ÁGUAS DE GAIA, EM, SA

PROCEDIMENTO DE CONSULTA PRÉVIA PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS GERIDOS – GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

Pág.

Capítulo I- Disposições iniciais..... 4

Cláusula 1.ª- Objeto..... 4

Cláusula 2.ª- Contrato..... 4

Cláusula 3.ª- Prazo..... 4

Capítulo II- Obrigações contratuais..... 5

Secção I- Obrigações do prestador de serviços..... 5

Subsecção I- Disposições gerais..... 5

Cláusula 4.ª- Obrigações principais do prestador de serviços..... 5

Subsecção II- Dever de sigilo..... 6

Cláusula 5.ª- Objeto do dever de sigilo..... 6

Cláusula 6.ª- Prazo do dever de sigilo..... 6

Cláusula 7.ª- Proteção de dados pessoais..... 6

Secção II- Obrigações de Águas de Gaia, EM, SA..... 5

Cláusula 8.ª- Preço base..... 5

Cláusula 9.ª- Preço contratual..... 6

Cláusula 10.ª- Condições de pagamento..... 6

Capítulo III- Penalidades contratuais e resolução..... 6

Cláusula 11.ª- Penalidades contratuais..... 7

Cláusula 12.ª- Força maior..... 7

Cláusula 13.ª- Resolução por parte do contraente público..... 7

Cláusula 14.ª- Resolução por parte do prestador de serviços..... 8

Capítulo IV- Seguros..... 9

Cláusula 15.ª- Seguros..... 9

Capítulo V- Caução..... 9

Cláusula 16.ª- Execução da caução..... 9

Capítulo VI- Resolução de litígios..... 9

Cláusula 17.ª- Foro competente..... 9

Capítulo VII- Disposições finais..... 9

Cláusula 18.ª- Subcontratação e cessão da posição contratual..... 9

Cláusula 19.ª- Comunicações e notificações..... 10

Cláusula 20.ª- Contagem dos prazos..... 10

Cláusula 21.ª- Legislação aplicável..... 10

Anexo I- Termos de Referência..... 11

Anexo II – Mapa de Quantidades..... 13

Anexo III – Política da Qualidade, Ambiente e Segurança..... 15

Anexo IV - Critérios de Avaliação de Fornecedores Externos Durante a Execução Contratual 17

Capítulo I- Disposições gerais

Cláusula 1.ª - Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a "**Aquisição de Serviços Geridos – Gestão de Infraestrutura TI"** correspondente ao CPV 72510000-3, conforme previsto no Regulamento (CE) nº 213/2008, da Comissão, de 28 de novembro de 2007.

2. O contrato objeto do presente procedimento é celebrado ao abrigo do disposto na al. c) do n.º 1 do artigo 20.º e artigo 112.º e seguintes, todos do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro (doravante abreviadamente designado CCP).

Cláusula 2.ª - Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;

c) O presente Caderno de Encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª- Prazo da Prestação de Serviços

1 - O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento entra em vigor na data da sua outorga.

2 - O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento terá como prazo de vigência **2 (dois) anos**, sem prejuízo das demais obrigações que devam perdurar além do mesmo.

Capítulo II- Obrigações contratuais

Secção I- Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I- Disposições gerais

Cláusula 4.ª- Obrigações principais do prestador de serviços

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

a) Obrigação de prestação de serviços de gestão de infraestrutura de TI. Os serviços geridos deverão ser prestados de acordo com o estipulado nos termos de referência (anexo I) do presente caderno de encargos.

2 - A título acessório, o adjudicatário 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 perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª- Fases da prestação do serviço

Os serviços objeto do contrato compreendem uma única fase, de execução continua.

Cláusula 6.ª- Forma de prestação do serviço

O prestador de serviços desenvolverá a conceção do presente procedimento nas suas instalações.

Subsecção II- Dever de sigilo

Cláusula 7.ª- Objeto do dever de sigilo

1 - O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a Águas de Gaia, EM, SA, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 8.ª- Prazo do dever de sigilo

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

Cláusula 9ª - Proteção de dados pessoais

1 - Nos termos do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados aprovado pelo Reg. (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, o prestador de serviços obriga-se a:

a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos por Águas de Gaia, EM, SA única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;

b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;

c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;

d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a Águas de Gaia, EM, SA esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

e) Adotar todas as medidas de carácter técnico e organizativo necessárias e adequadas a garantir a proteção dos dados pessoais tratados por conta da Águas de Gaia, EM, SA contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

f) Prestar a Águas de Gaia, EM, SA toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do presente contrato e manter a Águas de Gaia, EM, SA informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a 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.

2- O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a Águas de Gaia, EM, SA venha a incorrer em consequência do tratamento por parte da mesma ou dos seus colaboradores de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no presente contrato.

Secção II- Obrigações de Águas de Gaia, EM, SA

Cláusula 10.ª - Preço base

1 - Para efeitos do artigo 47.º do CCP o preço base global é de € 72.000,00 (setenta e dois mil euros), não incluindo IVA.

Cláusula 11ª- Preço contratual

1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Águas de Gaia, EM, SA deve pagar ao prestador de serviços até ao limite do preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 - O preço referido no número um 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).

Cláusula 12.ª- Condições de pagamento

1 - A quantia devida pela Águas de Gaia, EM, SA, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela Águas de Gaia, EM, SA das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2 - Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no último dia de cada mês a que se reporte a prestação dos serviços.

3 - Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao contraente privado, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o contraente privado obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária ou multibanco (pagamento de serviços).

Capítulo III- Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 13.ª- Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Águas de Gaia, EM, SA pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento dos objetivos de serviço dos incidentes de gravidade 1 aplicação de 15% de penalidade a aplicar na faturação do trimestre seguinte;

b) Pelo incumprimento dos objetivos de serviço dos incidentes de gravidade 2 aplicação de 5% de penalidade a aplicar na faturação do trimestre seguinte;

c) *Pelo incumprimento dos objetivos de serviço dos pedidos de serviço de nível 1 aplicação de 10% de penalidade a aplicar na faturação do trimestre seguinte;*

d) *A avaliação será efetuada no fim do trimestre e tendo em conta os dados do trimestre que termina.*

e) *A aplicação das penalidades será efetuada no caso de não cumprimento dos objetivos de níveis de serviço.*

f) *A aplicação da penalidade será efetuada na forma de desconto financeiro nas mensalidades do trimestre seguinte.*

2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a Águas de Gaia, EM, SA pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 10% do valor de adjudicação.

3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a Águas de Gaia, EM, SA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

5 - A Águas de Gaia, EM, SA pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Águas de Gaia, EM, SA exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14.ª- Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, 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 do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 15.ª- Resolução por parte do contraente público

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Águas de Gaia, EM, SA pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas.

Cláusula 16.ª- Resolução por parte do prestador de serviços

1- O direito de resolução é exercido por via judicial.

2 - A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Capítulo IV- Seguros

Cláusula 17.ª- Seguros

1 - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, de todos os riscos inerentes aos trabalhos incluídos na prestação de serviços em causa, designadamente de todos os veículos e pessoal adstritos à presente prestação de serviços, bem como os legalmente exigidos.

2 - A Águas de Gaia, EM, SA pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo 7 dias.

Capítulo V- Caução

Cláusula 18.ª- Execução da caução

Nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP, não é necessária a prestação de caução para garantia do presente contrato.

Capítulo VI- Resolução de litígios

Cláusula 19.ª- Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VII- Disposições finais

Cláusula 20.ª- Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 21.ª- Comunicações e notificações

1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 22.ª- Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato contam-se nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 23.ª- Legislação aplicável

O contrato é regulado nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação em vigor.

ANEXO I – TERMOS DE REFERÊNCIA

O procedimento em causa tem por objetivo a prestação de serviços de gestão de infraestrutura de TI, em que o serviço deverá ser flexível e pró-ativo, tendo como base a monitorização dos equipamentos principais assim como atuar no caso da existência de quaisquer problemas independentemente do horário (24h x 7 dias, 365 dias por ano).

O serviço sendo gerido deverá garantir a disponibilização de um relatório mensal, devendo este ser disponibilizado via plataforma automática assim como permitir a consulta do estado do serviço a qualquer altura.
*O concorrente deverá disponibilizar três formas de abertura de tickets (**pedidos e incidentes**):*

- *através de contacto telefónico (disponível 24h x 7 dias)*
- *email*
- *portal*

Para além da gestão pró-ativa, que terá que garantir os updates de segurança e outros críticos para os equipamentos sobre gestão, deverá também contemplar uma bolsa anual de 120 horas para changes e/ou service requests, sendo passível de compra de horas adicionais sempre que se verifique essa necessidade.
O concorrente deverá garantir que os incidentes são da sua responsabilidade e não deverão ser passiveis de faturação adicional, sendo uma garantia do serviço de qualidade prestado.

Segue-se a listagem de equipamentos a gerir:

Quantidade de Assets alvo de gestão	
3	*# VMs (monitorização, backup)*
23	*# VMs (monitorização, backup, Sistema Operativo)*
1	*# Active Directory*
6	*# Firewall*
26	*# VMs DR*
3	*# Hosts Virtualization (Hyper-V)*
5	*# Infraestructure devices*
6	*# Switches*
23	*# APs*

Estes equipamentos encontram-se nas instalações da Águas de Gaia, EM, SA sendo previsto que se mantenha este modelo de infraestrutura.
A Águas de Gaia, EM, SA pretende ter autonomia para a gestão de algumas componentes básicas de infraestrutura, como a Active Directory, sendo expectável ter autonomia para adicionar, remover e suspender utilizadores.

O ambiente de DR terá que ser gerido pelo Concorrente, devendo garantir e manter a monitorização das replicações entre os nós de virtualização principais e servidor para DR.
Os níveis de serviços (SLAs) pretendidos pela Águas de Gaia, EM, SA são os seguintes:

Tipo de impacto	*SLA de resposta*
P1 – Crítico	*2 h*
P2 – Elevado	*4 h*
P3 – Moderado	*14 h*
P4 – Baixo	*24 h*

Em que P1 trata-se de um evento em que todos os sistemas se encontram em baixo e com total impacto para os utilizadores.
Em que P2 trata-se de um evento em que vários sistemas críticos para o negócio encontram-se indisponíveis ou com quebras, com impacto em 75% dos utilizadores.
Em que P3 trata-se de um evento em que vários sistemas se encontram indisponíveis ou com quebras, não sendo sistemas críticos para o negócio e com impacto em 50% dos utilizadores.
Em que P4 trata-se de um evento em que um número reduzido de sistemas encontram-se indisponíveis ou com quebras, não sendo sistemas críticos para o negócio e com impacto num número reduzido de utilizadores.
Na área de operação e suporte o concorrente deverá garantir as seguintes operações:

- *Monitorização e envio de alertas*
    - *Monitorizar atividades de escala de utilização de recursos que possam indicar problemas de performance*
    - *Envio de alertas via sms, email ou telefone, consoante grau de severidade e em regime de 24x7*
- *Gestão de Backups*
    - *Controlo e monitorização dos processos de backup de acordo com as políticas definidas pela Águas de Gaia*
- *Gestão de Incidentes*
    - *Resolução ou restauração do serviço tão breve quanto possível quando ocorre um incidente*
    - *O Concorrente é responsável por remediar problemas de acordo com aprovação da Águas de Gaia*

- *Caso as ações de remediação / restauração caiam fora das ações pré-aprovadas, o Concorrente deverá ir em busca de aprovação por parte das Águas de Gaia antes de colocar o plano de resolução em marcha.*

- *Deteção de Problemas*
  - *Garantir proactivamente a localização e resolução de problemas / erros recorrentes*
  - *Quando um determinado padrão de erro ou uma coleta de dados anormal é detetado, deverá ser aberto um ticket automático para análise da root cause.*

- *Gestão de Capacidade*
  - *Controlo sobre os recursos computacionais utilizados*
  - *Sugestões de aumento / otimização da infraestrutura*

Manutenção e Otimização

- *Patch de Segurança/Outros de caracter Crítico*
  - *Através de uma ferramenta, terão que ser coletadas todas as informações de patching de fornecedores com aplicabilidade direta na infraestrutura gerida*
  - *Patches testados e aplicados em ambiente não produtivos e só depois em ambientes produtivos*
  - *De acordo com as políticas de deploy definidas de início, terão que ser aplicados os patches críticos 7 dias após o seu lançamento.*

- *Outros Patches*
  - *Feita uma avaliação inicial relativamente à viabilidade de aplicação de patches de forma automática*
  - *Deverão estar incluídas atualizações de segurança, atualizações que não são de segurança, service packs, rollups, udpates opcionais e pacotes de recursos.*
  - *A aplicação destes patches terá que ser feita com base trimestral*

- *Gestão de acessos*
  - *O Concorrente é responsável pela política de utilizadores, administração e pela aplicação de gestão de senhas.*

- *Testar procedimento de restore e integridade de dados*

- *Deverá ser de forma aleatória e mensalmente*
- *Será realizado pela Águas de Gaia e de acordo com o plano contratado.*

Funcionalidades do Serviço – Infraestrutura de monitorização

Os sistemas de monitorização devem possuir as seguintes características avançadas que suportam todas as atividades de gestão e suporte ao serviço:

- *Monitorização de todos os sistemas previstos no âmbito de contrato, nomeadamente hosts físicos, hipervisores, máquinas virtuais, antivírus, equipamentos de rede, bases de dados, AD's, ferramentas de disaster recovery, disponibilidade de aplicações, entre outros.*
- *Notificação de alerta, quer por e-mail, quer por SMS - As notificações deverão ser configuradas no momento de Setup de solução. Durante a vigência do contrato, alterações efetuadas nas notificações, serão consideradas no âmbito de Changes.*
- *Log ins – Deverão ser disponibilizados acessos à ferramenta de monitorização para consulta de históricos de dados e de eventos, com possibilidade de criação / personalização de mapas, dashboards e gráficos.*
- *Representação gráfica de dados de desempenho para VM's e/ou outros assets geridos, com possibilidade de extração de dados, com os resultados da verificação dos últimos 6 meses.*
- *Avaliação em tempo real do estado das conexões existentes.*
- *Permitir o acesso a informação estatística em modo gráfico para avaliar o estado de utilização da largura de banda dos circuitos físicos e lógicos pertencentes à rede IP do cliente. A avaliação terá que ser realizada em tempo real ou com base na avaliação do histórico diário, semanal, mensal ou semestral dos acessos. Este serviço, deverá estar disponível através de um URL protegido por password, assegura a monitorização do tráfego diário, semanal, mensal e anual. Todos os acessos ao sistema deverão ser monitorizados e guardados por um sistema de logging.*
- *Revisão de templates de monitorização base:*
  - *Numa perspetiva de melhoria contínua e adaptação às novas tecnologias, as equipas técnicas do Concorrente deverão fazer revisão das métricas de monitorização duas vezes por ano.*
  - *Faz parte do âmbito do serviço, o ajuste de métricas atuais e que o Concorrente venha a reconhecer como uma mais-valia na disponibilização do serviço para a Águas de Gaia.*
- *No âmbito da disponibilização do serviço de Monitorização, o Concorrente deverá garantir um período máximo de indisponibilidade de 6h / ano, mediante comunicação antecipada (8 dias), para efeitos de evolução tecnológica e de segurança da*

plataforma. Esta indisponibilidade não será contabilizada para cálculo de SLA do serviço.

Resumo dos serviços a prestar	
Operação & Suporte	Monitoração e envio de alertas
	Instalação e configuração inicial de VM
	Gestão de Backups
	Gestão de incidentes
	Deteção de problemas
	Gestão de capacidade
	Gestão e Operação de consola AV
	Patches de segurança críticos
	Testar procedimento de restore e integridade de dados (aleatório)
	Atualização da ferramenta de DR
	Ativação de ambiente de DR (Teste Bolha Anual)
	Testar procedimento de replicação de VM's (aleatório)
Pedidos de Alteração (Change Requests)	120 horas anuais para alterações e pedidos de serviço
Gestão de Serviço	Relatório Mensal em pdf Gestor de Serviço nomeado e escalonamento, acompanhando incidentes críticos. Reunião de serviço com gestor de serviço nomeado

No que concerne à Governance do serviço o concorrente será responsável por:

- *Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;*
- *Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;*
- *Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da Águas de Gaia;*
- *Analisar a performance dos serviços, processos, infraestruturas, recursos e qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;*
- *Providenciar níveis adequados de aprovação de alterações;*

- *Aprovar alterações às quantidades do serviço de acordo com o modelo de flexibilidade definido;*
- *Assegurar escalamento de reclamações e alertas e atuar em emergências para reposição do serviço em tempo útil;*
- *Resolver disputas entre as partes;*
- *Garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.*

O serviço deverá ser suportado por um sistema de gestão dedicado (processos e tecnologia) e por uma equipa estruturada funcionalmente em grupos com expertise técnica específicos e contextualizados pelo negócio de forma a garantir uma maior proximidade entre a Águas de Gaia e o Concorrente, aumentando desta forma a sinergias inerentes a um serviço deste tipo.

Gestão Estratégica do Serviço

- *Gestão e Controlo do Ciclo de Vida do Serviço - assegurar a prestação de serviço desde o seu desenho, passando pelo planeamento da sua implementação (transição/ transformação), gestão e operação e cessação;*
- *Gestão e Controlo do Desempenho do Serviço - avaliar e controlar o desempenho do serviço de acordo com os níveis de serviço definidos em contrato e outros KPI intrínsecos à prestação do serviço – processos, tecnologias, equipas e qualidade;*
- *Demand Management - avaliar e rever o dimensionamento dos serviços contratados em função dos níveis de desempenho e evolução das necessidades das Águas de Gaia;*
- *Gestão do Portfolio de Serviço – avaliar o alinhamento do portfolio de serviço que constitui o contrato com os requisitos e necessidades das Águas de Gaia ao longo do contrato, para garantir que os serviços se mantêm alinhado com as expectativas criadas na formalização do contrato;*
- *Gestão da Melhoria Contínua & Inovação - acompanhar e controlar as iniciativas de inovação & melhoria do serviço, para garantir que ao longo do contrato, este representa criação de valor para as Águas de Gaia.*

Gestão do Relacionamento

- *Gestão da Relação - construção de uma relação de confiança e de comunicação aberta, onde se promove o entendimento mútuo, se encoraja a partilha de informação e do risco e estimula a criatividade e a criação de oportunidades com valor;*
- *Gestão da Comunicação - Framework que orienta o relacionamento entre as partes, promovendo o alinhamento aos vários níveis da organização - Estratégico, Gestão e Operacional – pela criação de linhas de comunicação ágeis, que melhoraram a capacidade de resposta e a adaptabilidade às necessidades do serviço e do negócio – constituição, conforme aplicável, de Comités de acompanhamento da prestação do*

serviço, com intervenientes bem definidos, assim como a sua frequência e respetiva documentação de controlo.

- ***Gestão do Reporting*** *- O Reporting deverá ter como objetivo disponibilizar informação periódica sobre o desempenho do serviço e informação sobre as ações a desenvolver no período seguinte.*

- ***Gestão do Escalamento -*** *Mecanismos de alocação de recursos adicionais com o propósito de resolver um determinado problema, que devido a um impasse, não está a cumprir os prazos de execução planeados.*

    - *Foco no problema ao nível das hierarquias mais elevadas da gestão do serviço, para que se ultrapasse o impasse.*
    - *Processo orientado por uma Matriz de Escalamento, onde serão definidos os níveis de escalamento de problemas; para cada nível de escalada serão apresentadas as condições que regulam a escalada dos problemas, o respetivo procedimento de gestão da comunicação e respetivos intervenientes e SLA, assim como a hierarquia para onde uma eventual disputa deverá ser endereçada para resolução.*
    - *Gestão de escalonamento onde deverão ser envolvidas 3rd Parties também é regulada na Matriz de Escalonamento.*
    - *A matriz de Escalonamento será definida no âmbito do Projecto de Transição/ transformação do Serviço (Phase-In).*

- ***Gestão de 3rd Parties -*** *Gestão do relacionamento com entidades externas ao serviço, orientado pelos acordos de níveis serviço estabelecidos contratualmente com as Águas de Gaia.*

    - *Fabricantes/ fornecedores de Hardware, Software e Serviços, Departamentos do Cliente (se aplicável) e Outras Entidades (se aplicável), intervenientes na resolução dos tickets encaminhados para a 2ª Linha de Suporte.*
    - *Acompanhamento da evolução do estado dos tickets para garantir o cumprimento dos SLA*
    - *Controlo da qualidade dos serviços/ produtos fornecidos por 3rd Parties e cumprimento das clausulas contratuais que regem a relação entre Águas de Gaia e o Fornecedor;*
    - *Indução da capacidade de inovação e melhoria contínua nas 3rd Parties para melhorar a prestação do serviço e dar resposta às a novas exigências do serviço e do negócio do Cliente.*
    - *Consolidação e controlo da Gestão de 3rd Parties no âmbito das várias componentes de serviços .*

Gestão dos Níveis de Serviço

- ***Gestão dos Níveis de Serviço*** *- regulam o desempenho do serviço de prestado pelo Concorrente;*
  Os SLA são caracterizados por:

    - *Designação do indicador do nível do serviço;*

- *Definição do objetivo a atingir, breve descrição e identificação da natureza das medições a realizar;*
- *Período de Aplicabilidade: horário ao qual se aplica o indicador;*
- *Métrica: objetivo a atingir no sentido de avaliar que o nível de serviço prestado é satisfatório.*
- *Frequência: o horizonte temporal no qual o SLA é ser calculado (ex. trimestral)*

- ***Gestão da Revisão dos SLA** – a necessidade de reavaliação dos modelos de SLA é fundamental para acompanhar a evolução e mudança do serviço, mas também do negócio. A gestão dos SLA deverá obedecer a dois ciclos de gestão que são indissociáveis:*

  - *Compreender – Negociar – Homologar: conhecer e compreender o negócio e as necessidades das Águas de Gaia, para alinhar os objetivos do serviço a prestar e homologar expectativas relativamente aos resultados esperados – certifica que o desempenho do serviço continua adequado às necessidades/ requisitos do negócio;*
  - *Monitorizar – Reportar – Melhorar: medir, controlar e comunicar o desempenho do serviço e identificar iniciativas de melhoria, sempre que aplicável – garante a quantificação do desempenho do serviço e a sua conformidade com os níveis de serviço acordados.*

Gestão de Alterações

- ***Processo crítico para a Gestão do Serviço:***

  - *Pode trazer grandes benefícios e ser sinónimo da "boa adoção" do serviço - melhoria do serviço prestado e consequente maximização da satisfação das Águas de Gaia; a necessidade de alteração traduz o nível de utilização do serviço - o serviço que é utilizado tem de evoluir para responder às necessidades de utilização, caso contrário torna-se obsoleto;*
  - *Pode ser fonte de grandes problemas: pela introdução de alterações com impacto negativo no seu desempenho e pela geração de discordância relativamente à análise custo/ benefício e enquadramento no âmbito do serviço contratado.*

- ***Gestão de Alterações:***

  - *Identificar e Pedir Alteração ao Serviço;*
  - *Registar, analisar e determinar viabilidade técnica da Alteração;*
  - *Determinar custo/ benefício;*
  - *Validar enquadramento no âmbito do serviço contratado (ver Gestão Financeira);*
  - *Analisar impacto da Alteração – técnico & financeiro;*
  - *Avaliar e aprovar Alteração;*
  - *Planear Implementação de acordo com prioridade atribuída e roadmap de alterações programadas;*
  - *Implementar e testar Alteração (Gestão de Releases);*
  - *Colocar Alteração em produção;*

- *Aceitar Alteração.*

Demand Management

- ***Análise do serviço prestado*** *- suportada na informação existente sobre o serviço: incidentes, pedidos e problemas*

- ***Ajuste da baseline de serviço*** *- revisão dos padrões de utilização do serviço, com base:*

    - *na informação do serviço;*
    - *nas tendências de consumo;*
    - *no feedback de qualidade de serviço;*
    - *na indicação direta das Águas de Gaia sobre a necessidade de mais capacidade;*

- ***Gestão da Baseline de Serviço -*** *ajuste da baseline de serviço sempre que aplicável; a nova baseline dá origem a uma revisão do desenho do serviço, que se traduz na adequação de custos e/ou níveis serviço para as Águas de Gaia;*

- ***Antecipar necessidades futuras*** *- projeções sobre a futura utilização do serviço:*

    - *pela identificação de novas necessidades do negócio (Gestão do Relacionamento);*
    - *pela análise de tendências de utilização do serviço;*
    - *pela experiência e conhecimento de tendências semelhantes noutros Clientes;*
    - *pela adoção de inovação tecnológica com valor acrescentado para o desempenho do serviço ou adequação do serviço a novas necessidades/ requisitos/ desafios das Águas de Gaia;*

Gestão da Melhoria Contínua

- ***Gestão da Melhoria Contínua*** *- o foco da Melhoria Continua e da Inovação dos serviços será sempre:*

    - *Avaliação geral de conformidade com objetivos contratuais;*
    - *Eficiência e eficácia do processo - otimizar incidentes de suporte, melhorar interação com tecnologia;*
    - *Reduzir custos e esforços operacionais;*
    - *Definir ações ao longo do tempo para melhorar a conformidade com diferentes KPIs;*
    - *Automação do processo;*
    - *Potenciar a inovação continua.*
    - *Satisfação das Águas de Gaia.*

- ***Plano de Melhoria Contínua*** *- Planeamento de ações específicas para promover um repensar do serviço, sistematizado e orientado para:*

- *o aumento da satisfação dos utilizadores finais;*
- *a boa utilização e rentabilização da tecnologia;*
- *a criação de mecanismos de automação, quer para melhorar os riscos de falha humana, quer para diminuir os impactos de improdutividade nos tempos de resolução, por exemplo de incidentes.*

ANEXO II – MAPA DE QUANTIDADES

Código	Designação	Descrição (opcional)	Unidade	Qtd
I	*Aquisição de Serviços Geridos – Gestão de Infraestrutura TI de acordo com as especificações dos termos de referência do Caderno de Encargos*		*VG*	*1*

ANEXO III – POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA

Política da Qualidade, Ambiente e Segurança

"Os nossos Colaboradores são o bem mais precioso nesta grande equipa Águas de Gaia, como a Água é o bem mais precioso na Vida."

Com uma mudança de paradigma, uma nova visão para os próximos anos e uma nova agenda para o futuro, mantendo-nos conscientes das nossas responsabilidades na gestão de recursos, melhoria contínua, diminuição dos impactos da nossa atividade sobre o meio ambiente e no controlo dos riscos e perigos que podem afetar as pessoas envolvidas nos processos, comprometemo-nos:

A ntecipar e satisfazer as necessidades e expectativas internas e externas, dos nossos Colaboradores, Clientes, do Município, dos Parceiros, da Comunidade e de outras Partes Interessadas.

G arantir a disponibilidade e a qualidade da água segura, em todo o concelho, gerir a rede de drenagem pluvial, melhorando as condições de escoamento das ruas e vias municipais e de encaminhamento para as linhas de água e assegurar a recolha das águas residuais, o tratamento e a qualidade de efluentes rejeitados no meio hídrico.

U tilizar e promover uma atuação responsável e eco eficiente na gestão e exploração dos processos e das infraestruturas, prevenindo a poluição, racionalizando a utilização de recursos naturais e minimizando os impactos ambientais.

A tuar pro ativamente na proteção na saúde e na segurança dos Colaboradores e de todas as pessoas envolvidas, através da redução e eliminação de riscos.

S er um símbolo de transparência, rigor, precisão, modernidade e inovação em todas as atividades que desenvolvemos, participando na sensibilização da população do concelho de Vila Nova de Gaia para a preservação do meio ambiente.

D esenvolver e atuar de forma responsável e sustentável, promovendo a participação e a consulta em SST, a igualdade de género, através do envolvimento equilibrado dos homens e mulheres nas atividades profissionais, e a conciliação da vida pessoal, profissional e familiar para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada para as gerações futuras.

E stabelecer e rever periodicamente os princípios, tendo em conta os processos, os impactos e os riscos significativos de modo a garantir-se o desenvolvimento sustentável e a melhoria contínua.

G arantir o cumprimento das obrigações de conformidade decorrentes da legislação, regulamentação, normalização e outros diplomas aplicáveis.

A companhar o serviço de recolha de resíduos sólidos urbanos, assegurando uma manutenção eficaz.

I ncentivar o trabalho em equipa e o envolvimento de todos os Colaboradores, promovendo o desenvolvimento de competências, a responsabilização, a valorização e a formação adequada ao desempenho das suas atividades, bem como gerar felicidade interna, através de benefícios sociais e metodologias de reconhecimento pessoal e profissional.

A largar as valências e serviços disponíveis, potenciando os recursos internos existentes, fora do Município.

GOTA de ÁGUA, é simultaneamente um DIAMANTE... porque afinal a agua é o NOSSO BEM MAIS PRECIOSO!

O Conselho de Administração

outubro 2020

ANEXO IV – CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EXTERNOS DURANTE A EXECUÇÃO CONTRATUAL

Critérios de Ponderação para Avaliação de Fornecedores

Preço

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Custo muito elevado para os requisitos definidos
	2	Insuficiente	Maior custo
	3	Razoável	Custo aceitável para os requisitos definidos
	4	Bom	Custo adequado para o cumprimento dos requisitos solicitados
	5	Excelente	Menor custo

Conformidade do Produto / Qualidade da Prestação

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Fornecimento não conforme com o acordado inicialmente com consequências na atividade de AGEM
	2	Insuficiente	Fornecimento não conforme com o acordado inicialmente sem consequências
	3	Razoável	Fornecimento parcialmente conforme com o acordado inicialmente sem consequência
	4	Bom	Fornecimento conforme o acordo inicialmente
	5	Excelente	Produto com qualidades superiores às acordadas inicialmente

Assistência / Acompanhamento

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Intervenção não executada
	2	Insuficiente	Intervenção executada fora do prazo estipulado
	3	Razoável	Intervenção/Resposta em tempo útil
	4	Bom	Intervenção/Resposta imediata
	5	Excelente	Intervenção/Resposta executada de forma eficiente e assertiva em prazo anterior ao estipulado

Segurança (quando aplicável)

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Não cumprimento das regras de segurança afetas à aquisição (1 acidente grave ou >2 acidentes/Incidentes ou não conformidades)
	2	Insuficiente	Não cumprimento das regras de segurança (2 acidente/Incidente ou não conformidades)
	3	Razoável	Cumprimento das regras de segurança (1 acidente/Incidente ou não conformidades)
	4	Bom	Cumprimento das regras de segurança
	5	Excelente	Boa prática na execução das tarefas com cumprimento de excelente das regras e legislação de segurança

Prazo de Entrega/Execução

Ponderação	Critério de Avaliação		
	1	Mau	Entrega/Execução não efetuada
	2	Insuficiente	Não cumprimento dos prazos de entrega acordado e que originou não conformidades no sistema
	3	Razoável	Não cumprimento do prazo de entrega acordado
	4	Bom	Cumprimento do prazo de entrega acordado
	5	Excelente	Entrega/Execução antecipada ao prazo acordado

Ambiente (quando aplicável)

Ponderação	Critério de Avaliação		
	1	Mau	Não cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais ou ≥ 5 não conformidades
	2	Insuficiente	Não cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais ou ≥ 3 não conformidades
	3	Razoável	Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais e > 1 e < 3 não conformidades
	4	Bom	Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais (0 não conformidades)
	5	Excelente	Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais (0 não conformidades e boas práticas)