



CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA A EQUIPAMENTO SERVIDOR E REDE INFORMÁTICA LOCAL

CADERNO DE ENCARGOS

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

CLÁUSULA 1.^a - Objeto

CLÁUSULA 2.^a – Contrato

CLÁUSULA 3.^a – Prazo

CLÁUSULA 4.^a – Preço base

CAPÍTULO II – Obrigações Contratuais

SECÇÃO I – Disposições do prestador de serviços

SUBSECÇÃO I – Disposições gerais

CLÁUSULA 5.^a – Obrigações principais do prestador de serviços

CLÁUSULA 6.^a - Forma de prestação do serviço

CLÁUSULA 7.^a - Prazo de prestação do serviço

CLÁUSULA 8.^a - Conformidade e garantia técnica

SUBSECÇÃO II – Dever de sigilo e proteção de dados

CLÁUSULA 9.^a – Objeto do dever de sigilo

CLÁUSULA 10.^a – Prazo do dever de sigilo

CLÁUSULA 11.^a – Proteção de dados

SECÇÃO II – Obrigações do Município

CLÁUSULA 12.^a - Preço contratual

CLÁUSULA 13.^a - Condições de pagamento

CAPÍTULO III – Penalidades contratuais e resolução

CLÁUSULA 14.^a - Penalidades contratuais

CLÁUSULA 15.^a - Força maior

CLÁUSULA 16.^a – Resolução por parte do contraente público

CLÁUSULA 17.^a – Resolução por parte do prestador de serviços

CAPÍTULO IV – Caução e seguros

CLÁUSULA 18.^a – Caução

CLÁUSULA 19.^a – Seguros

CAPÍTULO V – Resolução de litígios

CLÁUSULA 20.^a – Foro competente

CAPÍTULO VI – Disposições finais

CLÁUSULA 21.^a – Subcontratação e cessão da posição contratual

CLÁUSULA 22.^a – Comunicações e notificações

CLÁUSULA 23.^a – Contagem dos prazos

CLÁUSULA 24.^a – Gestor do contrato

CLÁUSULA 25.^a – Avaliação de fornecedores

CLÁUSULA 26.^a – Legislação aplicável

CAPÍTULO VII – Condições Técnicas

SECÇÃO I – Condições técnicas gerais

CLÁUSULA 27.^a – Introdução

CLÁUSULA 28.^a – Condições gerais

CLÁUSULA 29.^a – Requisitos funcionais

SECÇÃO II – Prestação de serviços

CLÁUSULA 30.^a – Formas da prestação de serviços

CLÁUSULA 31.^a – Interrupção de serviço

CLÁUSULA 32.^a – Competências incluídas na prestação de serviços

CAPÍTULO VIII – Anexo

Anexo A – Lista de equipamentos e sistemas

CADERNO DE ENCARGOS

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 para assistência técnica a equipamentos servidor e de rede informática local em conformidade com o descrito no caderno de encargos, bem como de todos os equipamentos e aplicações que o Município venha a adquirir durante a vigência do contrato.

2 - A prestação de serviços inclui a elaboração de todos os trabalhos necessários ao cumprimento dos objetivos que estão subjacentes a esta prestação de serviços, descritos no Capítulo VII - Condições Técnicas.

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 suprimimentos dos erros e 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 artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo

1 - O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 36 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2 - O contrato produz efeitos no dia 26 de setembro de 2022, ou no dia seguinte ao da sua outorga, caso esta ocorra em data posterior.

Cláusula 4.ª

Preço base

O preço base é o preço máximo que o Município de Tavira se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto, correspondendo a € 140.400,00 (Cento e quarenta mil e quatrocentos euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 5.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nos artigos contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- a) Obrigação de manutenção de um correto funcionamento dos equipamentos;
- b) Configuração dos equipamentos sempre que necessário;
- c) Manter um registo sobre as alterações efetuadas nos equipamentos;
- d) Manter cópias de segurança de todas as configurações dos equipamentos;
- e) Manter cópias de segurança regulares dos servidores existentes;

- f) Assegurar as atualizações necessárias dos equipamentos;
- g) Assessorar ao nível técnico acerca de opções de aquisição e remodelação de equipamentos e serviços;
- h) Tomar todas as medidas e boas práticas em conjunto com o Município de Tavira, tendo em vista uma rede e parque informático o mais seguro possível e resiliente contra-ataques e intrusões;
- i) Prestar apoio e acompanhamento na elaboração do Sistema de Gestão da Segurança da Informação;

2 - A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, 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, incluindo a preparação, execução e encargos de todos os trabalhos.

Cláusula 6.ª

Forma de prestação do serviço

1- Deverá ser designado um gestor de conta que será o contacto institucional entre a Município de Tavira e o adjudicatário.

1.1- Compete ao gestor de conta acompanhar o contrato e reportar ao Município de Tavira sobre a sua evolução.

1.2- Qualquer alteração necessária após a implementação da proposta, será comunicada e estudada em conjunto com o gestor de conta.

1.3- Qualquer reparação ou visita técnica deve ser previamente comunicada à Divisão de Sistemas de Informação e Cartografia.

2 - Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade trimestral, reuniões de coordenação com os representantes do Município de Tavira.

3 - As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do Município de Tavira.

4 - No final da execução do contrato, o prestador de serviços deve ainda elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos na execução do contrato.

5 - Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 7.ª

Prazo de prestação do serviço

O prestador de serviços obriga-se a concluir a execução do serviço, com todos os elementos referidos na cláusula 1.ª do presente caderno de encargos, no prazo de 36 meses, a contar da data da celebração do contrato.

Cláusula 8.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues ao Município de Tavira em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Dever de Sigilo e Proteção de Dados

Cláusula 9.ª

Objeto do dever de sigilo

1 - O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Tavira, 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 sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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 10.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de cinco anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 11.ª

Proteção de dados

O adjudicatário fica expressamente vinculado ao dever de confidencialidade e não utilização de quaisquer dados pessoais a que tenha acesso, salvo para efeitos da estrita execução do contrato, nos termos do disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação complementar, dever este que abrange a totalidade dos trabalhadores e outros colaboradores afetos ao adjudicatário.

Secção II

Obrigações do Município de Tavira

Cláusula 12.ª

Preço contratual

- 1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Município de Tavira deve pagar ao prestador de serviços 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 ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
- 3 - O preço a que se refere o n.º 1 será pago em prestações mensais.

Cláusula 13.ª

Condições de pagamento

- 1 - As quantias devidas pelo Município de Tavira, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção pelo Município de Tavira das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva. As faturas deverão identificar expressamente o período ao qual dizem respeito.
- 2 - Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida mensalmente com a prestação dos serviços adjudicados.
- 3 - Em caso de discordância por parte do Município de Tavira, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 14.ª

Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Tavira 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 prazos estabelecidos para a resolução de pedidos de assistência de prioridade menor, 25,00€ por cada hora de atraso.

b) Pelo incumprimento dos prazos estabelecidos para a resolução de pedidos de assistência de prioridade média, 50,00€ por cada hora de atraso.

c) Pelo incumprimento dos prazos estabelecidos para a resolução de pedidos de assistência de prioridade máxima, 75,00€ por cada hora de atraso.

2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Tavira pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo 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, o Município de Tavira 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 - O Município de Tavira 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 o Município de Tavira exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 15.ª

Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, 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 fornecedor, 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor 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 16.^a

Resolução por parte do contraente público

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Tavira pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada, qualquer das respetivas obrigações que lhe incumbem.

2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Cláusula 17.^a

Resolução por parte do prestador de serviços

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.

2 – O direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Tavira, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso, nesse prazo, acrescido dos juros de mora a que houver lugar.

3- A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

IV

Caução e seguros

Cláusula 18.^a

Caução

Não será exigida a prestação de caução nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19.^a

Seguros

1 – É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos inerentes ao desenvolvimento da atividade e dos danos ou prejuízos causados pelo seu exercício.

2 – O Município de Tavira pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-los no prazo de 10 dias.

Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 20.^a

Foro competente

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

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 21.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 22.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 23.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 24.ª

Gestor do contrato

Nos termos previstos no artigo 290.º-A do CCP, o gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução, será definido antes da adjudicação.

Cláusula 25.ª

Avaliação de fornecedores

O Município de Tavira tem implementado um sistema de avaliação de fornecedores, sustentado numa metodologia que prevê a avaliação de todas as aquisições e locações de bens móveis e de aquisições serviços contratadas pelos serviços municipais, cuja informação se encontra disponível para consulta em www.cm-tavira.pt. Os resultados da avaliação do desempenho dos fornecedores são divulgados na página da internet do Município, acessível no mesmo site em www.cm-tavira.pt.

Cláusula 26.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Capítulo VII Condições Técnicas

Secção I Condições técnicas gerais

Cláusula 27.^a

Introdução

O Município de Tavira, pretende usufruir de um serviço de assistência técnica para os equipamentos e sistemas informáticos descritos no anexo A, por um período de 36 meses, garantindo o seu correto funcionamento realizando uma manutenção pró-ativa em estreita comunicação com a Divisão de Sistemas de Informação e Cartografia.

Cláusula 28.^a

Condições gerais

1 - A solução técnica a apresentar pelos concorrentes deverá contemplar pelo menos um técnico designado para apoio local, 7 horas presenciais por semana nas instalações da Câmara Municipal.

1.1 – O(s) técnico(s) designado(s) para apoio local, prestará(ão) assistência técnica nos 32 edifícios que o Município de Tavira tem serviços instalados, assim como em outros onde o município venha a instalar serviços.

2 – O adjudicatário obriga-se a disponibilizar um serviço de assistência, 7 dias por semana 24h/dia, funcionando em regime de ligação remota. Caso não seja possível a resolução de forma remota dos problemas identificados, deverão os mesmos ser resolvidos de forma presencial nas instalações do Município de Tavira.

3 – As competências incluídas na prestação de serviços encontram-se listadas na cláusula 32.^a.

3.1 - Qualquer ação (instalações, configurações, parametrizações, definições, permissões, entre outras) efetuada pelo adjudicatário sobre qualquer um dos pontos listados na cláusula 32.^a deverá ter sempre a concordância do Município de Tavira;

3.2 – O Município de Tavira pode a qualquer momento solicitar ao adjudicatário para efetuar uma ação (instalações, configurações, parametrizações, definições, permissões, entre outras) sobre qualquer um dos pontos listados na cláusula 32.^a.

4 - O adjudicatário obriga-se a prestar serviços de manutenção, supervisão e instalação de *software* quando necessário, em todos os equipamentos indicados no anexo A, durante o período contratual.

5 - A proposta deverá indicar a definição de classes de serviço, que permitam a diferenciação das categorias de serviços para assistência técnica.

6 - O adjudicatário obriga-se a prestar os mesmos serviços em novos servidores, equipamentos de rede ou sistemas informáticos que sejam integrados, no decorrer do contrato, ficando estes submetidos às mesmas condições dispostas por este caderno de encargos.

7 – O adjudicatário não tem obrigação de suportar custos com a reparação de *hardware*, fornecimento de componentes, garantias de fabricantes e aquisição de *software*.

Cláusula 29.^a

Requisitos funcionais

1 - A proposta a apresentar pelos concorrentes deve respeitar os requisitos funcionais abaixo mencionados.

1.1 – Deverá ser estabelecido um serviço de atendimento telefónico e eletrónico para resolução de problemas e marcação de intervenções.

1.2 – O tempo de resposta no local, para assistência a servidores e equipamento ativo de rede, deverá ser inferior a 60 minutos, quando solicitado no horário normal de trabalho.

1.3 – Deverá ser instalado um sistema seguro de gestão remota de equipamentos.

1.4 - Disponibilidade para intervenções fora do horário normal de trabalho.

1.5 - Criação de um registo de alterações de configurações em equipamentos e sistemas informáticos.

2 - O adjudicatário deverá ter pelo menos um colaborador residente a menos de 50 (cinquenta) Quilómetros da cidade de Tavira, por forma a minimizar a prontidão de intervenção nas instalações físicas em caso de necessidade.

Secção II

Prestação de serviços

Cláusula 30.^a

Formas da prestação de serviços

1 - Os concorrentes deverão designar, na sua proposta, pelo menos um técnico dos seus quadros que prestará serviços presenciais, 7 horas por semana no Município de Tavira.

1.1 – O(s) técnico(s) designado(s) para apoio local deverá(ão) ser possuidor(es) de experiência de trabalho comprovada em:

- a) Gestão e manutenção de servidores físicos, nomeadamente sistemas blade;
- b) Gestão e manutenção de sistemas de virtualização de servidores VMware vSphere (ESXi & vCenter);
- c) Gestão e manutenção sistemas operativos Microsoft Windows Server;
- d) Gestão e manutenção de sistemas operativos Unix/Linux;
- e) Gestão e manutenção de routers e switches Cisco;
- f) Gestão e manutenção de Firewall Endian UTM.

1.2 – O(s) técnico(s) designado(s) deve(m) ser possuidor(es) de certificação válida e ativa em produtos cisco:

- a) Cisco Certified Network Professional (CCNP) - Enterprise
- b) Cisco Certified Specialist - Enterprise Advanced Infrastructure Implementation
- c) Cisco Certified Specialist - Enterprise Core

1.3 - O(s) técnico(s) designado(s) deve(m) ser possuidor(es) de certificação válida ou mais recente em:

- a) VMware Certified Professional – Data Center Virtualization 2021
- b) VMware Specialist - vSAN 2021
- c) Microsoft Windows Server 2016

d) VMware Certified Professional – Desktop

e) Endian Certified Security Administrator

1.4 - O(s) técnico(s) designado(s) deve(m) ser possuidor(es) de formação superior nas áreas de sistemas de informática ou telecomunicações (licenciatura ou mestrado);

1.5 – O técnico designado no ponto anterior será considerado como o técnico principal para a prestação de serviços no local, no entanto os concorrentes podem designar mais do que um técnico para cumprir o horário proposto para esta assistência.

2 - Os incidentes serão classificados como:

2.1 - Prioridade máxima - problemas críticos, que determinam indisponibilidade total de algum dos sistemas descritos na cláusula 32.ª;

2.2 - Prioridade média - problemas que degradam parcialmente algum dos sistemas descritas na cláusula 32.ª;

2.3 - Prioridade menor - todos os restantes problemas.

3 – O adjudicatário obriga-se a estabelecer políticas de monitorização dos equipamentos de modo a responder aos incidentes com a maior brevidade possível.

4 - Deverá ser definido o nível de serviço prestado, que se traduz no Service Level Agreement (Acordo de Níveis de Qualidade de Serviço) estabelecido para o serviço.

5 – O Município de Tavira designará técnicos da Divisão de Sistemas de Informação e Cartografia que terão também competências para realizar intervenções sobre todos os serviços descritos na cláusula 32.ª.

5.1 – A reposição de serviços devido ao mau funcionamento dos sistemas provocado por uma intervenção dos técnicos municipais, não se enquadra nos tempos impostos pelo Acordo de Níveis de Qualidade de Serviço, nem deverá contar para qualquer sanção.

6 - Deverá ser designado um gestor de conta que será o contacto institucional entre a Município de Tavira e o adjudicatário.

6.1 - Compete ao gestor de conta acompanhar o contrato e reportar ao Município de Tavira sobre a sua evolução.

6.2 - Qualquer alteração necessária após a implementação da proposta será comunicada e estudada em conjunto com o gestor de conta.

6.3 - Qualquer reparação ou visita técnica deve ser previamente comunicada à Divisão de Sistemas de Informação e Cartografia.

7 - Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade trimestral, reuniões de coordenação com os representantes do Município de Tavira.

8 - As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do Município de Tavira.

9 – O prestador de serviços ficará com acesso remoto à rede da Município de Tavira, por VPN ou outra alternativa, podendo deste modo prestar toda a assistência.

10 – Caso assim o entenda o concorrente pode propor a utilização de uma aplicação de *Help Desk*.

10.1 – Todas as despesas com a aquisição e licenciamento da aplicação de *Help Desk* proposta ficam a cargo do concorrente.

11 - Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.

12 - O prestador de serviços deverá fornecer toda a informação que seja solicitada pelo Município de Tavira no âmbito do Decreto-Lei N.º 65/2021 “Regulamenta o Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço e define as obrigações em matéria de certificação da cibersegurança em execução do Regulamento (UE) 2019/881 do Parlamento Europeu”, de 17 de abril de 2019, ou por outro que o venha a substituir ou atualizar. Toda e qualquer comunicação com o Centro Nacional de Cibersegurança é da responsabilidade do Município.

13 – Em caso de ciberataque à infraestrutura do Município de Tavira, o prestador de serviços deverá considerar o incidente como prioridade máxima (Cláusula 30.ª - Ponto 2.1), agindo imediatamente na análise e mitigação do incidente de segurança, bem como na recuperação dos sistemas/serviços afetados. Posteriormente deverá ser feita uma análise a todos os sistemas e registos para averiguar a extensão do incidente e eventuais vulnerabilidades detetadas. Deverá ser entregue um relatório com toda a informação recolhida sobre o incidente de segurança.

14 – Em caso de evento, desastre natural e/ou catástrofe, que implique a reposição da infraestrutura num local remoto, deverá o prestador de serviços prestar todo o apoio na reposição dos sistemas/serviços.

15 – O prestador de serviços deverá reportar ao Município de Tavira sempre que identifique que algum equipamento/software listado no Anexo A não se encontra a funcionar corretamente, necessite da substituição de algum componente ou esteja a ficar obsoleto.

16 – O prestador de serviços deverá produzir e entregar ao Município de Tavira um documento onde explique todo o procedimento da gestão de cópias de segurança incluído na Cláusula 32.ª – Ponto 11. O documento deverá ser revisto, atualizado e entregue ao Município de Tavira sempre que existirem alterações ao procedimento.

17 – Relativamente à Cláusula 32.ª – Ponto 11, o Município de Tavira deverá definir quais os valores de RTO e RPO e comunicar ao prestador de serviços. A definição destes valores poderá ser individualmente ou em conjunto com o prestador de serviços. Os valores de RTO e RPO podem ser alterados ao longo do contrato.

18 - O prestador de serviços deverá fazer uma análise pró-ativa e regular dos ficheiros de Log dos vários sistemas/serviços incluídos na Cláusula 32.ª. A regularidade da análise de cada sistema deverá ser acordada entre o prestador de serviços e o Município de Tavira.

Cláusula 31.^a
Interrupção de serviço

- 1 - O adjudicatário pode solicitar ao Município de Tavira, a paragem dos equipamentos e sistemas, aos quais presta assistência, para o efeito da realização de ações de manutenção ou de substituição de equipamentos.
- 2 - A solicitação a que alude o número anterior deve ser efetuada dentro de um prazo nunca inferior a cinco dias de antecedência em relação à data na qual ou a partir da qual o adjudicatário pretende parar os equipamentos ou sistemas.
- 3 - O Município de Tavira pode recusar a interrupção prevista nos números anteriores no caso de se encontrar ultrapassado, no mês em que deva ocorrer essa interrupção, o tempo máximo de inoperatividade estabelecido, de acordo com o nível do serviço proposto neste caderno de encargos.
- 4 - Se por motivo urgente e devidamente justificado, o adjudicatário se veja obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir com o pré-aviso de cinco dias, notificará o Município de Tavira, logo que possível.
- 5 - A situação referida no ponto anterior só poderá ocorrer se cumpridos os seguintes requisitos:
 - 5.1 - Se autorizada por escrito pelo Município de Tavira.
 - 5.2 - Se ocorrer em período fora do horário normal de funcionamento (fora do horário compreendido entre as 9h e as 17h).
 - 5.3 - Ou se existir uma solução alternativa, se ocorrer durante o horário normal de funcionamento.
- 6 - A interrupção que haja sido autorizada nos termos dos pontos anteriores não releva para o efeito a observância do nível do serviço.
- 7 - As intervenções que impliquem interrupções do serviço que excedam o tempo de inoperatividade estabelecido, de acordo com o nível do serviço de cada circuito previsto no caderno de encargos, só podem ser efetuadas fora do horário normal de trabalho, ou seja, fora do horário compreendido entre as 9h e as 17h.

Cláusula 32.^a
Competências incluídas na prestação de serviços

- 1 - Gestão do sistema de Correio Eletrónico (acessos Internet e intranet), incluindo o sistema anti-spam;
- 2 - Gestão dos serviços de DNS e DHCP;
- 3 - Gestão da Firewall, Proxy, níveis de segurança, acesso à Internet e sistema de filtragem;
- 4 - Gestão dos ativos de rede local (LAN);
- 5 - Apoio na arquitetura da rede municipal de Fibra Ótica e diagnóstico de falhas;
- 6 - Gestão dos servidores de autenticação/domínio, incluindo implementação das políticas definidas pelo Município de Tavira;

- 7 - Gestão do servidor de VPN;
- 8 - Gestão do servidor de impressão;
- 9 - Gestão do servidor SQL Server e IIS;
- 10 - Gestão do parque de máquinas virtuais, incluindo balanceamento de recursos, monitorização e resolução de problemas;
- 11 - Gestão do sistema de cópias de segurança dos servidores (utilizando Veeam Backup and Replication) e do sistema de recuperação em caso de desastre (utilizando VMware Site Recovery Manager), incluindo gestão de RTO e RPO, recuperação de dados, manutenção e testes de cópias de segurança e testes dos planos de recuperação em caso de desastre. Os testes deverão ser trimestrais;
- 12 - Gestão e configuração do sistema de desktops virtuais (VDI) (VMware Horizon);
- 13 - Gestão, configuração e manutenção dos sistemas VMware ESXi e VMware vSAN;
- 14 - Gestão e configuração do sistema de Gestão de Equipamentos de redes sem fios Cisco WLC;
- 15 - Gestão e configuração dos equipamentos que se encontram listados no Anexo A – Datacenter Principal e Datacenter Secundário;
- 16 - Prestar apoio e acompanhamento na elaboração do Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

Capítulo VIII

Anexos

Anexo A – Lista de equipamentos e sistemas

As localizações, equipamentos, software e número de postos de trabalho descritos neste anexo são um modelo aproximado, que poderá evoluir ao longo da vigência do contrato.

Datacenter Principal:

1 x Blade Center

5 x Servidores instalados no Blade Center

2 x Storage ligadas diretamente no Blade Center

1 x NAS

Datacenter Secundário:

3 x Servidores

2 x NAS

Sistemas operativos e softwares de gestão:

Servidor de máquinas virtuais: VMware vSphere 7, VMware vSAN 7 e VMware Horizon 8

(Nota: Todos os servidores listados abaixo, encontram-se instalados em máquinas virtuais)

Servidor de VPN, Firewall e Proxy: Endian UTM Virtual

Servidor SQL: Microsoft SQL Server

Servidor de domínio, DHCP, DNS, dados e impressão: Microsoft Windows Server

Servidor de correio eletrónico: Postfix + Cyrus IMAP + SOGo

Servidor de cópias de segurança: Veeam Backup Essentials Enterprise

Servidor de Gestão de Equipamentos de redes sem fios Cisco WLC

Servidores Virtuais:

80 Servidores virtuais sobre cluster VMWare vSphere

Equipamentos de rede:

50 switchs da marca Cisco, todos com gestão

40 access points da marca Cisco, todos com gestão centralizada feita através do Cisco WLC

Antivirus:

Sophos Endpoint Protection e Sophos Central Server Protection

Postos de trabalho:

Sistemas operativos instalados Microsoft Windows

Número de postos: 270

Em média são solicitados 4 pedidos de assistência por dia relacionados com servidores.