

PROCEDIMENTO N.º P5/AMT/2022
CONCURSO PÚBLICO

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, SUPORTE E GESTÃO
DA INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DA REDE INFORMÁTICA
LOCAL – 2022-2025**

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

I – CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES
2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO
3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO
4. PREÇO BASE
5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO
6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO
7. REVISÃO DE PREÇOS
8. ADIANTAMENTOS
9. CAUÇÃO
10. PRAZO DE EXECUÇÃO
11. SANÇÕES
12. PUBLICIDADE
13. CONFIDENCIALIDADE
14. RESPONSABILIDADE
15. RESOLUÇÃO
16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR
17. CESSÃO
18. SUBCONTRATAÇÃO
19. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL
20. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES
21. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
22. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
23. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO
24. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

1. OBJETO
2. SERVIÇOS EM REGIME DE *OUTSOURCING*
 - 2.1. INDICAÇÕES GERAIS
 - 2.2. *SERVICE DESK*
 - 2.3. *REPORTING*

I - CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

1.1. Entidade Adjudicante: Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), pessoa coletiva de direito público 513 637 257, com sede no Palácio Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53, 1100-468 Lisboa.

1.2. Adjudicatário: a quem é adjudicada a proposta.

2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO

2.1. Na execução do objeto contratual, observar-se-ão:

- a)** As cláusulas do contrato a celebrar, considerando-se também integrados no mesmo: (i) os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que expressamente aceites pela AMT, (ii) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos, (iii) o presente caderno de encargos, (iv) a proposta adjudicada e (v) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
- b)** O Código dos Contratos Públicos (doravante CCP), aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual;
- c)** Os demais diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, os quais serão considerados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante.

3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO

3.1. As situações de divergências entre os vários documentos que fazem parte integrante do contrato seguem estritamente as regras que constam dos n.ºs 5 e 6 do artigo 96.º do CCP.

3.2. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:

- a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à AMT e aceitar as decisões que esta tomar;
- b) Se as dúvidas ocorrerem após o início da vigência do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso.

3.3. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número precedente torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

4. PREÇO BASE

4.1. O preço base é de 64.000,00 € (sessenta e quatro mil euros), acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

4.2. No caso da proposta apresentar um preço contratual superior ao preço base será imediatamente excluída, nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 70.º do CCP.

4.3. O preço base inclui todas as prestações que constituem o objeto do presente documento, os encargos e as despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMT, incluindo as despesas de 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.

5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO

O adjudicatário obriga-se a executar pelo preço contratual, todas as componentes constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda fornecer os bens e efetuar os serviços/trabalhos subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução, sem direito a quaisquer remunerações suplementares, cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela AMT ou pelo(s) seu(s) representante(s), sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 6.1.** O pagamento é condicionado à execução dos serviços efetivamente prestados.
- 6.2.** Os pagamentos serão realizados mensalmente, cujo montante fixo será calculado com base no valor total a apresentar na proposta do adjudicatário, dividido por 36 (trinta e seis) meses da execução contratual.
- 6.3.** Os pagamentos serão efetuados mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de 60 (sessenta) dias de calendário, a contar da data de entrada de cada fatura na AMT, desde que a mesma tenha tido a aprovação da AMT.
- 6.4.** Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela AMT, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias de calendário, o qual deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

7. REVISÃO DE PREÇOS

Não haverá lugar à revisão de preços.

8. ADIANTAMENTOS

No âmbito da presente contratação não há lugar a adiantamentos.

9. CAUÇÃO

Não haverá lugar à prestação de caução, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

10. PRAZO DE EXECUÇÃO

- 10.1.** O contrato a celebrar entra em vigor na data da sua assinatura, com início da produção dos seus efeitos na data da entrada em produtivo dos serviços objeto do contrato a celebrar, a qual terá de ocorrer até ao dia 10 de setembro de 2022 e termina decorridos 36 (trinta e seis) meses desta data.
- 10.2.** O prazo que decorrerá entre a entrada em vigor do contrato a celebrar e a data de entrada em produtivo dos serviços em apreço, destina-se a assegurar a realização de quaisquer migrações.

11. SANÇÕES

- 11.1.** Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa não previamente autorizada pela AMT ou os seus agentes, atuarem de modo que permita a terceiros exigir uma indemnização à AMT, deverá o adjudicatário indemnizar a AMT por todos os prejuízos sofridos.
- 11.2.** Se o adjudicatário não cumprir qualquer um dos prazos estabelecidos para a execução contratual, ficará sujeito à sanção por incumprimento de 1% (um por cento) do preço contratual por cada dia de atraso até à data efetiva do cumprimento, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 11.3.** As demais regras aplicáveis às sanções contratuais, seguem a disciplina dos n.ºs 2 a 4 do artigo 329.º do CCP.
- 11.4.** A aplicação de sanções contratuais será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.
- 11.5.** A cobrança das eventuais sanções em que o adjudicatário incorra, será efetuada, a critério da AMT, designadamente por desconto no pagamento subsequente à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade, ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.

12. PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade, sem a prévia autorização da AMT.

13. CONFIDENCIALIDADE

O adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer dados, factos ou documentos do presente procedimento ou do contrato, incluindo seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados, mesmo após o seu termo, por qualquer motivo.

14. RESPONSABILIDADE

- 14.1.** O adjudicatário assume integral responsabilidade pelo objeto do contrato, sendo o único

responsável perante a AMT pela sua boa execução, com observância do disposto na cláusula 18. – Subcontratação.

- 14.2.** As ações de supervisão e controlo da AMT, ou de qualquer dos seus representantes ou órgãos sociais, em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à sua execução contratual.

15. RESOLUÇÃO

- 15.1.** Em caso de resolução contratual, quer por parte do adjudicatário, quer por parte da AMT, aquela será regulada pela disciplina constante dos artigos 325.º a 329.º, 332.º a 335.º e 448.º e 449.º do CCP, respetivamente.
- 15.2.** Não obstante o supra exposto, caso se verifiquem os pressupostos da resolução contratual por incumprimento por parte do adjudicatário, este cede a sua posição contratual ao concorrente do presente procedimento pré-contratual, que venha a ser indicado pela AMT, de acordo com a ordem sequencial daquele procedimento, seguindo-se a disciplina do artigo 318.º-A do CCP.

16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 16.1.** Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para que as partes em colaboração procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder, não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.
- 16.2.** Em caso fortuito ou de força maior que impeça a prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens por parte do adjudicatário, a AMT poderá recorrer a terceiros para a execução das prestações em causa, pelo tempo correspondente ao impedimento.

17. CESSÃO

O adjudicatário não poderá transmitir quaisquer direitos ou obrigações emergentes do contrato a terceiros, sem prévia autorização, por escrito, da AMT, nos termos do disposto nos artigos 317.º e 318.º, ambos do CCP.

18. SUBCONTRATAÇÃO

- 18.1.** A responsabilidade pela execução das prestações que compõem o objeto contratual, seja qual for o agente executor, será sempre do adjudicatário e só dele, salvo no caso de cessão da posição contratual devidamente autorizada.
- 18.2.** Caso o adjudicatário pretenda realizar qualquer parte da execução contratual por recurso a subcontratação, deverá requerer previamente a competente autorização da AMT, seguindo-se o regime e tramitação previstos nos artigos 318.º a 321.º-A do CCP.
- 18.3.** A AMT poderá recusar a subcontratação com os fundamentos previstos no artigo 320.º do CCP.

19. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 19.1.** Serão inteiramente por conta do adjudicatário, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do contrato, de *hardware*, de *software* ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
- 19.2.** Se a AMT vier a ser demandada por ter sido infringido, na execução contratual, qualquer dos direitos mencionados em 19.1, o adjudicatário responderá nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 447.º do CCP.
- 19.3.** Nos termos e para os efeitos legais vigentes, todo e qualquer serviço executado, no âmbito do objeto do contrato, será considerado propriedade da AMT.

20. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

- 20.1.** O adjudicatário declara sob compromisso de honra que não detém, nem deterá, direta ou indiretamente, quaisquer participações sociais ou interesses com empresas, grupos de

empresas ou outras entidades destinatárias da atividade da AMT, nos termos e para os efeitos das alíneas b) e c), do n.º 1, do artigo 19.º, por remissão do n.º 5, do artigo 32.º, ambos da Lei-quadro das entidades reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto.

- 20.2.** Se ao longo da vigência contratual vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, o adjudicatário compromete-se a informar a AMT desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

21. SUBCONTRATAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 21.1.** No âmbito e para efeitos do presente Contrato, a AMT, na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados pessoais recorre à Segunda Contraente, na qualidade de Subcontratante, para este tratamento, o que se regula pela presente Cláusula e pelo disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (doravante “RGPD” - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação aplicável em matéria de segurança e tratamento de dados pessoais.
- 21.2.** O objeto do tratamento respeita a serviços de manutenção, suporte e gestão da infraestrutura e segurança da rede informática local, nos termos das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
- 21.3.** O Subcontratante não pode recorrer à subcontratação no âmbito do presente Contrato, sem que a AMT tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral. Em caso de autorização geral por escrito, o Subcontratante deverá informar a AMT de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratados, dando assim à AMT a oportunidade de se opor a tais alterações.
- 21.4.** Caso o Subcontratante recorra à subcontratação para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da AMT, o seu Subcontratante fica sujeito,

por contrato ou outro ato normativo, às mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente Contrato, em particular a obrigação de apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento seja conforme com os requisitos do RGPD, continuando a Segunda Contratante a ser plenamente responsável, perante a AMT, pelo cumprimento das obrigações, em matéria de proteção de dados, desse outra Subcontratante.

21.5. No âmbito da subcontratação do tratamento de dados pessoais ora acordada, o Subcontratante obriga-s a cumprir rigorosamente as disposições legais constantes do RGPD, e nomeadamente a:

- a)** Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da AMT, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigada a fazê-lo pelo direito da União Europeia ou do Estado-Membro a que está sujeita, informando nesse caso a AMT desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
- b)** Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram, por escrito, um compromisso de confidencialidade e estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, nos precisos termos em que o próprio Subcontratante se encontra obrigado e a demonstrar o cumprimento dessa obrigação, caso seja solicitado pela AMT;
- c)** Implementar todas as medidas técnicas e organizativas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, nos termos do artigo 32.º, do RGPD, incluindo a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos

sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico e um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

- d)** Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito, contra a sua perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e destruição ou danificação accidental ou ilícita, adotando as medidas técnicas e organizativas necessárias;
- e)** Respeitar as condições a que se referem os n.ºs 3 e 4 da presente Cláusula, para contratar outro Subcontratante;
- f)** Prestar assistência à AMT através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra as suas obrigações de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no capítulo III, do RGPD, relativos (i) à transparência e regras para o exercício dos direitos dos titulares dos dados, (ii) à informação e acesso aos dados pessoais, (iii) à retificação e apagamento e (iv) ao direito de oposição, limitação e portabilidade;
- g)** Prestar assistência à AMT, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º, do RGDP correspondentes (i) à segurança do tratamento; (ii) à notificação de uma violação de dados pessoais à autoridade de controlo/CNPD; (iii) à comunicação de uma violação de dados pessoais ao titular dos dados; e (iv) à avaliação de impacto sobre a proteção de dados;
- h)** Apagar ou devolver à AMT, consoante esta determine, todos os dados pessoais nomeadamente depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados

seja exigida ao abrigo do direito da União Europeia ou dos Estados-Membros;

- i) Disponibilizar à AMT todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente Cláusula e no RGPD e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela AMT ou por outro auditor por esta mandatado, ou outras entidades com competência para o efeito;
- j) Notificar a AMT, o que terá de ser feito no prazo máximo de 24 horas após ter tido conhecimento de uma violação de dados pessoais, devendo esta notificação conter, pelo menos, a seguinte informação, sem prejuízo das demais disposições da lei:
 - i. A descrição da natureza da violação ocorrida, incluindo, as categorias e o número aproximado de titulares de dados, bem como o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
 - ii. A descrição das medidas adotadas e as propostas para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, as medidas adotadas para atenuar eventuais efeitos negativos;
 - iii. A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais;
 - iv. Documentar toda e qualquer violação de dados pessoais que ocorra, onde deverão constar os factos relacionados e efeitos conhecidos nos termos previstos no número 7 desta Cláusula;
- k) Comunicar de imediato à AMT quaisquer reclamações ou questões levantadas pelos titulares dos dados pessoais que se relacionem com o tratamento e ou com a proteção e segurança dos respetivos dados.

21.6. O Subcontratante declara, desde já, que implementou todas as medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento dos dados cumpra os requisitos da presente Cláusula e do RGPD, nomeadamente no que se refere à segurança do tratamento e à confidencialidade dos dados, assegurando a defesa dos direitos dos seus

titulares, no estrito cumprimento e respeito pelos princípios relativos ao tratamento de dados pessoais decorrentes do RGPD.

21.7. O Subcontratante obriga-se a conservar, um registo por escrito, incluindo em formato eletrónico, o que pode ser feito pelo respetivo representante nas situações referidas no número 10 infra, de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em nome da AMT, do qual deve constar a seguinte informação, sem prejuízo das demais obrigações mencionadas no RGPD:

- i. O nome e contactos dos eventuais subcontratados da Subcontratante, do respetivo representante e do encarregado da proteção de dados;
- ii. As categorias de tratamentos de dados pessoais tratados;
- iii. Se for aplicável, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e a documentação que comprove a existência das garantias adequadas.

A AMT, o Subcontratante, o representante da AMT ou do Subcontratante, disponibilizam, a pedido, o registo à autoridade de controlo/CNPD.

21.8. O Subcontratante e, sendo caso disso, os seus representantes comprometem-se, desde já, a cooperar com a autoridade de controlo/CNPD, a pedido desta, na prossecução das suas atribuições.

21.9. Atendendo à natureza, ao âmbito e à finalidade das operações de tratamentos de dados pessoais asseguradas no presente contrato, o Subcontratante deverá designar um encarregado da proteção de dados conforme e para os efeitos previstos no RGPD, sempre que tal obrigação se lhe aplique.

21.10. Se e quando o Subcontratante não se encontrar estabelecido na União Europeia, mas as atividades de tratamento no âmbito do presente contrato estiverem relacionadas com a oferta de bens ou serviços e com o controlo do comportamento de titulares de dados

residentes no território da União, nos termos do RGPD, o Subcontratante obriga-se a designar, por escrito, um representante seu que deve estar estabelecido em Portugal ou noutro Estado-Membro da União onde se encontram aqueles titulares.

21.11. Sem prejuízo da eventual aplicação de penalidades previstas no presente Contrato, o Subcontratante será responsável por todo e qualquer custo ou prejuízo em que a AMT venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do Subcontratante e/ou dos seus colaboradores, representantes e outras entidades por si Subcontratadas, de dados pessoais em violação da presente Cláusula, do RGPD e demais legislação aplicável em matéria de dados pessoais.

22. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à execução do objeto do contrato será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

23. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO

23.1. As Partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca das informações necessárias à boa execução do contrato, sem prejuízo dos deveres de informação previstos no artigo 290.º do CCP.

23.2. O adjudicatário obriga-se perante a AMT a cumprir todas as prestações que resultem da proposta adjudicada, observando as exigências do caderno de encargos.

23.3. O adjudicatário obriga-se a realizar todas as atividades solicitadas pela AMT e abrangidas pelo objeto do contrato, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa.

24. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

As notificações e as comunicações serão efetuadas ao longo da vigência contratual de acordo com o regime previsto no CCP.

II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

1. OBJETO

- 1.1. Os serviços a fornecer devem ter como objetivo efetuar a manutenção, suporte e gestão da segurança e infraestrutura da rede informática existentes na AMT, pelo período de 36 (trinta e seis) meses e com um SLA de 8x5 NBD (next business day).
- 1.2. Os serviços deverão ser prestados nas atuais, ou futuras, instalações da AMT encontrando-se atualmente toda infraestrutura montada e configurada na sede da AMT, cuja morada é: Palácio de Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53, 1100-468 Lisboa.
- 1.3. Havendo lugar à mudança de instalações da AMT, para local que diste em linha reta (as the crow flies) menos de 50 (cinquenta) quilómetros da sua atual sede, o Adjudicatário será responsável pelo apoio técnico na reconfiguração e manutenção da infraestrutura nas novas instalações da AMT, sendo esse apoio prestado sem custos para a AMT. Caso a distância de deslocalização seja superior, quaisquer sobrecustos daí advenientes deverão ser objeto de procedimento pré-contratual autónomo.
- 1.4. O presente contrato tem como objeto específico:
 - a) Manutenção e Suporte de uma rede local Ethernet + WiFi, o que inclui o equipamento ativo (Firewall, switches etc) e os 150 pontos Ethernet mais os 23 APs;
 - b) Serviço de gestão, manutenção e suporte da instalação e configurações da rede local (LAN) - equipamento e respetivo endereçamento; VLAN's; Rotas Estáticas; DHCP (duas pools – Dados e WiFi); Diagrama Físico e Diagrama Lógico;
 - c) Se necessários devem ser fornecidos e instalados até 30 cabos UTP cat. 6 (ligação bastidor a tomada), 30 tomadas e 30 interiores de caixa, bem como a respetiva manutenção e suporte;
 - d) No que diz respeito aos pontos de rede Ethernet, incluindo os pertencentes aos APs, assume-se a reutilização da cablagem, tomadas, bastidores e patch panel atualmente instalados. Assim, a alteração está condicionada ao estado atual do equipamento;

- e) Serviço de gestão, manutenção e suporte da instalação e configurações da Segurança, o que inclui equipamentos e endereçamento; elevada disponibilidade e o módulo de Firepower;
- f) Serviço de gestão, manutenção e suporte da instalação e configurações WiFi, o que inclui equipamentos e endereçamento; plataforma de gestão e SSID;
- g) A propriedade dos equipamentos fornecidos mantém-se na esfera jurídica do adjudicatário, durante a execução do contrato;
- h) Serviço em regime outsourcing (manutenção, suporte, operação, administração) das seguintes soluções e respetivos ativos de informação:

Solução LAN (Rede de Área Local)

- a) 150 pontos Ethernet, incluindo AP;
- b) 5 (cinco) Switchs Cisco Catalyst (2 WS-C2960XR 24PD-I + 3 WS-C2960XR 48FPD-I);

Solução de Segurança Cisco

- c) 2 (duas) Firewall Cisco ASA5525-X;
- d) 1 (um) Servidor Cisco UCS 220 M4S;
- e) Firepower Management Center

Solução Wireless (WiFi Cisco)

- f) 23 (vinte e três) AP Cisco Wireless Aironet 1830 Series (21 Air-AP18321-E-K9 + 2 Air-AP18321-E-K9C).

Solução de Monitorização

- g) Centreon
- i) A prestação do serviço em regime de outsourcing acima referido deve ter a duração de 36 (trinta e seis) meses.

2. SERVIÇOS EM REGIME DE OUTSOURCING

2.1 INDICAÇÕES GERAIS

2.1.1 Neste âmbito devem ser consideradas as seguintes tarefas:

- a) Gestão de incidentes e problemas - troubleshooting e resolução;
- b) Apoio ao utilizador / Pedido de Informação / Dúvidas sobre configuração do equipamento;
- c) Identificação pró-ativa de padrões / tendências de problemas e proposta de soluções;
- d) Monitorização pró-ativa da operacionalidade da Rede e dos Equipamentos, suportada em alarmística, incluindo volume de tráfego, erros, falha de links;
- e) Atualização de versões de software / firmware, quando tal se revelar necessário para cumprimento dos requisitos;
- f) Substituição de componentes defeituosos (cuja causa não seja imputável à AMT);
- g) Manutenção de inventário do equipamento ativo e passivo, bem como a respetiva configuração;
- h) Serviço de IMAC (Install, Move, Add and Change)
- i) Alterações / reconfigurações (dentro do âmbito e funcionalidade da solução entregue);
- j) Mudança, upgrade ou alteração de configurações de segurança;
- k) Novos pontos de rede / alteração de ponto de rede (variação menor ou igual a 10% da capacidade inicial);
- l) Atualização de documentação (técnica e de utilizador).
- m) O horário útil a considerar é das 08:00 às 20:00, nos dias úteis;
- n) Calendário útil: os dias úteis são aqueles que o forem para a localização geográfica da sede da AMT;

- 2.1.2** O Adjudicatário deve prestar os serviços de Manutenção, Suporte, Administração e Gestão operacional com o objetivo último de manter a funcionalidade equivalente ao momento da aceitação e de acordo com os requisitos constantes deste concurso.
- 2.1.3** As intervenções poderão ser remotas ou locais de acordo com a situação.
- 2.1.4** Sendo as tarefas suprarreferidas da responsabilidade do adjudicatário, deverá, no entanto, estar garantido o acesso em modo de consulta / leitura, pela AMT (e alguns dos seus fornecedores de SI/TIC), às ferramentas de configuração, de operação e de administração, de preferência numa interface por browser.
- 2.1.5** O adjudicatário deverá prestar todos os apoios aos utilizadores, solicitados através do Service Desk, de modo a resolver problemas técnicos que impeçam o bom funcionamento da rede.
- 2.1.6** A monitorização proativa deverá ser realizada através da solução Centreon, em conjunto com o SLA 8x5 NBD.
- 2.1.7** O licenciamento do software Centreon deverá ser fornecido pelo adjudicatário, enquanto objeto do presente procedimento.
- 2.1.8** A AMT dispõe do inventário do equipamento ativo e passivo da sua rede informática.
- 2.1.9** O serviço de IMAC destina-se apenas aos equipamentos listados.
- 2.1.10** Os equipamentos listados não têm contrato de manutenção, cabendo ao adjudicatário a realização da manutenção dos mesmos.

2.2 SERVICE DESK

- 2.2.1** O Service Desk será assegurado pelo Serviço de Apoio a Clientes do adjudicatário.

- 2.2.2** Este serviço deve disponibilizar vários meios de contato, para os quais devem ser encaminhados os pedidos relacionados com as funcionalidades implementadas e entregues no âmbito do presente CE.
- 2.2.3** Ao serviço deve também estar associado um portal web (site) com as funcionalidades de abertura de tickets, a sua gestão interativa (filtragem, ordenação, atualização de estado, comunicação, etc) entre a AMT e o Service Desk do adjudicatário.
- 2.2.4** O referido portal deve dispor também de funcionalidades de dashboard e reporting mensal a entregar pelo fornecedor.
- 2.2.5** O Serviço de Apoio a Clientes do adjudicatário deve receber e registar todos os pedidos de serviço e de informação e atribuir um número único de referência à ocorrência.
- 2.2.6** Para a realização dos referidos pedidos devem ser disponibilizados os seguintes canais:
- a) E-mail;
 - b) Telefone;
 - c) Fax.
- 2.2.7** Após o report das ocorrências, os serviços de suporte remoto devem ser iniciados dentro dos SLA's acordados ao abrigo deste CE. Caso não seja possível efetuar o serviço remotamente o adjudicatário deve providenciar a deslocação on-site de técnicos especializados de forma a garantir a resolução adequada da anomalia.
- 2.2.8** O Adjudicatário deve assumir a gestão do suporte do fabricante em nome da AMT e estabelece um ponto único de contacto com o(s) fabricante(s), garantindo o suporte em eventuais bugs e problemas de software e hardware, bem como o acesso a todas as *minor* ou *major releases* dependente do fabricante e das tecnologias envolvidas.
- 2.2.9** O referido suporte deve ser complementado por suporte remoto do adjudicatário, por forma a garantir à AMT o despiste adequado da anomalia e o acompanhamento da mesma até à sua resolução.

- 2.2.10** Com o intuito de otimizar os tempos de resposta e resolução de anomalias, o adjudicatário deve proceder ao diagnóstico e resolução da incidência remotamente, para garantir a reposição dos serviços, reduzindo ao máximo o impacto nos serviços da AMT.
- 2.2.11** De forma a garantir a prestação do serviço remoto, será da responsabilidade da AMT disponibilizar uma forma de conectividade que permita aceder ao(s) equipamento(s) em questão.
- 2.2.12** O Suporte Técnico do fornecedor deve proceder ao escalonamento dos incidentes, em conformidade com definido nos SLA's e de acordo com a gravidade dos mesmos.
- 2.2.13** A equipa do Suporte Técnico é responsável pela abertura dos pedidos no fabricante, acompanhando-os até ao seu encerramento. O Adjudicatário deve manter a AMT informada do estado do pedido.
- 2.2.14** Além dos contactos operacionais do Service Desk, deverá ser definido pelo adjudicatário um procedimento e contacto de escalonamento, de forma a ser possível endereçar as questões cuja resposta não apresente.
- 2.3** Os acordos de nível de serviço, ou Service Level Agreement (SLA), devem conformar os seguintes pontos:
- 2.3.1** Garantir a disponibilidade dos serviços com um nível de serviço de 99.99%. Adicionalmente, o número de horas por ano sem serviço deve ser inferior a 6 horas úteis. O cálculo de horas sem serviço tem em conta a percentagem de pontos de rede afetados; (por exemplo 6 horas com 50% dos pontos de rede sem funcionar corresponde a 3 horas de serviço).
- 2.3.2** O horário útil a considerar é das 08:00 às 20:00 nos dias úteis.
- 2.3.3** Calendário útil: os dias úteis são aqueles que o forem para a localização geográfica da sede da AMT.

2.3.4 Dentro do horário útil, tempo máximo até atendimento telefónico não pode ser superior a 3 (três) minutos, devendo 90% das chamadas serem atendidos em menos de 30 (trinta) segundos.

2.3.5 Os pedidos são categorizados de acordo com o nível de severidade: Resolução (não IMAC)

- a) Prioridade 1 (Grave) – Consideram-se graves todas as anomalias que conduzam a indisponibilidade total do serviço de LAN. Para incidentes graves - 2 horas úteis (resolução remota) 4 horas úteis, se exigir resolução local;
- b) Prioridade 2 (Média) – Consideram-se de média criticidade as anomalias que se traduzam na degradação das condições de prestação do serviço em todos os pontos de rede, ou que se traduzam na indisponibilidade de mais de 50% dos pontos. Os incidentes médios devem ser resolvidos em 4 horas úteis, ou 8 horas úteis se exigir resolução local;
- c) Prioridade 3 (Baixa) – Se a performance da rede ou aplicações estão degradadas, a sua funcionalidade encontra-se afetada, embora sem impacto significativo na atividade do cliente. Para este tipo de incidentes deve ser considerado um tempo de resolução de 8 horas úteis, 2 dias úteis se exigir resolução local;

2.3.6 Os SLA's acima indicados não se aplicam a hardware e software que se encontre em end of support por parte do respetivo fabricante.

2.3.7 Tratamento de IMAC's (Install, Move, Add and Change) Service

- a) Alterações / reconfigurações (dentro do sizing e funcionalidades deste CE);
- b) mudança, upgrade ou alteração de configurações de segurança;
- c) Personalização;
- d) Novos pontos de rede / alteração de ponto de rede (variação menor ou igual a 5% da capacidade inicial);
- e) Gestão de utilizadores (criar, alterar), passwords;
- f) Atualização de documentação (técnica & Utilizador);
- g) Número de horas semanal mínimo para as tarefas neste âmbito: 4, com roll over (se não usado numa semana, vai acumulando)

- h) Response time (período que medeia até ser iniciada a execução do pedido): 6 HU (Horas Uteis).

2.4 REPORTING

2.4.1 Devem ser disponibilizados relatórios periódicos sobre os incidentes, detalhando a quantidade de incidentes, por tipologia e respetivos, tempos de resolução.

2.4.2 Deverão ser disponibilizados relatórios periódicos de utilização, desempenho e de qualidade do serviço, incluindo, mas não limitado a:

- a) Informação de falhas;
- b) Níveis de utilização da infraestrutura;
- c) Performance do atendimento - #incidentes, TMA, Tempo de resolução, por tipo, tempo da chamada, prioridade;
- d) Avaliação da disponibilidade;
- e) SLA compliances reports;
- f) Reports de análise por tipo de Problema;
- g) Ações preventivas e respectivos findings;
- h) System Resources / System.