnico on-site	4 horas	Até 1.000,00€ por cada hora de atraso
Tempo máximo de resolução de incidentes de hardware não críticos que causem degradação parcial do serviço	24 horas	Até 1.000,00€ por cada dia de atraso
Tempo máximo de resolução de incidentes de hardware não críticos que não afetem ou ponham em risco a utilização do serviço	2 dias úteis	Até 500,00€ por cada dia de atraso
Tempo máximo de resposta a incidentes de software ou esclarecimento de dúvidas técnicas	2 horas	Até 100,00€ por cada hora de atraso
SLA uptime (medido mensalmente)	99,999%	Até 1% do valor faturado no mês anterior, multiplicado por 12 meses
Cenário de alta disponibilidade no site de principal um RTO inferior a 2 minutos e um RPO igual a 0	Se em caso de incidente não se verificar	Até 2% do valor faturado no mês

		anterior, multiplicado por 12 meses
O site de DR proposto deve permitir no mínimo um RTO máximo de uma hora com um RPO máximo de 10 minutos	Se em caso de incidente não se verificar	Até 2% do valor faturado no mês anterior, multiplicado por 12 meses