INSTITUTO DE INFORMÁTICA

CADERNO DE ENCARGOS

PROCESSO N.º 3001/22/0000097

AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE MICROSOFT PREMIER (24X7) PARA OS ANOS 2022-2024

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001

CAPÍTULO I
Disposições Gerais

Artigo 1.º
Objeto do contrato

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição pelo **Contraente Público** de **serviço de suporte Microsoft *Premier***, **assegurando suporte permanente 24x7**, conforme discriminado no artigo 17.º do presente caderno de encargos**.**

Artigo 2.º
Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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 Caderno de Encargos;
   d) A proposta adjudicada; e
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

Capítulo II
Obrigações Contratuais
Secção I
Obrigações da Empresa Prestadora
SUBSECÇÃO I
Disposições Gerais

Artigo 3.º
Obrigações principais da Empresa Prestadora

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para a **Empresa Prestadora** a obrigatoriedade de prestar serviços de *Microsoft Premier*, de acordo com as condições e requisitos de presente caderno de encargos.

2. A **Empresa Prestadora** fica ainda obrigada, a prestar os serviços afetando os recursos com as competências e experiência adequadas às tarefas constantes do Anexo II.

Artigo 4.º

Forma de Prestação do serviço

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito**,** os serviços serão prestados em estreita articulação com a equipa interna do **Contraente Público**, de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 5.º

Vigência e Denúncia do contrato

1. O contrato iniciará os seus efeitos na data de assinatura e vigorará até 31 de dezembro de 2024.

2. A prestação dos serviços iniciar-se-á em data a notificar à **Empresa Prestadora**, não podendo a mesma ultrapassar os 5 dias úteis a contar da data de assinatura de contrato.
3. O **Contraente Público** pode denunciar o contrato com aviso prévio de 60 dias;
4. A denúncia do contrato nos termos do número anterior, não confere à **Empresa Prestadora** direito a qualquer indemnização ou compensação;

Artigo 6.º

Propriedade Intelectual

Constituem propriedade originária do Contraente Público todos os direitos intelectuais relativos aos módulos e outras criações deste, previstas nas alíneas c) e d) do nº 2 do Anexo II do presente caderno de encargos, incluído o direito de exploração exclusiva, assim como todos os elementos e afins (documentos, estudos, projetos, e material de conceção preliminar), sem qualquer restrição, durante todo o prazo de proteção definido na Lei;

Artigo 7.º

Exigência de Qualidade

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.
2. A **Empresa Prestadora** obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado, a solicitação do **Contraente Público**, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.
3. Todos os recursos utilizados pela **Empresa Prestadora** obedecerão aos requisitos constantes do Anexo II do presente documento.

4.

Artigo 8.º

Local de Prestação dos Serviços

Os serviços serão realizados nas instalações da **Empresa Prestadora**, ainda que por via remota, sem prejuízo das deslocações à sede do **Contraente Público**, nos casos em que este o solicite

Artigo 9.º

Acesso às Instalações

1. O **Contraente Público** garantirá à **Empresa Prestadora** o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato;
2. A permanência da **Empresa Prestadora** nas instalações do **Contraente Público**, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar as anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas;
3. O **Contraente Público** acordará com a **Empresa Prestadora** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações;
4. A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações, de acordo com as determinações do **Contraente Público**, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados.

SUBSECÇÃO II

Dever de sigilo e confidencialidade

Artigo 10.º

Sigilo e Segurança da Informação

1. A **Empresa Prestadora** deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pelo **Contraente Público**, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na legislação nacional que o execute, relativa à proteção de dados pessoais.
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, a informação e a documentação que a **Empresa Prestadora** seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes;
4. Em especial, a **Empresa Prestadora** obriga-se:

a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de caráter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e

b) Apagar ou destruir, no final do contrato, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados pessoais tratados, bem como os que o **Contraente Público** considere como de acesso privilegiado.

5. De igual forma, a **Empresa Prestadora** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos;
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, a **Empresa Prestadora** obriga-se a entregar ao **Contraente Público** cópias das declarações de sigilo assinadas pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do Anexo I do presente caderno de encargos;
7. Os trabalhos e a utilização dos recursos pela **Empresa Prestadora** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

Artigo 11.º

Prazo do Dever de Sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de cinco 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 públicas.

Secção II

Obrigações do Contraente Público

Artigo 12.º

Preço Contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o **Contraente Público** obriga-se a pagar à **Empresa Prestadora** o preço até ao máximo 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 base é **419 520,83 EUR (quatrocentos e dezanove mil quinhentos e vinte euros e oitenta e três cêntimos),** acrescido do valor do IVA.

a) O preço base da "**Gestão de Serviço**" é de 95 970,83 EUR (noventa e cinco mil novecentos e setenta euros e oitenta e três cêntimos) acrescido do valor do IVA.

b) O preço base dos "**Serviços de Suporte Reativo**" é de 102.050,00 EUR (cento e dois mil e cinquenta euros) acrescido do valor do IVA, correspondente a **450 horas**;

c) O preço base dos "**Serviços Proactivos**" é de 177.000,00 EUR (cento e setenta e sete mil euros) acrescido do valor do IVA, correspondente **a 600 horas.**

d) O preço base dos "**RAP (Risk Assessment Program)"** é de 44.500,00 EUR (quarenta e quatro mil e quinhentos euros) acrescido do valor do IVA, correspondente a **3** auditorias a infraestruturas tecnológicas.

Artigo 13.º
Condições de Pagamento

1. A(s) quantia(s) devidas pelo Contraente Público, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção das respetivas faturas;
2. O pagamento do preço será efetuado, nos seguintes termos:

   a) Os serviços mencionados na alínea a) do nº 3 do artigo anterior, no 1º ano em 3 prestações, iguais e sucessivas, com vencimento em julho, setembro e dezembro e nos anos seguintes em 8 (oito) prestações, iguais e sucessivas, com vencimento em abril, junho, setembro e dezembro;

   b) Os serviços mencionados na alínea b) do nº 3 do artigo anterior, nos meses subsequentes à realização das horas correspondentes;

   c) Os serviços mencionados na alínea c) do nº 3 do artigo anterior, nos meses subsequentes à realização das horas correspondentes;

   d) As auditorias mencionadas na alínea d) do nº 3 do artigo anterior, nos meses subsequentes à realização das mesmas;
3. Caso os serviços mencionados na alínea a) do nº 3 do artigo anterior se iniciem depois de 1 de junho de 2022, o Contraente Público pagará apenas a respetiva proporção na primeira prestação
4. Em caso de discordância por parte do **Contraente Público**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar à **Empresa Prestadora** por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida;
5. Para os efeitos do número 1 anterior, as obrigações só se vencerão se todos os serviços tiverem sido aceites e, nos casos aplicáveis, estiverem justificados pelo relatório de controlo a apresentar pela **Empresa Prestadora**.
6. Sob pena de devolução, a fatura deve identificar claramente o objeto do contrato, o esforço desenvolvido relacionado com a fatura, bem como, o número de pedido e de compromisso a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato.

Capítulo III

Incumprimento

Artigo 14.º

Resolução e Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o **Contraente Público** pode exigir à **Empresa Prestadora** o pagamento de uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:

   a) 1.000 Euros por dia, em caso de atraso no cumprimento da obrigação mencionada nas alíneas a) a c) do nº 6 do Anexo II;

   b) 1.000 Euros por dia, em caso de atraso no cumprimento das obrigações de realização de auditorias e serviços proactivos, nos termos do nº 5 do Anexo II;

   c) No caso dos serviços de suporte reativo, consoante a gravidade, prevista na alínea d) do nº 6 do Anexo II, da seguinte forma:

      i. Gravidade de nível 1: 1.000 Euros por hora de atraso na resposta;
      ii. Gravidade de nível 2: 800 Euros por hora de atraso na resposta;
      iii. Gravidade de nível 3: 500 Euros por hora de atraso na resposta;
      iv. Gravidade de nível 4: 400 Euros por hora de atraso na resposta.

2. Por cada violação das obrigações referidas no nº 4 do artigo 9º do Caderno de Encargos, a quantia de 1.000 Euros.
3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da **Empresa Prestadora**, o **Contraente Público** pode exigir-lhe uma pena igual a 20% do preço contratual, sem prejuízo do dano excedente.
4. O **Contraente Público** pode resolver o contrato em caso de incumprimento, grave ou reiterado, das obrigações referidas no artigo 10.º do caderno de encargos.
5. O atraso no pagamento do preço constitui o **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.

Artigo 15.º

Força Maior

1. Não podem ser impostas sanções ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes 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, atos 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 da **Empresa Prestadora**, na parte em que intervenham;
b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da **Empresa Prestadora** ou a grupos de sociedades em que esta 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 pela **Empresa Prestadora** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela **Empresa Prestadora** de normas legais;
e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da **Empresa Prestadora** 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 da **Empresa Prestadora** 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.

Capítulo IV
Cláusulas de Conteúdo Técnico

Artigo 16.º
Requisitos e Condições da Prestação de Serviços

Os requisitos de conteúdo técnico e funcional constam do Anexo II ao presente Caderno de Encargos.

Capítulo V
Disposições Finais

Artigo 17.º
Trabalhadores

A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

Artigo 18.º

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.

Artigo 19º

Cessão de Créditos

A cessão de créditos, designadamente no âmbito de contrato de "*factoring*" carece de autorização do **Contraente Público**.

ARTIGO 20.º

Seguros

1. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do contrato e deste Caderno de Encargos, a **Empresa Prestadora** deverá ser tomador de seguros que garantam o valor não só dos equipamentos como de eventuais danos que sejam causados pela indisponibilidade dos serviços objeto do presente procedimento.

2. A **Empresa Prestadora** deverá, nomeadamente, ser tomador das seguintes apólices de seguros:

a) Responsabilidade civil profissional, com cobertura dos riscos decorrentes dos trabalhos;

b) Responsabilidade civil extracontratual, por danos causados a terceiros decorrentes da execução dos serviços;

c) Seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais relativamente a todo o pessoal empregue na prestação dos serviços.

3. O **Contraente Público** poderá exigir a todo o momento ao Prestador de Serviços a apresentação das apólices de seguro e os recibos comprovativos do pagamento dos prémios respetivos.

4. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da conta da **Entidade Prestadora**

Artigo 21.º

Caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Convite, pode ser executada pelo **Contraente Público**, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2. A resolução do contrato pelo **Contraente Público** não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.

Artigo 22.º

Foro Competente

As partes convencionam que todos os litígios emergentes do presente contrato serão resolvidos no foro administrativo da sede do **Contraente Público** com expressa renúncia a qualquer outro.

Artigo 23.º

Legislação Aplicável

São aplicáveis, em especial, ao presente contrato os Capítulos IV e V do Título I e Capítulo V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 24.º

Código de Conduta

O **Cocontratante** deve respeitar as regras consagradas no Código de Conduta de Fornecedores publicitado em www.seg-social-pt (“*A Segurança Social” -> “Organismos” -> “Instituto de Informática, I.P.” ->”Sistema de Gestão”->”Plano de Integridade e Transparência”*), página 64 do *Plano de Integridade e Transparência.*

ARTIGO 25.º

Processamento de dados pessoais

Em virtude do necessário tratamento de dados pessoais inerente ao objeto do presente contrato, as Partes acordam em celebrar um Acordo de Processamento de Dados, nos termos do **Anexo III**.

ANEXO I

Compromisso de confidencialidade

3001/22/0000097

(minuta)

Entre:

EMPRESA e

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

a) A EMPRESA vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P.;

b) O II, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pela EMPRESA no desenvolvimento dos serviços;

c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;

d) O II, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;

e) O II, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

Cláusula 1ª

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a EMPRESA ao II, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;

b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do Know-how, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Segurança Social, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;

c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de software que pertençam ou que tenham sido facultados ao II, I.P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados pela

própria EMPRESA para uso não exclusivo do II, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável directo;

Cláusula 2ª

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o II, I.P. e a EMPRESA sem prejuízo dos prazos de protecção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de (ano)

A Entidade Patronal (EMPRESA)

O Trabalhador/Colaborador

ANEXO II

Requisitos dos serviços de suporte *Microsoft Premier*

1. A **Entidade Prestadora** obriga-se a prestar os seguintes serviços de suporte:

a) Gestão de Serviço;

b) Serviços de Suporte Reativo (24x7);

c) Serviços proativos;

d) RAP (Risk Assessment Program)

2. Os serviços de suporte desdobram-se nas seguintes atividades:

a) Gestão de Serviço

Gestão da Conta de Suporte por um Gestor Técnico de Conta Microsoft designado, que construirá e assegurará a gestão de relações entre o **Contraente Público** e as equipas de entrega da Microsoft, nos diferentes domínios do Suporte Premier, em linha com as necessidades públicas. Este serviço poderá ser prestado remotamente ou com deslocação as instalações do **Contraente Público** de acordo com as solicitações deste;

b) Serviços de Suporte Reativo

Suporte Premier à Resolução de Problemas para prestar assistência a sintomas específicos que surjam no contexto da utilização de produtos Microsoft, quando exista uma expectativa razoável de que o problema é causado pelos mesmos;

c) Serviços Proactivos

Assistência de Suporte Premier para dar orientações e aconselhamento relacionados com problemas não abrangidos pelo serviço Premier de suporte reativo, assim como pedidos de assistência de consultoria em matérias de desenho, desenvolvimento e instalação;

d) Serviços de Informação, disponibilizados com a ativação do serviço de suporte premier, sobre tecnologias Microsoft com vista a melhorar as capacidades do **Contraente Público**, através do Website Premier online, designadamente;

i. Notícias regularmente atualizadas sobre produtos, documentando informação chave, operacional e de suporte, relativas a produtos Microsoft.

ii. Alertas sobre problemas críticos que poderão causar danos com elevado impacto.

iii. Ferramenta web de resposta para submeter e verificar o estado de incidentes de suporte.

iv. Base de Conhecimento Microsoft com artigos técnicos, guias e ferramentas para despistar problemas.

e) RAP (Risk Assessment Program)

A solicitação do **Contraente Público,** a **Empresa Prestadora** obriga-se a realizar auditorias aos produtos indicados para verificar a correta parametrização dos mesmos, bem como para sugerir procedimentos e melhorias na sua configuração e utilização

3.A prestação dos serviços de suporte Microsoft Premier baseia-se nos seguintes elementos essenciais:

a) Acesso direto, rápido e único ao código fonte e a pessoas envolvidas no desenvolvimento de software Microsoft, relativos aos produtos atuais e futuros, permitindo: (a) uma perspetiva especializada da arquitetura das soluções atuais, para facilitar a migração eficiente para produtos ou versões existentes ou futuras que ainda não foram disponibilizadas; (b) a resolução, rápida e completa, de questões relacionadas com o suporte a produtos, despistagem de problemas ou elaboração de "corretivos"; e (c) resposta imediata e focada na tecnologia colocando em contacto o **Contraente Público** com as equipas Microsoft de desenvolvimento de produto, com vista a determinar o caminho, funcionalidades e características dos produtos futuros;

b) Formação especializada de colaboradores Microsoft, providenciada pelas equipas de desenvolvimento de produto, para apoiar o **Contraente Público** no planeamento da instalação, gestão e maximização da eficiência e eficácia dos produtos, atuais e futuros;

4.O tempo e as unidades afetas à prestação dos serviços, referidas no nº 1 anterior encontra-se distribuído da seguinte forma:

Serviços Premier	**Descrição/Equipa**	**Quantidade/Duração Horas**		
		2022	**2023**	**2024**
Gestão de Serviço	Gestor Técnico com presença nas instalações do **Contraente Público** ou remotamente de acordo com as necessidades do **Contraente Público**	Incluído	Incluído	Incluído
Serviços de Suporte Reativo	Apoio técnico remoto e resolução de problemas (24/7h)	150h	150h	150h
Serviços Proativos	Realização de ações específicas à medida das necessidades do **Contraente Público**	200h	200h	200h
RAP	Auditorias a Infraestruturas tecnológicas	1	1	1

5. As auditorias, e serviços proactivos serão realizados a solicitação do **Contraente Público** em datas a acordar pelas partes.

6.A **Empresa Prestadora** obriga-se, ainda, ao seguinte:

a) Disponibilizar os serviços mencionados na alínea d) do nº 1 do Anexo II do caderno de encargos no dia útil seguinte à celebração do contrato;

b) Entregar os relatórios mensais referentes à Gestão de Conta de Suporte;

c) Entregar relatórios mensais com a especificação dos serviços de Suporte efetivamente realizado, bem como a indicação do respetivo número de horas; e

d) Responder aos Incidentes/Problemas, designadamente no âmbito dos serviços de suporte reativo, segundo o Grau de gravidade qualificado pelo **Contraente Público,** assegurando os seguintes níveis de Serviço

i) Gravidade de nível 1: Consequências catastróficas para a Organização

1.Resposta da Empresa Prestadora no tempo de 1 hora, a contar da notificação do **Contraente Público**

2. Esforço contínuo até à resolução (24x7)

3. Escalamento imediato no seio da Microsoft para as equipas de Produto

ii) Gravidade de nível 2: Efeito Crítico na Organização

1.Resposta da Empresa Prestadora no tempo de 1 hora, a contar da notificação do **Contraente Público**

2.Esforço contínuo até à resolução (24x7)

iii) Gravidade de nível 3: Efeito Moderado na Organização

1. Resposta da Empresa Prestadora no tempo de 2 horas, a contar da notificação do **Contraente Público**
2. Esforço até à resolução durante as Horas de Expediente (dias úteis das 9 às 18 horas)

iv) Gravidade de nível 4: Efeito Mínimo na Organização

1. Resposta da **Empresa Prestadora** no tempo de 4 horas, a contar da notificação do **Contraente Público**
2. Esforço até à resolução durante as Horas de Expediente (dias úteis das 9 às 18 horas)

ANEXO III

Acordo de Processamento de Dados - Subcontratação

Considerando que:

A. A **Empresa Prestadora** procederá ao tratamento de dados pessoais, de acordo com as especificações definidas no caderno de encargos;
B. O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, publicado no JOUE de 04 de maio de 2016, que aprova o Regulamento Geral de Proteção de Dados (de ora em diante RGPD), impõe um conjunto de obrigações na relação entre Responsáveis pelo tratamento e Subcontratantes, no que respeita ao tratamento de dados pessoais;
C. O **Contraente Público**, que age na qualidade de Subcontratante, tem obrigação de celebrar um acordo de processamento de dados com os seus Subcontratantes, por forma a garantir o cumprimento das regras subjacentes à recolha e tratamento de Dados Pessoais, segurança e privacidade de Dados definidas pelos Responsáveis pelo tratamento, de acordo com as exigências do RGPD;
D. Pelo presente Acordo, serão estabelecidas as obrigações e deveres de ambas as Partes, para garantia de cumprimento do disposto no Considerando anterior.

É reciprocamente aceite o presente Acordo que se regerá pelos Considerandos anteriores, pelas cláusulas seguintes e pelos seus Anexos e, no que for omisso, pela legislação aplicável:

Cláusula Primeira

Objeto e Finalidades de Tratamento

1. As Partes obrigam-se a definir e implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas ao cumprimento do RGPD e respetiva legislação nacional de execução, tendo em consideração o propósito do estabelecimento da relação entre as Entidades, bem como as inerentes atividades de recolha e tratamento de dados pessoais.
2. O presente Acordo tem por objeto o tratamento de dados pessoais no âmbito do contrato de **aquisição de serviço de suporte Microsoft *Premier.***

Cláusula Segunda

Categorias de Dados Pessoais envolvidos

1.São objeto de tratamento, para efeitos do presente contrato, os dados pessoais contidos em correio eletrónico e imagens de reuniões quando decidida a gravação pelos intervenientes.
2.Deve ser assegurada a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social.

Cláusula Terceira

Responsáveis pelo tratamento e Subcontratantes

No âmbito do presente Acordo, são considerados Responsáveis pelo tratamento os serviços e organismos constantes do Decreto-Lei nº 167-C/2013, de 31 de dezembro e os equivalentes ISSA, IPRA e ISSM, IP-RAM, e como Subcontratantes, o **Contraente Público** e a **Empresa Prestadora**.

Cláusula Quarta

Obrigações dos Responsáveis pelo tratamento

1.Nos termos e para os efeitos do presente Acordo, constituem obrigações dos Responsáveis pelo tratamento, através do **Contraente Público:**

a. Informar os Subcontratantes de todas as circunstâncias relevantes para a realização dos tratamentos de dados, atendendo sobretudo à especificidade das finalidades descritas no presente Acordo e a potenciais riscos envolvidos;

b. Comunicar aos Subcontratantes quaisquer alterações que se tenham verificado nos dados pessoais em processamento e que possam afetar a atividade daqueles;

c. Definir, dentro dos limites da lei, os períodos de tempo e condições em que se procede à conservação de dados pessoais;

c. Determinar, dentro dos limites da lei, os períodos de tempo e condições em que se procede ao apagamento de dados pessoais;

d. Garantir o exercício por partes dos Titulares dos dados pessoais dos direitos de informação, acesso, retificação, apagamento, oposição.

Cláusula Quinta

Obrigações da Empresa Prestadora

1. Constituem obrigações da **Empresa Prestadora:**

a. Não subcontratar quaisquer Entidades para a prossecução de atividades, das quais resultem tratamento de Dados Pessoais, salvo quando exista autorização prévia e por escrito dos Responsáveis pelo tratamento ou do Contraente Público;

b. Fornecer toda a informação que lhes for solicitada, quer pelos Responsáveis pelo tratamento, quer pela Autoridade de Controlo, relativamente aos tratamentos dos dados, cujas finalidades se encontram definidas na Cláusula 1.ª;

c. Adoptar as políticas de segurança e privacidade definidas na Cláusula Sexta;

d. Obter as certificações exigidas legalmente, sempre que tais certificações contribuam de forma significativa para garantir eficazmente a proteção de dados pessoais;

e. Garantir, em conjunto com os Responsáveis pelo tratamento e o Contraente Público, o exercício por partes dos titulares dos dados pessoais dos direitos de informação, acesso, retificação, apagamento, oposição.

f. Assumir um compromisso de confidencialidade, quer com os trabalhadores que participem em operações de tratamento de dados pessoais, quer com colaboradores de entidades subcontratadas, desde que expressamente autorizadas pelo Responsável pelo tratamento;
g. Tratar os dados apenas no território da União Europeia;
h. Ter designado o Encarregado de Proteção de Dados;
i. Comunicar ao Contraente Público os contactos do Encarregado de Proteção de Dados;
j. Remeter ao Contraente Público a Avaliação de Impacto de Proteção de Dados.

2. A **Empresa Prestadora** constitui-se ainda na obrigação de permitir que o **Contraente Público** proceda a auditorias regulares, como forma de assegurar que a execução do objeto do contrato é efetuada de acordo com as instruções indicadas e as medidas de segurança e privacidade definidas por aquele, incluindo as destinadas à verificação do cumprimento da alínea b) do nº 4 do artigo 10º do caderno de encargos;

Cláusula Sexta

Medidas de Segurança e Privacidade

1. Para garantia de cumprimento do disposto no artigo 32.º do RGPD, deverão ser adotados pela **Empresa Prestadora** padrões de segurança organizacional e tecnológica, com recurso a práticas eficazes na gestão de segurança da informação, para efeitos de proteção da confidencialidade, integridade e acesso àquela.
2. No âmbito do presente Acordo e para cumprimento do objeto do mesmo, deverão ser adotadas pela **Empresa Prestadora** as medidas técnicas e organizacionais pertinentes para garantir um nível de segurança dos dados pessoais adequado ao risco, bem como contra destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada, acesso acidental ou legal.
3. O previsto concretiza-se através da implementação das medidas definidas pelo standard internacional ISO/IEC 27001:20013, bem como das normas comunitárias, da legislação e das recomendações nacionais específicas em matéria de segurança da informação.
4. Nos termos e para os efeitos do disposto nos números 1 e 2, da presente Cláusula, deverão ser adotadas as medidas de segurança compatíveis com a Política de Segurança e Privacidade do **Contraente Público**.

Cláusula Sétima

Confidencialidade

1. Para efeitos do presente Acordo, as Partes obrigam-se a não divulgar e/ou publicar qualquer informação a que tenham acesso, no âmbito da execução das suas atribuições.
2. A obrigação de confidencialidade prevista na presente cláusula, vincula as Partes durante a vigência do presente contrato e subsiste após a sua cessação, independentemente da causa da sua cessação.
3. A obrigação referida no n.º 1, cessa se a informação for do conhecimento público, exceto se tal acontecer em razão da violação do dever de confidencialidade imposto por esta cláusula.

Cláusula Oitava

Suspensão e/ou Resolução

1. A existência de fortes indícios de incumprimento do presente Acordo, de qualquer natureza, e/ou de incumprimento dos normativos constantes do RGPD e da legislação nacional de execução, é causa bastante para a suspensão do Contrato de **"aquisição de serviço de suporte *Microsoft Premier*".**

2. A efetiva existência de uma situação de incumprimento, quer do presente Acordo, quer dos normativos constantes do RGPD e da legislação nacional de execução, é causa bastante para a resolução do mesmo.

3. A verificação do disposto em qualquer dos números anteriores, tem como consequência direta a cessação da execução do objeto do presente Acordo.

Cláusula Nona

Entrada em vigor

O presente Acordo de Processamento de Dados entra em vigor na data da assinatura do Contrato de **aquisição de serviço de suporte Microsoft *Premier*.**