

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de Serviços de Suporte Microsoft Premier

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto do contrato

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, que terá por objeto principal a aquisição, por parte da Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), de “*Serviços de Suporte Microsoft Premier*”, tendo em vista a disponibilização ao público do novo sistema de consulta *online* das Estatísticas da Justiça.
2. Com a aquisição dos serviços referidos no número anterior pretende a DGPJ, nomeadamente:
 - a) Assegurar o apoio e a manutenção das plataformas de recolha, tratamento e divulgação assentes em tecnologias Microsoft de *Visual Studio SQL Server* e *Sharepoint*;
 - b) Garantir a definição e a implementação de estratégia de atualização de soluções de IT;
 - c) Obter aconselhamento e planeamento de atividades de correção de riscos e erros nas plataformas;
 - d) Possibilitar a deteção e a mitigação antecipadas de riscos, com redução do impacto e das quebras de serviço;
 - e) Assegurar a minimização de cenários de crise em sistemas críticos da DGPJ.
3. A descrição da infraestrutura do ambiente de produção dos subsistemas do Sistema de Informação das Estatísticas da Justiça (SIEJ) consta do anexo ao presente Caderno de Encargos, do qual faz parte integrante.

Artigo 2.º

Contrato

1. O contrato a celebrar é composto pelo respetivo clausulado e pelo anexo ao presente Caderno de Encargos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos 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 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.

Capítulo II

Obrigações das Partes

Secção I

Obrigações da Empresa Adjudicatária

Artigo 3.º

Vigência do Contrato

1. O contrato a celebrar produz efeitos a partir da data da sua assinatura e vigorará pelo período de 12 (doze) meses.

Artigo 4.º

Local da Prestação dos Serviços

Os serviços que constituem objeto do contrato a celebrar serão prestados, consoante o caso, nas instalações da DGPJ, sitas na Avenida D. João II, n.º 1.08.01 E, Torre H, Pisos 1 a 3, 1990-097 Lisboa, em instalações de outros serviços do Ministério da Justiça, em local a acordar entre a DGPJ e a Empresa Adjudicatária, ou por via remota a partir das instalações da Empresa Adjudicatária.

Artigo 5.º

Obrigações Principais da Empresa Adjudicatária

1. A Empresa Adjudicatária obriga-se a prestar à DGPJ os *“Serviços de Suporte Premier”* que compreendem:
 - a) Os *“Serviços Proactivos”*;
 - b) Os *“Serviços Reativos”*; e
 - c) A *“Gestão de Serviços”*.
2. Os *“Serviços Proactivos”* consistem na prestação de apoio de *“Support Engennier”* à solução de recolha, tratamento e divulgação de dados estatísticos da DGPJ e à sua infraestrutura, de modo a prevenir a ocorrência de problemas no SIEJ, desdobrando-se em:
 - a) *“Serviços de Manutenção”*, que devem assegurar a prevenção de problemas no ambiente Microsoft da DGPJ, e que incluem a manutenção do ambiente de produção dos subsistemas de recolha, de tratamento e de divulgação do SIEJ no que respeita aos componentes *Sharepoint* e *SQL Server*;
 - b) *“Serviços de Otimização”*, que devem assegurar uma postura de segurança e identidade robusta e concentrar-se nos objetivos de utilização ideais da atual infraestrutura tecnológica da DGPJ, e que incluem a otimização da adoção de funcionalidades dos produtos da Microsoft por parte dos utilizadores da DGPJ; e
 - c) *“Serviços de Formação”*, que se destinam a melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa técnica da DGPJ, podendo ser prestados nas

instalações da DGPJ, da Empresa Adjudicatária, online, ou a pedido daquela.

3. Os “*Serviços Reativos*” consistem na prestação de apoio reativo à resolução de problemas 24x7 no local ou por telefone, variando o tempo de resposta e o apoio a prestar em função da gravidade da situação, desdobrando-se em:
- a) “*Suporte à Resolução de Problemas*” assistência para problemas com sintomas específicos encontrados;
 - b) “*Suporte de Consultoria*”, para problemas de curto prazo e problemas não planeados para Profissionais de TI, que podem incluir aconselhamentos, orientação, transferência de conhecimentos destinados a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas de suporte comuns e que podem diminuir a probabilidade de ocorrerem falhas de sistema.; e
 - c) “*Assistência de Suporte*”, destinada a fornecer aconselhamento a curto prazo e orientações para problemas não abrangidos pelo Suporte à Resolução de Problemas, bem como pedidos para assistência de consultoria para problemas de conceção, desenvolvimento e implementação, incluindo o suporte à infraestrutura, revisões da capacidade de suporte, desenvolvimento de aplicações e acesso a uma instalação laboratorial para auxiliar no desenvolvimento, nos testes e nas atividades de migração de produtos.
4. Os serviços reativos devem ser realizados nos termos do seguinte quadro:

Nível de Gravidade	Resposta da Empresa Adjudicatária
Nível 1 - Impacto Catastrófico - • Perda total de um processo fulcral que impede a prossecução do trabalho em termos razoáveis;	• Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos;

• Necessidade de intervenção imediata	• Deslocação dos recursos da empresa contratada logo que possível às instalações da DGPJ ou outra acordada entre as partes; • Designação de um interlocutor para gestão de situações críticas; • Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana.
Nível 2 - Impacto Crítico - • Perda ou degradação significativa dos serviços; • Necessita de atenção no espaço de uma hora.	• Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos; • Deslocação dos recursos da empresa contratada logo que possível às instalações da DGPJ ou outra acordada entre as partes, conforme necessário; • Designação de um interlocutor para gestão de situações críticas; • Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana.
Nível 3 - Impacto Moderado - • Perda ou degradação moderada dos serviços que não impede a	• Primeiro telefonema de resposta no espaço de duas horas ou

prossecução dos trabalhos em termos razoáveis; • Necessita de atenção no prazo de duas horas.	menos; • Esforço apenas durante as horas de expediente.
Nível 4 - Impacto Mínimo - • Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços; • Necessita de atenção no prazo de 4 horas;	• Primeiro telefonema de resposta no espaço de quatro horas ou menos; • Esforço apenas durante as horas de expediente;

5. A “*Gestão de Serviços*” compreende os “*Serviços de Planeamento*”, que devem oferecer avaliações e análises do ambiente de segurança, aplicacional, dados e infraestrutura atual para ajudar a planear a remediação, atualização, migração e implementação baseada nos objetivos pretendidos, requerendo a intervenção de um gestor técnico alocado à DGPJ.
6. A Empresa Adjudicatária obriga-se a executar os serviços descritos nos números anteriores de forma profissional e competente, recorrendo a todos os conhecimentos técnicos, “*know-how*”, diligência, zelo e pontualidade próprios das melhores práticas e afetando todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato.

Artigo 6.º

Bolsa de dias/horas e número de visitas a contratar

1. Os “*Serviços Proativos*” e os “*Serviços de Suporte Reativo*” descritos no artigo anterior incluem a gestão de serviço pelo Customer Success Account Manager (Service Delivery Management Extended) e são prestados com recurso a uma “*bolsa de dias/horas*”, distribuídas da seguinte forma:
 - a) “*Serviços Proativos*”:
 - i) Pelo menos 12 (doze) dias de apoio onsite de Engenheiro especialista (6x Custom Proactive Onsite 2);
 - b) “*Serviços de Suporte Reativo*”:
 - i) Pelo menos 20 (vinte) horas ao longo do contrato (Problem Resolution Hours);
2. Inclui uma subscrição de Workshop Library on-demand (Workshop Library on-demand Subscription)
3. A gestão das bolsas de dias/horas referidas no número anterior compete à DGPJ.
4. Os serviços englobados no âmbito da “*Gestão de serviços*” devem ser prestados de acordo com a seguinte periodicidade:
 - a) 1 a 2 visitas mensais ao longo do contrato;

Artigo 7.º

Garantia

A Empresa Adjudicatária garante que a prestação dos serviços, quanto aos métodos e às técnicas utilizados na conceção e na realização, está em conformidade com as regras de boa prática e satisfaz plenamente os objetivos definidos no Caderno de Encargos.

Artigo 8.º

Dever de Sigilo

1. A Empresa Adjudicatária deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pela DGPJ, de que possa ter conhecimento ao abrigo 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 a informação e a documentação que o Adjudicatário seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. De igual forma, a Empresa Adjudicatária garante que os terceiros a que possa vir a recorrer na execução dos serviços contratados respeitam os deveres referidos nos números anteriores.

Artigo 9.º

Controlo de Qualidade

1. A Empresa Adjudicatária compromete-se a desencadear, durante a execução do contrato, as ações de controlo de qualidade que forem necessárias para garantir que o trabalho desenvolvido corresponde aos objetivos e ao âmbito estabelecidos no presente Caderno de Encargos, detetar possíveis problemas e sugerir as ações corretivas que se revelem apropriadas para garantir o nível de qualidade adequado ao serviço prestado.
2. As ações referidas no número anterior serão desenvolvidas em colaboração com a DGPJ, com vista à transferência de "*know-how*".

Artigo 10.º

Encargos Gerais

1. É da responsabilidade da Empresa Adjudicatária o pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato nos territórios do país ou dos países daquela Empresa, dos seus subcontratados ou de passagem de transporte.
2. O disposto no número anterior aplica-se à obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre a Empresa Adjudicatária no âmbito do contrato a celebrar, incluindo licenças de exportação e de importação.

Secção II

Obrigações da Direção-Geral da Política de Justiça

Artigo 11.º

Preço Base

1. Como contrapartida financeira pela prestação dos serviços descritos no artigo 5.º, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a DGPJ obriga-se a pagar à Empresa Adjudicatária o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à DGPJ, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3. O preço base referente ao contrato é de 37.450,00 (*trinta e sete mil, quatrocentos e cinquenta euros*), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do Código dos Contratos Públicos.
4. O preço contratual permanecerá inalterado ao longo da execução do contrato, não sendo permitida, em circunstância alguma, a revisão do preço contratado.

Artigo 12.º
Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pela DGPJ, nos termos do artigo anterior, devem ser pagas no prazo de 60 (*sessenta*) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, por via eletrónica nos termos do artigo 299.º-B do Código dos Contratos Públicos.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a disponibilização, por parte da Empresa Adjudicatária, dos *AccessID* para o acesso ao serviço de suporte.
3. Em caso de discordância por parte da DGPJ quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar à Empresa Adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando a Empresa Adjudicatária obrigada a prestar todos os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Desde que devidamente emitida, e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária.

Capítulo III

Vicissitudes, Incumprimento e Extinção do Contrato

Artigo 13.º
Responsabilidade das Partes

Cada uma das partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do contrato a celebrar e responderá perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos e do disposto no Código dos Contratos Públicos, sem prejuízo do disposto nos artigos seguintes.

Artigo 14.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 Adjudicatária, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da Empresa Adjudicatária 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 Adjudicatária de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela Empresa Adjudicatária de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da Empresa Adjudicatária cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos equipamentos informáticos da Empresa Adjudicatária 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.

Artigo 15.º

Penalidades Contratuais

1. Pela violação das obrigações relacionadas com a prestação dos “*Serviços de Suporte Reativo*” descritos no artigo 5.º deste Caderno de Encargos, a DGPJ pode exigir da Empresa Adjudicatária o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento nos seguintes termos:
 - a) Nível 1: até 7% do preço contratual, por cada hora de atraso;
 - b) Nível 2: até 5% do preço contratual, por cada hora de atraso;
 - c) Nível 3: até 3% do preço contratual, por cada hora de atraso;
 - d) Nível 4: até 1,5% do preço contratual, por cada hora de atraso.
2. Na determinação da gravidade da violação, a DGPJ terá em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da Empresa Adjudicatária e as consequências do incumprimento.
3. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
4. As sanções pecuniárias previstas no presente artigo não obstam a que a DGPJ exija uma indemnização pelo dano excedente.

Artigo 16.º

Resolução do Contrato pela Direção-Geral da Política de Justiça

1. Sem prejuízo de outras situações previstas no Código dos Contratos Públicos, a DGPJ pode resolver o contrato quando haja violação grave e culposa de qualquer das obrigações nele previstas, designadamente nos casos em que:

- a)* Por motivo imputável à Empresa Adjudicatária, ocorra um atraso igual ou superior a 24 horas na prestação dos “*Serviços de Suporte Reativo*” descritos no artigo 5.º;
 - b)* Por motivo imputável à Empresa Adjudicatária, ocorra uma violação reiterada da periodicidade descrita no artigo 6.º na prestação da “*Gestão de Serviços*”.
- 2. O direito de resolução referido no número anterior é exercido mediante declaração escrita dirigida à Empresa Adjudicatária, a qual deverá indicar expressamente os motivos que a fundamentam.
- 3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pela Empresa Adjudicatária, cessando, porém, todas as obrigações desta ao abrigo do contrato a celebrar.
- 4. Em caso de extinção do contrato por incumprimento da Empresa Adjudicatária, a DGPJ pode exigir-lhe uma pena pecuniária igual a 20% do preço contratual.
- 5. A indemnização referida no número anterior é paga pela Empresa Adjudicatária no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação para esse efeito.

Artigo 17.º

Resolução do Contrato pela Empresa Adjudicatária

- 1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Empresa Adjudicatária pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses.
- 2. O direito de resolução é exercido mediante declaração escrita à DGPJ, produzindo efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se a DGPJ cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Capítulo IV

Disposições Finais

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 do contacto constantes do contrato deve ser comunicada, por meio escrito que acuse receção, à outra parte.

Artigo 19.º

Contagem dos prazos

Sem prejuízo da referência expressa a dias úteis, os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, e não se suspendendo nem interrompendo nas férias judiciais.

Artigo 20.º

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela lei portuguesa e, em especial, pelo Código dos Contratos Públicos.

Artigo 21.º

Foro competente

As partes convencionam que os litígios emergentes do contrato serão resolvidos pelo Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

ANEXO

DESCRIÇÃO DA INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE DE PRODUÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DAS ESTATÍSTICAS DA JUSTIÇA (SIEJ)

Role	Função	# Servidores	Software de base
Web Sub Sistema Operacional	WEB	3	Microsoft Windows 2003 Server SP2
SQL Sub Sistema Operacional	BD	1	Microsoft Windows 2019 Server Microsoft SQL Server 2019 Standard
AS Sub sistema operacional	AS	1	Microsoft Windows 2012 Server R2
Aplicacional Sub sistema operacional	IA	1	Microsoft Windows 2003 Server SP2
SIG Aplicacional	SIG	1	Microsoft Windows 2019 Server Microsoft SQL Server 2019 Standard
BI WEB Front End	FE	2	Microsoft SharePoint Server 2013 (Enterprise Lic) license

Excel Services	AS	2	Microsoft SharePoint Server 2013 (Enterprise Lic) license
SQL BI Server - SSAS,SSIS SSIS	BD	1	Microsoft SQL Server 2014 Enterprise
SQL BI Server - DW	BD	1	Microsoft SQL Server 2014 Enterprise
SQL Sharepoint	BD	1	Microsoft SQL Server 2014 Enterprise

O Diretor-Geral da DGPJ em exercício,

(Renato Gonçalves)