AdP - ÁGUAS DE PORTUGAL, SGPS, S.A.

CONCURSO PÚBLICO

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS E PREVENÇÃO 24*7

2022_065CP

CADERNO DE ENCARGOS

NOVEMBRO DE 2022

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS **4**

Cláusula 1.ª Objeto 4

Cláusula 2.ª Contrato 4

Cláusula 3.ª Prazo contratual 4

CAPÍTULO II OBRIGAÇÕES DAS PARTES **5**

SECÇÃO I OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE **5**

Cláusula 4.ª Obrigações principais do COCONTRATANTE 5

Cláusula 6.ª Fases de execução contratual 6

Cláusula 7.ª FASE I 6

Cláusula 8.ª FASE II 7

Cláusula 9.ª FASE III 8

Cláusula 10.ª Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato 8

Cláusula 11.ª Local da prestação dos serviços 9

Cláusula 12.ª Equipa a afetar à execução do contrato 9

Cláusula 13.ª Comunicação de incidentes 11

Cláusula 14.ª Níveis de serviço de resposta a incidentes 11

Cláusula 15.ª Dever de sigilo 12

Cláusula 16.ª Tratamento de dados pessoais 12

Cláusula 17.ª Conservação de dados pessoais 14

Cláusula 18.ª Transferência de dados pessoais 15

Cláusula 19.ª Dever de cooperação 15

SECÇÃO II OBRIGAÇÕES DA ADP SGPS **15**

Cláusula 20.ª Preço base e preço contratual 15

Cláusula 21.ª Condições de pagamento 16

Cláusula 22.ª Faturação eletrónica 16

SECÇÃO III ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO MODO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO **17**

Cláusula 23.ª Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato 17

CAPÍTULO III MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTOS E EXTINÇÃO DO CONTRATO **18**

Cláusula 24.ª Cessão da posição contratual e subcontratação 18

Cláusula 25.ª Sanções contratuais 19

Cláusula 26.ª Força maior 20

Cláusula 27.ª Resolução do contrato por parte da AdP SGPS 21

Cláusula 28.ª Resolução por parte do COCONTRATANTE 22

Cláusula 29.ª Seguros 22

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS **23**

Cláusula 30.ª Deveres de informação 23

Cláusula 31.ª Gestor do Contrato 23
Cláusula 32.ª Comunicações 23
Cláusula 33.ª Foro competente 24
Cláusula 34.ª Direito aplicável e natureza do contrato 24
Cláusula 35.ª Contagem dos prazos 24

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar que tem por objeto principal a aquisição de serviços de administração de sistemas e prevenção 24*7.

Cláusula 2.ª

Contrato

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

2. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;

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 prestados pelo **COCONTRATANTE**.

3. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.

4. Os ajustamentos propostos pela **AdP SGPS** nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo **COCONTRATANTE** nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

Sem prejuízo da manutenção das obrigações acessórias que perdurem para além da data de cessação do contrato, este é válido por 3 (*três*) anos a contar da data da respetiva assinatura.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 4.ª
Obrigações principais do COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, constituem obrigações principais do **COCONTRATANTE** prestar os seguintes serviços:

a) Prestar um serviço de administração de sistemas e prevenção 24*7 que permita realizar trabalhos e dar resposta à resolução de incidentes no âmbito das áreas de atuação da equipa de Infraestrutura & Suporte da **AdP SGPS** bem como da área de Administração de Sistemas SAP, cujas características da infraestruturas e aplicações se encontram descritas no **ANEXO I** do presente Caderno de Encargos e que dele constituem parte integrante;

b) Realizar as tarefas técnicas indissociáveis da administração de sistemas e SAP, incluindo sistemas operacionais, aplicativos, servidores de internet, e-mail, protocolo de segurança e redes de comunicação assim como a monitorização do desempenho, e com resposta a incidentes, funcionando como um ponto de contacto permanente para as empresas às quais a Direção de Sistemas de Informação da **AdP AGPS** presta suporte;

c) Participar em reuniões de trabalho com os representantes da **AdP SGPS**;

d) Comunicar antecipadamente à **AdP SGPS**, logo que tenha conhecimento, qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do objeto do procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado;

e) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da **AdP SGPS**;

f) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social ou os seus representantes legais.

2. A título acessório, o **COCONTRATANTE** 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.

Cláusula 5.ª

Reuniões de trabalho

1. Após início da prestação de serviços, serão efetuadas reuniões de trabalho, com uma periodicidade semanal, em ambiente virtual, para efeitos de ponto de situação.
2. Sem prejuízo do número anterior, serão efetuadas reuniões de trabalho, em ambiente virtual, com uma periodicidade mensal, que visam aferir a concretização das tarefas das diferentes fases de execução contratual, com vista a prestar os esclarecimentos necessários.
3. Nas situações que a AdP SGPS entenda necessárias, as reuniões indicadas nos pontos anteriores realizar-se-ão em modo presencial no Edifício Sede do Grupo AdP, sito na Rua Visconde de Seabra 3 | 1700-421 Lisboa.

Cláusula 6.ª

Fases de execução contratual

A prestação dos serviços objeto do contrato deve ser executada nas 3 (*três*) fases seguintes:

a) **FASE 1**: *Setup* do serviço;

b) **FASE 2**: Arranque do serviço continuado;

c) **FASE 3**: *Phase-out*.

Cláusula 7.ª

FASE 1

1. Na prestação dos serviços compreendidos na **FASE 1**, o **COCONTRATANTE** deve efetuar a apresentação das equipas e elaborar a documentação de apoio e configurações necessárias para a definição dos termos de execução da prestação de serviços nas fases subsequentes.
2. No prazo de 3 (*três*) dias a contar da celebração do contrato será realizada uma reunião de arranque, destinada à apresentação da equipa de trabalho e *curricula vitae* da equipa a afetar à prestação de serviços, estabelecendo-se um cronograma, sistematizando e calibrando conjuntamente com a AdP SGPS as tarefas técnicas prioritárias para dar resposta aos incidentes e pedidos que são alvo de resolução.
3. No prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da data da reunião de arranque, o **COCONTRATANTE** deve elaborar, entregar e submeter à aprovação da **AdP SGPS**, a seguinte documentação de apoio e configurações necessárias:

a) Manuais de suporte à prestação do serviço, contendo pelo menos a seguinte informação:

- Descrição detalhada dos processos montados para a prestação do serviço (ações periódicas, abordagem do processo de gestão de alterações, processo de suporte fora de horas e contactos com hierarquia do **COCONTRATANTE**, para endossar o incidente consoante a gravidade do mesmo a níveis mais elevados de responsabilidade na organização).

4. No prazo de 3 (*três*) dias a contar da data de entrega dos elementos referidos no número anterior, a **AdP SGPS** procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos se encontram conformes com as instruções e objetivos definidos na(s) reunião(ões) de arranque e/ou trabalho.

Cláusula 8.ª

FASE II

1. Após a conclusão e aceitação da **FASE I**, o **COCONTRATANTE** deve proceder à execução continuada dos serviços e tarefas atribuídas pela equipa de área de Administração de Sistemas SAP ou pela equipa de Infraestrutura & Suporte da **AdP SGPS**, relativas a:

- Administração de Sistemas Operativos em Microsoft Windows Server / AD / Exchange / System Center SCCM / Hyper-V / VMWARE;
- Administração Microsoft 365 (Endpoint Manager, Exchange Online, MFA, Azure AD, Sharepoint e Teams);
- Administração em Barracuda e Firewall Checkpoint;
- Administração de base de dados SQL Server;
- Administração de equipamentos de rede CISCO;
- Firewalls/Switches/Wifi (ações periódicas trimestrais)
  - Upgrade de Firmware (major e minor)
  - Revisão de políticas
  - Operação (alterações de topologia e acompanhamento de projetos)
- Endpoint (AV)/Anti-Spam/Log Mng
  - Upgrade de Firmware (major e minor)
  - Revisão de políticas
  - Operação (alterações de políticas)

2. No âmbito da prestação de serviços compreendidos na **FASE II**, que medeia entre o termo da **FASE I** e o início da **FASE III** o **COCONTRATANTE** deve entregar à **AdP SGPS** a seguinte documentação:

a) Relatório mensal da prestação global do serviço com atividade realizadas e n.º de incidentes abertos e resolvidos e oportunidades de melhoria;
b) Relatórios com criação de evidências das tarefas periódicas realizadas;
c) Documentação técnica de configurações/instalações realizadas.

Cláusula 9.ª

FASE III

1. Na prestação de serviços compreendidos na **FASE III**, o **COCONTRATANTE** deve assegurar a passagem de conhecimento e toda a informação que for solicitada decorrente dos serviços prestados à **AdP SGPS**, necessária à correta prestação do serviço em caso de término ou resolução do contrato.

2. A **FASE III** ocorre durante os últimos 60 (*sessenta*) dias da prestação dos serviços, devendo o **COCONTRATENTE** proceder à execução continuada dos serviços e tarefas especificado no n.º 1 da cláusula anterior.

Cláusula 10.ª

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1. Na análise dos elementos a que se refere o n.º 4 da cláusula 7.º e o n.º 2 da cláusula 8.ª do presente Caderno de Encargos, o **COCONTRATANTE** deve prestar à **AdP SGPS** toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

2. No caso de a análise a que se refere o n.º 4 da Cláusula 7.º e do n.º 2 da cláusula 8.ª do presente Caderno de Encargos não comprovar a conformidade dos elementos com as instruções e objetivos definidos e às observações resultantes das reuniões de trabalho, a **AdP SGPS** deve informar, por escrito, o **COCONTRATANTE**.

3. No caso previsto no número anterior, o **COCONTRATANTE** deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela **AdP SGPS**, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das instruções e das solicitações realizadas.

4. Após a realização das alterações e complementos necessários, a **AdP SGPS** procede a nova análise, no prazo de 3 (três dias) a contar da entrega pelo **COCONTRATANTE.**

5. Caso a análise a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo **COCONTRATANTE** com as instruções e as solicitações realizadas, deve ser emitida declaração de aceitação pela **AdP SGPS** no prazo máximo de 3 (*três*) dias a contar do termo da análise.

Cláusula 11.ª

Local da prestação dos serviços

1. A prestação dos serviços de administração deve ser realizada presencialmente na sede da **AdP SGPS**, sita na Rua Visconde de Seabra, n.º 3, em Lisboa, podendo ser permitido trabalho remoto em casos identificados e aprovados pelo gestor do contrato designado pela **AdP SGPS**.

2. O serviço de prevenção 24*7 será prestado em trabalho remoto.

Cláusula 12.ª

Equipa a afetar à execução do contrato

1. O **COCONTRATANTE** deve afetar à execução dos serviços objeto do contrato uma equipa composta por técnicos, com formação académica e profissional adequada à boa execução das tarefas a realizar com os seguintes perfis:

a) Administração de sistemas operativos e ambientes Microsoft Windows Server/AD/Exchange/ System Center SCCM/Hyper-V/VMWARE;

b) Administração de sistemas SAP HANA ERP, BW e BO, administração de Linux e Unix para SAP, administração de SAP Portal, administração em sistemas Windows, Exchange e Base de Dados SQL;

c) Administração de equipamentos de rede e comunicações, a afetar ao serviço da equipa de prevenção.

2. Os serviços a prestar envolvem a alocação mínima de um elemento em regime FTE (*full-time equivalent*) com o perfil descrito nas alíneas *a)* e *c)* do número anterior, durante 2 (*dois*) dias por semana em horário útil (entre as 9h:00m e as 18h:00m), podendo haver lugar a intervenções planeadas fora de horas, devido à natureza do serviço a prestar e para não provocar indisponibilidade para os utilizadores finais.

3. Os serviços a prestar envolvem ainda a alocação do perfil descrito na alínea a), *b)* e *c)* do n.º 1 da presente cláusula, na modalidade de prevenção e ao qual a **AdP SGPS** recorrerá sempre que considerar necessário.

4. A equipa afeta à execução dos serviços objeto do contrato deve ser composta por elementos com certificações relevantes nas tecnologias identificadas, no mínimo com 3 *(três)* anos de experiência, nomeadamente:

a) Para os elementos com os perfis definidos nas alíneas *a)* e *c)* do n.º 1 da presente cláusula:

- Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert;

- Microsoft Specialist: Architecting Microsoft Azure Solutions;
- Microsoft Specialist: Implementing Microsoft Azure Infrastructure Solutions;
- Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (pelo menos dois recursos);
- Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate;
- Microsoft Specialist: Server Virtualization with Windows Server Hyper-V and System Center;
- Microsoft Certified Solutions Associate: Office 365;
- VMware Certified Professional (pelo menos dois recursos);
- Cisco Certified Network Associate Routing and Switching;
- Cisco Certified Network Associate Security;
- Cisco Certified Network Professional Enterprise (pelo menos dois recursos);
- Check Point Certified Security Master R80;
- Check Point Certified Security Master Elite (pelo menos dois recursos);

b) Para o elemento com o perfil definido na alínea *b)* do n.º 1 da presente cláusula:

- SAP Certified Technology Associate - SAP HANA;
- SAP Certified Technology Associate system administration – ECC.

5. O **COCONTRATANTE** deve afetar uma equipa com os perfis e certificações exigidas, a qual deve possuir experiência profissional adequadas à boa execução das tarefas a realizar.

6. Na reunião de arranque prevista no n.º 1 da Cláusula 5.ª do presente Caderno de Encargos, o **COCONTRATANTE** deve identificar a equipa afeta à presente prestação de serviços, apresentar os respetivos *curricula vitae* e evidência das certificações exigidas no n.º 4 da presente cláusula.

7. A **AdP SGPS** procederá à análise dos *curricula vitae* e documentos comprovativos das certificações exigidas, pronunciando-se sobre os mesmos no prazo de 3 (*três*) dias úteis.

8. Caso os documentos entregues não cumpram o estipulado no presente Caderno de Encargos, a **AdP SGPS** notifica o **COCONTRATANTE** para proceder à substituição e designação de novos elementos da equipa, no prazo máximo de 5 (*cinco*) dias úteis.

9. Durante o prazo de vigência de contrato, a **AdP SGPS** pode solicitar ao **COCONTRATANTE** a substituição de um ou vários elementos de entre os designados para assegurar a prestação de serviços, mediante decisão justificada e comunicada com uma antecedência de 5 (*cinco*) dias em relação à data de produção de efeitos da substituição.

10. Para efeitos dos números anteriores, a **AdP SGPS** disponibiliza os postos de trabalho e computadores necessários ao(s) elemento(s) designado(s) pelo **COCONTRATANTE**.

Cláusula 13.ª

Comunicação de incidentes

1. O **COCONTRATANTE** encontra-se adstrito a disponibilizar um ponto único de contacto (número de telefone único) para todas as comunicações de incidentes efetuadas pelos representantes da **AdP SGPS** ou pelos representantes designados pelas empresas do Grupo AdP indicados no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos.
2. Os incidentes comunicados nos termos do número anterior devem ficar registados em ferramenta a fornecer pela **AdP SGPS**, nomeadamente o EASYVISTA, onde deve constar todo o histórico do incidente, causa e medidas de mitigação adotadas.

Cláusula 14.ª

Níveis de serviço de resposta a incidentes

1. O **COCONTRATANTE** deve cumprir com os seguintes níveis de serviço:
   a) 24 (*vinte e quatro*) horas por dia
   b) 7 (*sete*) dias por semana.
2. O nível de serviço e o prazo de resposta dos serviços a adquirir devem ser respondidos nos seguintes prazos:

   a) 2 (*duas*) horas, contadas a partir da receção das mensagens de correio eletrónico enviadas pelos representantes da **AdP SGPS** ou pelos representantes designados pelas empresas do Grupo AdP indicados no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos, que sejam classificadas de prioridade muito elevada ("*very high*") e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas com consequências muito graves, que impeçam a realização de tarefas críticas para a **AdP SGPS** ou para alguma das empresas do Grupo AdP, designadamente, por completa falha ou paragem do sistema, bem como por erros de funcionamento que afetem as principais funções;

   b) *4 (quatro)* horas, contadas a partir da receção das mensagens de correio eletrónico enviadas pela **AdP SGPS** ou pelos representantes designados pelas empresas do Grupo AdP indicados no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos que sejam classificadas de prioridade elevada ("*high*") e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas que impeçam a realização

de tarefas para a **AdP SGPS** ou para alguma das empresas do Grupo AdP, designadamente, em consequência da inoperabilidade ou incorreções de funções.

3. Os meios e condições do **COCONTRATANTE** para receber pedidos de resolução de incidentes devem estar disponíveis 24 (*vinte e quatro*) horas por dia, 7 (*sete*) dias por semana.
4. Nos casos em que se verifique ser impossível a resolução do problema nos prazos indicados nas alíneas anteriores, o **COCONTRATANTE** deve comunicar à **AdP SGPS** o tempo necessário para a resolução do problema.
5. Caso o problema detetado resulte da indisponibilidade do serviço, o **COCONTRATANTE** tem 48 (*quarenta e oito*) horas para disponibilizar uma nova solução com todas as funcionalidades de plataforma e respetiva implementação.

Cláusula 15.ª

Dever de sigilo

1. O **COCONTRATANTE** obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **AdP SGPS**, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O **COCONTRATANTE** obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. O **COCONTRATANTE** obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a **AdP SGPS** lhe indique para esse efeito.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 (*três*) anos após a extinção das obrigações decorrentes 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 16.ª

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o **COCONTRATANTE** necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e

de acordo com as instruções da **AdP SGPS**, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

2. O **COCONTRATANTE** não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.

3. O **COCONTRATANTE** deve cumprir rigorosamente as instruções do **AdP SGPS** no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.

4. O **COCONTRATANTE** deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.

5. O **COCONTRATANTE** deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela **AdP SGPS**, ou por quem atue em representação desta.

6. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

7. O **COCONTRATANTE** deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente Caderno de Encargos e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade e que conhecem e se comprometem a cumprir todas as obrigações aqui previstas, sendo o **COCONTRATANTE** responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

8. Mediante solicitação escrita da **AdP SGPS**, o **COCONTRATANTE** deve, no prazo de 15 (*quinze*) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.

9. O **COCONTRATANTE** deve comunicar de imediato à **AdP SGPS** quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

10. O **COCONTRATANTE** encontra-se adstrito a notificar de imediato a **AdP SGPS** de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.

11. Se o **COCONTRATANTE** tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração,

acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar, por escrito, a **AdP SGPS** disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-o das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecer-lhe qualquer outra informação que a **AdP SGPS** possa razoavelmente solicitar.

12. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao **COCONTRATANTE**, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para o **AdP SGPS**:

a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;

b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e

c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.

13. O **COCONTRATANTE** obriga-se a ressarcir a **AdP SGPS** por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

14. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do **COCONTRATANTE** e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do **COCONTRATANTE** é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pela **AdP SGPS**, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 17.ª
Conservação de dados pessoais

1. O **COCONTRATANTE** deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a 1 (*um*) ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela **AdP SGPS**.

2. Dependendo da opção da **AdP SGPS**, o **COCONTRATANTE** apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 18.ª

Transferência de dados pessoais

O **COCONTRATANTE** não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da **AdP SGPS**, exceto se for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a **AdP SGPS** antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 19.ª

Dever de cooperação

O **COCONTRATANTE** deve cooperar com a **AdP SGPS** ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo **COCONTRATANTE** em representação da **AdP SGPS**;
b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA ADP SGPS

Cláusula 20.ª

Preço base e preço contratual

1. O preço contratual não pode ser superior a **€ 161.000,00 (*cento* e sessenta e um *mil euros*)**, acrescido de IVA, se este for legalmente devido.
2. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a **AdP SGPS** deve pagar ao **COCONTRATANTE** o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **AdP SGPS**, incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de

meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 21.ª

Condições de pagamento

1. O pagamento do preço contratual definido na proposta do **COCONTRATANTE** é efetuado mensalmente.
2. A primeira fatura apenas pode ser emitida após a aceitação por parte da **AdP SGPS** do *setup* do serviço, nos termos do n.º 5 da Cláusula 10.ª.
3. O valor de cada uma das faturas mensais corresponde ao quociente do valor global da proposta adjudicada pelo número máximo de meses de vigência do contrato.
4. As quantias devidas pela **AdP SGPS**, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas no prazo de 30 (*trinta*) dias após a receção pela mesma das respetivas faturas.
5. Em caso de discordância por parte da **AdP SGPS** quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao **COCONTRATANTE**, os respetivos fundamentos, ficando o **COCONTRATANTE** obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. A falta de pagamento dos valores contestados pela **AdP SGPS** não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do **COCONTRATANTE**, devendo, no entanto, a **AdP SGPS** proceder ao pagamento da importância não contestada.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo **COCONTRATANTE**.
8. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao **COCONTRATANTE** serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 22.ª

Faturação eletrónica

1. A faturação deve ser efetuada de acordo com o disposto no Código do IVA, devendo a fatura mencionar todos os números das notas de encomenda e das guias de remessa a que dizem respeito.

2. Durante o período transitório estabelecido nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, as faturas são emitidas pelo **COCONTRATANTE** em formato papel.

3. Decorrido o período transitório referido no número anterior e após confirmação pela **AdP SGPS**, as faturas eletrónicas a emitir pelo **COCONTRATANTE** deverão ser enviadas para o Portal FE-AP, de receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P..

4. Caso o **COCONTRATANTE** não tenha ainda aderido a este Portal deve efetuar os seguintes passos:

   a) Consultar a informação sobre a fatura eletrónica em https://www.espap.gov.pt/spfin/Paginas/spfin.aspx#maintab

   b) Consultar a informação especifica do processo de adesão dos fornecedores https://www.espap.gov.pt/spfin/onboarding/Paginas/onboarding%20de%20Fornecedores.aspx#maintab1 .

5. Preencher o formulário de adesão: https://pt.surveymonkey.com/r/FE-AP_CIUS.

6. As faturas eletrónicas deverão cumprir o estabelecido na versão em vigor do documento "Águas de Portugal – Manual de Boas Práticas – Faturação Eletrónica Inbound (Fornecedores)", disponível em https://www.adp.pt/pt/faturacao-eletronica/?id=240 .

7. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela **AdP SGPS** não será objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO MODO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 23.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela **AdP SGPS,** a identificar no contrato.

2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo **COCONTRATANTE**.

3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunica-os, de imediato, ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.
4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o **COCONTRATANTE** de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III
MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTOS E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 24.ª
Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Além da situação prevista na alínea *a)* do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o **COCONTRATANTE** pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da **AdP SGPS**.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o **COCONTRATANTE** deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. A **AdP SGPS** deve pronunciar-se sobre a proposta do **COCONTRATANTE** no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento, pelo **COCONTRATANTE**, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a **AdP SGPS** pode determinar que o **COCONTRATANTE** ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela Contraente Pública, pela ordem sequencial daquele procedimento.
5. A subcontratação pelo **COCONTRATANTE** depende de autorização da **AdP SGPS**, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 25.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a **AdP SGPS**, pode exigir do **COCONTRATANTE** o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, designadamente pelo incumprimento do(a):

a) Prazo relativo à entrega dos documentos indicados no n.° 3 da Cláusula 7.ª do presente Caderno Encargos e aceites pelas **AdP SGPS**, de 100€ (*cem euros*) por cada dia de atraso;

b) Caso sejam rejeitados os documentos indicados no n.° 3 da Cláusula 7.ª do presente Caderno de Encargos, por cada dia até serem aceites após vencidos cumulativamente os prazos fixados nos n.°s 3 e 4 daquela Cláusula, de montante de 150€ (*cento e cinquenta euros*) por cada dia de atraso;

c) Prazo relativo à apresentação do Relatório Mensal previsto na alínea a) do n.° 2 da Cláusula 8.ª do presente Caderno de Encargos, de montante até 100€ (*cem euros*), por cada dia de atraso;

d) Apresentação dos perfis exigidos nos termos do n.° 6 da Clausula 12.ª do presente Caderno de Encargos até ao montante de 300€ (*trezentos euros*), por cada dia de atraso;

e) Prazo relativo ao tempo de resposta dos serviços a adquirir previstos na alínea a) do n.° 2 da Cláusula 14.ª do presente Caderno de Encargos, de montante compreendido entre 300€ (*trezentos euros*) e 800€ (*oitocentos euros*), por cada hora de atraso;

f) Prazo relativo ao tempo de resposta dos serviços a adquirir previstos na alínea b) do n.° 2 da Cláusula 14.ª do presente Caderno de Encargos, de montante compreendido entre 150€ (*cento e cinquenta euros*) e 300€ (*trezentos euros*), por cada hora de atraso.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a **AdP SGPS** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do **COCONTRATANTE** e as consequências do incumprimento.

3. O valor acumulado das sanções contratuais não pode exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.

4. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a **AdP SGPS** decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

5. A **AdP SGPS** pode descontar o valor das sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula nos pagamentos devidos ao **COCONTRATANTE**.

6. As sanções contratuais previstas na presenta cláusula não obstam a que a **AdP SGPS** exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 26.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao **COCONTRATANTE**, 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.

2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:

a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;

b) Sejam alheias à sua vontade;

c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e

d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.

3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do **COCONTRATANTE**, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do **COCONTRATANTE** 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 **COCONTRATANTE** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo **COCONTRATANTE** de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do **COCONTRATANTE** 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 **COCONTRATANTE** não devidas a sabotagem;

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

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

   A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo **COCONTRATANTE** das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (*trinta*) dias, autoriza a **AdP SGPS** a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o **COCONTRATANTE** direito a qualquer indemnização.

Cláusula 27.ª
Resolução do contrato por parte da AdP SGPS

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a **AdP SGPS** pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o **COCONTRATANTE** violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

   a) Pelo atraso superior a 5 (*cinco*) dias na apresentação dos perfis exigidos no n.º 6 da Cláusula 12.º do presente Caderno de Encargos;
   b) Pelo atraso superior a 7 (*sete*) dias na substituição dos elementos designados, nos termos do n.º 8 da Cláusula 12.º do presente Caderno de Encargos;
   c) Após a aplicação de 5 (*cinco*) sanções contratuais relativamente aos incumprimentos elencados na cláusula 25.ª do presente Caderno de Encargos.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao **COCONTRATANTE** e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pelo **AdP SGPS**.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do **COCONTRATANTE** pode ser-lhe exigida uma sanção pecuniária de até 20% (vinte por cento) do preço contratual.

4. Ao valor da sanção referida no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo **COCONTRATANTE** ao abrigo da Cláusula 25.ª relativamente aos serviços objeto do contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.

5. O disposto no n.º 4 não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, não obstando a que a **AdP SGPS** exija uma indemnização pelos danos excedentes.

6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, em caso de incumprimento das obrigações por parte do **COCONTRATANTE** que reúna os pressupostos para a resolução do contrato nos termos do n.º 1, este pode ser interpelado, nos termos previstos no artigo 318.º-A- do Código dos Contratos Públicos, para ceder a sua posição contratual ao concorrente do concurso público na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela **AdP SGPS**, pela ordem sequencial daquele procedimento.

Cláusula 28.ª

Resolução por parte do COCONTRATANTE

1. O **COCONTRATANTE** pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo **COCONTRATANTE**, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 29.ª

Seguros

1. É da responsabilidade do **COCONTRATANTE** a cobertura, através de contrato de seguro, dos riscos inerentes à atividade objeto do contrato a celebrar, designadamente:
   a) Acidente de trabalho;
   b) Responsabilidade civil profissional.
2. A **AdP SGPS** pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o **COCONTRATANTE** prestá-la no prazo de 5 (*cinco*) dias.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 30.ª
Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (*quinze*) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 31.ª
Gestor do Contrato

1. Será nomeado gestor do contrato por parte da **AdP SGPS**, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.
2. Todos os trabalhos resultantes da prestação de serviços pelo **COCONTRATANTE** devem ser validados e aceites pelo gestor de contrato em representação designado pela **AdP SGPS**.

Cláusula 32.ª
Comunicações

3. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a **AdP SGPS** e o **COCONTRATANTE** relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico, para os contatos a identificar no contrato.
4. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
5. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

Cláusula 33.ª

Foro competente

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

Cláusula 34.ª

Direito aplicável e natureza do contrato

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

Cláusula 35.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

ANEXO I

Características da infraestrutura e aplicações

Solução de Email
60 Bases de Dados
8 Servidores

Número de Mailbox - 5729
Grupos de distribuição - 582

Servidores
Servidores = 141
29 Físicos
112 Virtuais

Desktop Management SCCM
Terminais geridos - 762

Equipamentos de rede
10 Equipamentos Cisco
1 Controlador Wireless
19 AP

Firewalls
3 FW Checkpoint com Management

SAP

SAP ERP ECC 6.0 (Desenvolvimento, Testes e Produção)

SAP BW (Desenvolvimento/Testes e Produção)

SAP Portals (Desenvolvimento, Testes e Produção

ANEXO II

Empresas
AdP VALOR - Serviços Ambientais, S.A. (AdP VALOR)
Águas de Portugal Internacional - Serviços Ambientais S.A (AdP Internacional)
AdP Energias - Energias Renováveis e Serviços Ambientais, S.A (AdP Energias)
Águas do Norte, S.A. (AdNorte)
Águas do Alto Minho, S.A. (AdAM)
Águas do Douro e Paiva, S.A. (AdDP)
Simdouro - Saneamento do Grande Porto, S.A. (SIMDOURO)
Águas do Centro Litoral, S.A. (AdCL)
Águas da Região de Aveiro S.A. (AdRA)
Águas do Vale do Tejo, S.A. (AdVT)
Águas do Tejo Atlântico, S.A. (AdTA)
Simarsul - Saneamento da Península de Setúbal, S.A. (SIMARSUL)
Águas Públicas do Alentejo S.A. (AgDA)
Águas de Santo André S.A. (AdSA)
Águas do Algarve S.A. (AdA)
EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (EPAL)