



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

Presidência do Governo Regional

DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

CADERNO DE ENCARGOS

“FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE SUPORTE UNIFIED ENTERPRISE”



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Cláusula 1. ^a Objeto	3
Cláusula 2. ^a Contrato	3
Cláusula 3. ^a Prazos	3
CAPÍTULO II OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	4
Secção I Obrigações do adjudicatário.....	4
Cláusula 4. ^a Obrigações principais do adjudicatário	4
Cláusula 5. ^a Conformidade e qualidade dos serviços	4
Cláusula 6. ^a Dever de sigilo	5
Cláusula 7. ^a Prazo do dever de sigilo	5
Cláusula 8. ^a Dados Pessoais	5
Cláusula 9. ^a Subcontratação e cessação da posição contratual	6
Secção II Obrigações da entidade adjudicante.....	6
Cláusula 10. ^a Preço contratual	6
Cláusula 11. ^a Condições de pagamento	6
Cláusula 12. ^a Gestor do contrato	6
CAPÍTULO III INCUMPRIMENTOS, PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO	7
Cláusula 13. ^a Responsabilidades das partes	7
Cláusula 14. ^a Penalidades contratuais	7
Cláusula 15. ^a Resolução do contrato por parte da entidade adjudicante	7
Cláusula 16. ^a Resolução do contrato por parte do adjudicatário	7
Cláusula 17. ^a Força maior	8
CAPÍTULO IV SEGUROS	9
Cláusula 18. ^a Seguros	9
CAPÍTULO V RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	9
Cláusula 19. ^a Foro competente	9
CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS	9
Cláusula 20. ^a Comunicações e notificações	9
Cláusula 21. ^a Contagem dos prazos	9
Cláusula 22. ^a Legislação aplicável	9
PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS	10
Cláusula 23. ^a Enquadramento e especificações técnicas	10



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

PARTE I
CLAÚSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a | Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com o adjudicatário no âmbito do procedimento por ajuste direto, promovido pela Região Autónoma dos Açores através da Presidência do Governo Regional dos Açores - Direção Regional das Comunicações e da Transição Digital, doravante designada por DRCTD, que tem por objeto o **“FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE SUPORTE UNIFIED ENTERPRISE”** de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos constantes na PARTE II do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.^a | Contrato

1. O contrato é composto pelo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) os suprimientos 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 da presente cláusula 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 100.º do mesmo diploma.

Cláusula 3.^a | Prazos

A vigência do contrato iniciar-se-á com a sua assinatura e mantém-se em vigor pelo prazo de 12 meses sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I
Obrigações do adjudicatário

Cláusula 4.^a | Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, em conformidade com a absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência, as seguintes obrigações principais:

- a) obrigação de entrega do objeto do contrato em conformidade com o previsto no presente caderno de encargos, em especial de acordo com as especificações técnicas constantes da PARTE II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada;
- b) É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens e serviços e das garantias a ela relativas;
- c) O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância do objeto do contrato que exista quando é entregue ou posteriormente desde que devidamente comprovado.

Cláusula 5.^a | Conformidade e qualidade dos serviços

1. O Adjudicatário obriga-se a recorrer a todos os meios humanos, materiais técnicos e/ou informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

2. Correm por conta do Adjudicatário todas as despesas de alojamento, deslocação e alimentação dos seus meios humanos, bem como todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção dos seus meios materiais.

3. O Adjudicatário obriga-se também a assegurar que todos os meios humanos utilizados coloquem a sua perícia, cuidado e diligência na realização dos serviços que lhe forem cometidos no âmbito da sua capacidade profissional.

4. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos às vendas de serviços e das garantias a eles relativos, no que respeita à conformidade dos bens.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

5. O Adjudicatário é responsável perante a DRCTD por qualquer defeito ou discrepância nos serviços objeto do contrato que existam no momento em que os mesmos lhe são prestados.

Cláusula 6.^a | Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, 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. O adjudicatário é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo que sirva de base a essa colaboração, inclusivamente após a cessação desta, independentemente da causa da cessação.

4. O adjudicatário é ainda responsável perante a entidade adjudicante em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

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

Cláusula 7.^a | Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 15 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 informações ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas singulares ou coletivas.

Cláusula 8.^a | Dados Pessoais

No caso de o adjudicatário necessitar de aceder a dados pessoais para o cumprimento das suas obrigações, fá-lo-á exclusivamente na medida do estritamente necessário para a integral e adequada prossecução dos fins constantes do presente Caderno de Encargos, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

O adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

Cláusula 9.^a | Subcontratação e cessação da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário ou a cessão da sua posição contratual depende da autorização da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Secção II

Obrigações da entidade adjudicante

Cláusula 10.^a | Preço contratual

Pela execução da totalidade das prestações que constituem objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o contraente público deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, que não deverá exceder 63.900,00 € (sessenta e três mil e novecentos euros), acrescido de I.V.A. à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Cláusula 11.^a | Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada nos seguintes termos:
 - a. 30%, após 3 meses do início do contrato;
 - b. 35%, após 6 meses do início do contrato;
 - c. 35%, após 12 meses de contrato, consequente finalização e conclusão de todos os serviços Suporte Unified Enterprise objeto do presente contrato.
2. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 60 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
3. Nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, a Entidade Adjudicante emite um número de compromisso válido e sequencial, que o cocontratante deverá indicar nas faturas.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o NIB a indicar pelo cocontratante.
5. O cocontratante não pode efetuar a transmissão de créditos ao abrigo de contratos de factoring ou proceder à cessão de créditos, sem autorização prévia da Entidade Adjudicante.

Cláusula 12.^a | Gestor do contrato

A entidade adjudicante indicará no contrato o gestor do contrato.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

CAPÍTULO III

INCUMPRIMENTOS, PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 13.^a | Responsabilidades das partes

Cada uma das Partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do Contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos deste Caderno de Encargos e da lei.

Cláusula 14.^a | Penalidades contratuais

1. Quando se verifique o incumprimento das datas e prazos de entrega dos bens objeto do contrato, por motivo imputável ao adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, a qual corresponde 1% do valor adjudicado por cada dia de atraso.
2. O valor acumulado das penas a que se refere o número anterior não pode exceder 20% do preço contratual, a não ser que a entidade adjudicante decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, caso em que o limite máximo do valor acumulado daquelas multas é elevado para 30% do preço contratual.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
4. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente, no caso de existir.
6. As penalidades aplicadas são comunicadas por carta registada com aviso de receção, dirigida ao adjudicatário.

Cláusula 15.^a | Resolução do contrato por parte da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, se o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada quaisquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente, pelo atraso, total ou parcial, na entrega do objeto do contrato superior a um mês ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo.

Cláusula 16.^a | Resolução do contrato por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante, que lhe seja devido, esteja em dívida há mais de seis meses, facto que, não invalida o pagamento das faturas em atraso.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à DRCTD, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato, nos termos dos números anteriores, não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 17.ª | Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário, 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, situações decorrentes de perigos naturais, tecnológicos ou sociais, designadamente, tremores de terra, erupções vulcânicas, tempestades, 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 Adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou a grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário 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 Adjudicatário não devidas a sabotagem;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

- 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 comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CAPÍTULO IV
SEGUROS

Cláusula 18.^a | Seguros

É da responsabilidade do Adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro, de quaisquer riscos relacionados com qualquer obrigação definida no presente Caderno de Encargos.

CAPÍTULO V
RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 19.^a | Foro competente

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

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 20.^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 de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte enquanto o contrato estiver em execução.

Cláusula 21.^a | Contagem dos prazos

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

Cláusula 22.^a | Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver especialmente previsto no presente caderno de encargos aplicar-se-á o Regime Jurídico dos Contratos Públicos na Região Autónoma dos Açores, no Código dos Contratos Públicos e na demais legislação comunitária e nacional aplicável ao caso.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Presidência do Governo Regional
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

PARTE II
CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 23.^a | Enquadramento e especificações técnicas

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o Adjudicatário a obrigação de garantir a prestação de serviços Suporte Unified Enterprise de assistência e suporte contemplando:

Serviço	Quantidade	Descrição
Enterprise Advisory Support Hours	À medida das necessidades	Suporte por telefone de advisory para evitar problemas comuns de suporte e diminuir a probabilidade de interrupções (limitado a seis horas ou menos por incidente).
Enterprise Azure Problem Resolution Hours	À medida das necessidades	Suporte a issues críticos relacionados com Azure, com tempos de resposta de 15 minutos para Sev 1.
Enterprise Problem Resolution Hours	À medida das necessidades	Apoio à resolução de problemas com soluções rápidas e eficazes de modo a minimizar o tempo de inatividade.
Enterprise on-demand Assessment	Sobre solicitação	Assessment a diferentes componentes da infraestrutura, que permite a identificação de riscos por níveis de criticidade e respetivas ações de recomendação Microsoft.
Enterprise on-demand Assessment – Setup and Config Service	Sobre solicitação	Setup e configuração dos serviços de on-demand assessment para as diferentes componentes de infraestruturas.
Enterprise on-demand Education	Sobre solicitação	Permite praticar interactivamente as skills dos colaboradores através de caminho de aprendizagem, vídeos e laboratórios práticos on-demand.
Enterprise webcast	À medida das necessidades	Acesso a wecasts ao vivo conduzidos por instrutores especialistas.
Enterprise Online Support Portal	Incluído	Disponibilização de um portal de hub central na qual podem gerir e acompanhar os pedidos de caso de suporte, gerir a “saúde” do ambiente das infraestruturas através dos on-demand assessment, obter recomendações personalizadas e aceder a recursos e formação on-demand, tudo através de uma única interface.
Enterprise Reactive Support Management	Incluído	Gestor de incidentes que monitoriza todos os casos criados, gere todos os incidentes ativos, garante que os SLAs sejam cumpridos e que os engenheiros sejam atribuídos, agiliza o tempo de resolução.
Enterprise Service Delivery Management	Incluído	Apoio na definição, planeamento e execução do contrato de serviços e apoio a qualquer tema relacionado com Tecnologias Microsoft.
CE Scoping	Incluído	Customer Engineer scoping calls para prestação e definição do âmbito da entrega proativa.
Reactive Enabled Contacts	Incluído	Acesso para abertura de casos reativos de forma autónoma por parte dos colaboradores através da plataforma dos Services Hub.
Gestão de Conta	Incluído	Apoio na definição, planeamento e execução do contrato de serviços e apoio a qualquer tema de Tecnologia Microsoft.
Apoio onsite/remoto side-by-side de Engenheiro Especialista (Designated Support Engineering for Modern Identity)	200 horas	200 horas de apoio side-by-side de um Engenheiro Especialista para apoio a remediação, optimização e modernização a temas relacionados com qualquer componente da Infraestrutura (ex: Segurança, Identidade, AD, etc).