



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## CADERNO DE ENCARGOS

### Capítulo I Disposições gerais

#### Cláusula 1.ª

##### Objeto

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 de informática, manutenção de sistemas e software, compreendendo a prestação dos serviços de suporte e assistência técnica aos sistemas informáticos da ARM, S.A., sob o formato de pacote de horas, com um máximo estimado de 560/horas em 36 meses, para suporte a um conjunto de sistemas, nomeadamente:

- 1.1. Suporte a sistemas Servidores.
  - 1.1.1. Microsoft Windows Server
    - 1.1.1.1. Active Directory
    - 1.1.1.2. DFS
    - 1.1.1.3. DHCP
  - 1.1.2. Microsoft Exchange
  - 1.1.3. Microsoft Sharepoint 20XX
  - 1.1.4. Microsoft SQL 2012 / 2017 / 201X
- 1.2. Suporta a Sistemas Servidores de Storage baseados em:
  - 1.2.1. Cisco B-Series Blades
  - 1.2.2. Netapp FAS2240HA
  - 1.2.3. Netapp FAS2650HA
  - 1.2.4. Netapp AFF-220
  - 1.2.5. Netapp 28xx
  - 1.2.6. INFORTREND
- 1.3. Suporte a sistemas de Rede
  - 1.3.1. Switchs CISCO
  - 1.3.2. Sistemas VOIP Cisco
  - 1.3.3. Wifi Meru/Fortinet
- 1.4. Sistemas de Seguranças de rede
  - 1.4.1. Cisco
  - 1.4.2. WatchGuard
- 1.5. Sistemas Aplicacionais
- 1.6. Suporte a Sistemas baseados em VMWARE.
- 1.7. Suporte a sistema Backup & DR – Veeam Enterprise.
- 1.8. Serviços de Instalação e programação de novos equipamentos
- 1.9. Serviços de reconfiguração de equipamentos instalados.
- 1.10. Serviços gerais de Suporte de 2ª linha à infraestrutura informática ARM, S.A.





ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## **Cláusula 2.ª**

### **Preço base**

O preço base é o montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela prestação de serviços objeto do contrato, sendo que no presente procedimento corresponde a **28.075,00€** (vinte e oito mil e setenta e cinco euros), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

## **Cláusula 3.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, 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 disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

## **Cláusula 4.ª**

### **Prazo**

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de **36** (trinta e seis) **meses**, a contar da data da sua celebração do contrato, ou até que se esgotem as quantidades de horas previstas, consoante o facto que ocorrer em primeiro lugar, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

## **Capítulo II**

### **Obrigações contratuais**

#### **Secção I**

#### **Obrigações do cocontratante**

##### **Subsecção I**

##### **Disposições gerais**



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## **Cláusula 5.ª**

### **Obrigações principais do cocontratante**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para cocontratante as obrigações principais:
  - a) Obrigação de prestar os serviços de informática, manutenção de sistemas e software, compreendendo a prestação dos serviços de suporte e assistência técnica aos sistemas informáticos da ARM, S.A. de acordo com o estipulado no presente Caderno de Encargos;
  - b) Obrigação de elaborar relatórios das intervenções efetuadas.
2. A título acessório, o cocontratante fica 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 6.ª**

### **Forma de prestação do serviço**

1. Os serviços a prestar deverão obedecer às seguintes características:

#### **1.1. Da bolsa de horas**

Pretende-se estabelecer um contrato de prestação de serviços com o princípio da “bolsa de horas”, no máximo de 560h de serviços a prestar durante 36 meses a contar da data de assinatura do contrato. O consumo desta bolsa de horas pode não ser linear.

Não existe obrigação por parte da ARM, S.A. em consumir um número mínimo de horas, sendo que só devem ser faturadas as horas de serviço efetivamente prestadas.

#### **1.2. Dos serviços a prestar**

Esta obrigação assumirá as seguintes componentes:

**1.2.1.** Suporte de 2ª linha aos Sistemas Servidores da ARM, S.A. (Lista de Sistemas em ANEXO I ao Caderno de Encargos):

• Neste estágio o cocontratante deve:

- Resolver problemas detetados pela equipa de sistemas de informação da ARM, S.A. e transmitidos ao cocontratante;
- Realizar operações de manutenção preventiva, de modo a que se minimizem situações de inoperacionalidade dos sistemas (ex.: aconselhamento de novas versões, novas configurações, alteração de configurações ou parametrizações);
- Realizar operações de melhoria dos sistemas que devem incluir:
  - Estudo das situações;
  - Apresentação de plano de melhorias;
  - Implementação das melhorias sugeridas após aprovação da equipa de sistemas de informação da ARM, S.A.;
- Os sistemas acima designados estão instalados nas várias instalações da ARM, S.A., situadas nas Ilhas da Madeira e Porto Santo – Região Autónoma da Madeira;
- O cocontratante deve garantir disponibilidade para o acesso físico aos locais onde se encontram instalados os equipamentos sob responsabilidade da ARM, S.A., melhor



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



descritos no ponto 1.2.6;

- Capacidade de acesso remoto aos sistemas em causa.

#### 1.2.2. Suporte de 2ª Linha aos Sistemas de Rede da ARM, S.A.:

- Neste estágio o cocontratante deve:
  - Resolver problemas detetados pela equipa de sistemas de informação da ARM, S.A. e transmitidos ao cocontratante;
  - Realizar operações de manutenção preventiva, de modo a que se minimizem situações de inoperacionalidade dos sistemas (ex.: aconselhamento de novas versões, novas configurações, alteração de configurações ou parametrizações);
  - Realizar operações de melhoria dos sistemas que devem incluir:
    - Estudo das situações;
    - Apresentação de plano de melhorias;
    - Implementação das melhorias sugeridas após aprovação da equipa de sistemas de informação da ARM, S.A.;
  - Ter capacidade de acesso físico e remoto aos sistemas em causa.

#### 1.2.3. Suporte de 2ª Linha aos Sistemas de Software da ARM, S.A. (Lista de Sistemas de Software em ANEXO I do Caderno de Encargos).

- Neste estágio o cocontratante deve:
  - Resolver problemas detetados pela equipa de sistemas de informação da ARM, S.A. e transmitidos ao cocontratante;
  - Realizar operações de manutenção preventiva, de modo a que se minimizem situações de inoperacionalidade dos sistemas (ex.: aconselhamento de novas versões, novas configurações, alteração de configurações ou parametrizações);
  - Realizar operações de melhoria dos sistemas que devem incluir:
    - Estudo das situações;
    - Apresentação de plano de melhorias;
    - Implementação das melhorias sugeridas após aprovação da equipa de sistemas de informação da ARM, S.A.;
  - Comunicação atempada de atualizações que tenham sido disponibilizadas pelos fabricantes dos sistemas de software em causa;
  - Ter capacidade de acesso remoto aos sistemas em causa.

#### 1.2.4. Formação:

- Neste estágio o cocontratante deve providenciar formação acerca dos sistemas - servidores, sistemas de rede e sistemas de software, que compõem a estrutura de sistemas de Informação da ARM, S.A.

#### 1.2.5. Tabela de Níveis técnicos:

- Os serviços a prestar serão divididos em 3 níveis técnicos consoante a complexidade dos mesmos e criticidade dos ativos sobre os quais se desenrolarão:

| Nível                    | Descrição                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabalho Técnico Nível 1 | Trabalhos técnico/mecânicos em impressoras, scanners e periféricos afins. Trabalhos em sistemas operativos de computadores pessoais e |



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



| Nível                    | Descrição                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | trabalhos gerais de “hardware”. Montagens e desmontagens físicas de equipamentos                                                                                                                 |
| Trabalho Técnico Nível 2 | Trabalho técnico em sistemas de rede, e sistemas servidores isolados ou periféricos. Trabalhos em sistemas de plotagem (plotters). Trabalho em sistemas de voz periféricos. Formação técnica.    |
| Trabalho técnico Nível 3 | Trabalho técnico específico em sistemas DataCenter e SAN, sistemas de rede Core e sistemas de voz centrais. Trabalhos em sistemas de segurança/cibersegurança. Trabalhos de consultoria técnica. |

#### 1.2.6. Disponibilidade do serviço e tempos de resposta (SLA):

- Os tempos de resposta devem obedecer ao critério constante da seguinte lista:

| Tipo de Pedido           | Impacto do problema                                                                                         | Tempo de Resposta | Tempo de Resolução |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| P1- Pedidos Prioritários | Estrutura gravemente afetada pondo em causa um ou mais sistemas críticos.                                   | 4h                | 48h                |
| P2 - Pedidos Urgentes    | Estrutura afetada, não pondo em causa sistemas considerados críticos, ou com possibilidade de “workaround”. | 8h                | 72h                |
| P3 - Pedidos Normais     | Estrutura não afetada.<br>Problema com pouco ou nenhum impacto nos sistemas críticos. Pedidos de Melhoria.  | 24h               | 160h               |
| P4 - Pedidos de Melhoria | Pedidos de melhoria dos sistemas que obrigam a intervenções planeadas e/ou orçamentadas                     | 60h               | N/A                |

- A disponibilidade dos serviços deve obedecer a:
  - Pontos de contacto telefónicos, e-mail e website;
  - Horário de atendimento:
    - 09:00h às 18:00h de Segunda a Sexta;
  - Os serviços prestados entre as 09:00h e as 19:00h de Segunda a Sexta devem ser considerados dentro do “horário de atendimento”.
  - Serviços prestados em condições extra “horários de atendimento” podem ter, no máximo, os seguintes impactos na “bolsa de horas”:

| Horário                                               | Impacto “bolsa de horas”                                                                     |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seg a Sex das 19:01h às 23:59h                        | 150% - por cada hora efetivamente gasta deve descontar-se uma hora e meia da bolsa de horas. |
| Seg a Sex das 00:00h às 08:59h, e Sab, Dom e Feriados | 200% - por cada hora efetivamente gasta devem descontar-se duas horas da bolsa de horas.     |

#### 1.2.7. Deslocações no território da Região Autónoma da Madeira:

A seguinte tabela deve aplicar-se às deslocações a efetuar na Ilha da Madeira (fora do concelho do



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



Funchal), exceto deslocções à Ilha do Porto Santo, situação em que os custos e marcações ficarão a cargo da ARM, S.A.:

| Concelho destino | Tempo de deslocação efetivo admitido. | Valor em horas a descontar na "bolsa de horas" (a) |
|------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Stª Cruz         | 30 minutos                            | 15 Minutos                                         |
| Machico          | 40 minutos                            | 20 minutos                                         |
| Santana          | 60 minutos                            | 30 minutos                                         |
| São Vicente      | 60 minutos                            | 30 minutos                                         |
| Calheta          | 60 Minutos                            | 30 minutos                                         |
| Ponta do Sol     | 40 minutos                            | 20 minutos                                         |
| Ribeira Brava    | 30 minutos                            | 15 Minutos                                         |
| Porto Moniz      | 80 Minutos                            | 40 minutos                                         |

- (a) Estes tempos admitidos são máximos e independentes do número de técnicos que o cocontratante faça deslocar para a localização física designada, salvo em casos particulares devidamente autorizados pelo adjudicante.

***Não se admitem custos de deslocação do exterior para a Região Autónoma da Madeira.***

#### 1.2.8. Apresentação de relatórios de intervenção:

O cocontratante deve:

- Apresentar uma folha de intervenção descrevendo todas as atividades efetuadas e tempos gastos;
- Apresentar mensalmente um relatório de todas as intervenções, contendo informações relativas às mesmas e o saldo remanescente da "bolsa de horas" após cada uma daquelas.

O relatório deve possuir no mínimo a seguinte informação:

| Data | Solicitante | Início Trabalhos | Fim Trabalhos | Tempo Gasto | Horas debitadas à bolsa de horas | Saldo Remanescente da bolsa de horas |
|------|-------------|------------------|---------------|-------------|----------------------------------|--------------------------------------|
|------|-------------|------------------|---------------|-------------|----------------------------------|--------------------------------------|

- O relatório deve ser enviado e formato excel para e-mail a designar.
2. Para o acompanhamento da execução do contrato, o cocontratante fica obrigado a manter, reuniões de coordenação com os representantes ARM, S.A., das quais pode ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião.
  3. Todos os Relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.

#### **Cláusula 7.ª**

##### **Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato**

1. No prazo de 5 dias a contar da entrega dos elementos referentes a cada fase de execução do contrato, a ARM, S.A. procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos nos anexos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ARM, S.A. toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



3. No caso de a análise da ARM, S.A. a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nos anexos I e II ao presente Caderno de Encargos, a ARM, S.A. deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
4. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ARM, S.A. às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ARM, S.A. procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6. Caso a análise da ARM, S.A. a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nos anexos I e II ao presente Caderno de Encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 5 dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela ARM, S.A..
7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nos anexos I e II ao presente Caderno de Encargos.

## **Subsecção II**

### **Dever de sigilo**

#### **Cláusula 8.ª**

##### **Objeto do dever de sigilo**

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à A.R.M., S.A., 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 fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante 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 9.ª**

##### **Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de **5 (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.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## Secção II

### Obrigações da A.R.M., S.A.

#### Cláusula 10.ª

##### Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como, pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a ARM, S.A. deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior **inclui todos os custos**, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ARM, S.A, incluindo as despesas referentes a 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. Só serão pagos os serviços efetivamente solicitados e prestados, pelo que o prestador de serviços não terá direito a qualquer indemnização caso, no termo do contrato, as quantidades de serviços definidas no anexo I não sejam totalmente executadas.

#### Cláusula 11.ª

##### Condições de pagamento

1. A quantia devida pela ARM, S.A., nos termos da cláusula anterior, **deve ser paga no prazo de 30 a 60 dias após a receção pela mesma, da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.**
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no final de cada mês, após a aceitação, por parte da ARM, S.A. do relatório de intervenção efetuado, refletindo a utilização da bolsa de horas do período.
3. A ARM, S.A., pagará ao prestador de serviços, de acordo com os preços unitários estabelecidos, e na proporção dos serviços efetivamente prestados durante o período mensal.
4. Não deverá haver lugar a adiantamentos de preço.
5. Em caso de discordância por parte da ARM, S.A., quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. O cocontratante não poderá ceder quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente contrato, incluindo a cessão de créditos, sem a prévia autorização escrita, por qualquer meio registado, do contraente público.
7. Em caso de violação do disposto no número anterior, incluindo a realização de uma cessão de créditos com a expressa oposição do contraente público, o cocontratante será responsável por todos os custos acrescidos que o cumprimento da obrigação perante o cessionário acarretar para o contraente público.

## Capítulo III

### Penalidades contratuais e resolução



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## **Cláusula 12.ª**

### **Penalidades contratuais**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ARM, S.A. pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

Analisando o cumprimento do SLA fixado, são atribuídos os seguintes pontos ao cocontratante:

- i. Por cada hora de atraso nos tempos de resposta, não considerada justificada – 3 pontos negativos;
- ii. Por cada hora de atraso nos tempos de resolução, não considerada justificada – 2 pontos negativos;
- iii. Por cada hora adiantada nos tempos de resposta – 1 ponto positivo.
- iv. Por cada hora adiantada nos tempos de resolução – 1 ponto positivo.

Cada ponto negativo equivale a uma penalização de 5€.

No final de cada trimestre, será efetuado um balanço, sendo que os pontos negativos resultantes do mesmo devem ser transformados em créditos, com emissão de nota de crédito a favor da ARM, S.A. e os pontos positivos servem exclusivamente para efeitos de abate/desconto quanto aos pontos negativos, não dando direito a quaisquer prémios ou outras formas de pagamento ou compensações a favor do cocontratante.

Os pontos positivos expiram no final de cada trimestre.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, a ARM, S.A. pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 20% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo cocontratante ao abrigo do n.º 1, relativamente aos incumprimentos que tenham determinado a respetiva resolução.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a ARM, S.A. tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
5. A ARM, S.A. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

## **Cláusula 13.ª**

### **Força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades 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, 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.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



3. Não constituem força maior, designadamente:
- 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 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 14.ª**

##### **Resolução por parte da A.R.M., S.A.**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a ARM, S.A. 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 no prazo de realização dos serviços objeto do contrato, superior a 3 (três) meses quando este não for razoavelmente justificado ou declaração escrita do cocontratante de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo;
  - b) Pela inadequada execução dos serviços objeto do contrato.
  - c) Pelo cumprimento defeituoso do contrato, quando este não for razoavelmente justificado.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e não determina a repetição dos fornecimentos e respetivas prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ARM, S.A..

#### **Cláusula 15.ª**

##### **Resolução por parte do cocontratante**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato quando o montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses.
2. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à ARM, S.A., 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.





ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



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

## **Capítulo IV**

### **Caução**

#### **Cláusula 16.ª**

##### **Caução para garantir o cumprimento das obrigações**

Não será exigida a prestação de caução, nos termos da alínea a) do número 2 do artigo 88.º do CCP.

## **Capítulo V**

### **Resolução de litígios**

#### **Cláusula 17.ª**

##### **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal da Comarca da Madeira, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **Capítulo VI**

### **Disposições finais**

#### **Cláusula 18.ª**

##### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

A subcontratação pelo fornecedor e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.

#### **Cláusula 19.ª**

##### **Gestor do contrato**

1. Nos termos do artigo 290ª-A do CCP, aquando da outorga do contrato, será incluído no clausulado do mesmo a designação do Gestor do Contrato nomeado pela ARM, S.A..
2. As competências do Gestor do Contrato são as definidas no contrato (quando aplicável), bem como as definidas no CCP e no artigo 8.ª A do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, na sua atual redação.

#### **Cláusula 20.ª**

##### **Comunicações e notificações**

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto as 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 a outra parte.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



#### **Cláusula 21.ª**

##### **Contagem dos prazos**

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

#### **Cláusula 22.ª**

##### **Legislação aplicável**

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

#### **Cláusula 23.ª**

##### **Proteção de dados**

O Cocontratante obriga-se a cumprir com o enquadramento jurídico geral da Lei de Proteção de Dados existente em Portugal e o quadro jurídico especial do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor a partir de 25 de maio de 2018, aceitando expressamente regular esta questão conforme estabelecido no Anexo II «Conformidade com o RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados» do presente caderno de encargos e que dele faz parte integrante.

#### **Cláusula 24.ª**

##### **Consulta preliminar ao mercado**

1. Nos termos do artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, foi realizada uma consulta preliminar ao mercado, de modo a obter o preço base.
2. O preço base fixado no presente caderno de encargos, foi alcançado através das informações obtidas na consulta prevista no número anterior, em conformidade com o disposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP.
3. Toda a informação relevante resultante da consulta preliminar, caso seja solicitada, será disponibilizada aos futuros concorrentes do procedimento, o que necessariamente só ocorrerá após terminado o prazo de apresentação de propostas, salvo se os documentos que constituem a proposta forem classificados como confidenciais por parte do interessado.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## ANEXO I

Tabela de Sistemas componentes da estrutura de Sistemas de Informação da ARM, S.A..

| Grupo de Sistemas                             | Tipo                                                                                       | Quantidade                           |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Sistemas Servidores</b>                    | Sistemas Servidores baseados em Windows 20xx Server. Incluindo servidores virtuais Hyper-V | 60                                   |
|                                               | CISCO B-Series Enclosure + 7 Blades + 2 Interconnect                                       | 1                                    |
|                                               | Cisco Rack M Series                                                                        | 1                                    |
|                                               | Servidores baseados e VMWARE                                                               | 12                                   |
| <b>Sistemas de Storage (SAN / NAS)</b>        | NetApp FAS2650HA                                                                           | 1                                    |
|                                               | NetApp FAS2240HA                                                                           | 1                                    |
|                                               | NetApp AFF-220                                                                             | 1                                    |
|                                               | Netapp – 28xx                                                                              | 2                                    |
|                                               | INFORTREND                                                                                 | 1                                    |
|                                               | Cisco MDS 9124                                                                             | 2                                    |
| <b>Sistemas de Rede</b>                       | Cisco 6808x                                                                                | 2                                    |
|                                               | Cisco 6800 IA48                                                                            | 3                                    |
|                                               | Cisco 3560                                                                                 | 4                                    |
|                                               | Cisco 2960                                                                                 | 22                                   |
|                                               | Cisco 35X0GC                                                                               | 5                                    |
|                                               | Cisco SX550X                                                                               | 1                                    |
|                                               | Meraki MX250                                                                               | 2                                    |
|                                               | Meraki Z2                                                                                  | 2                                    |
|                                               | Cisco Router 2911                                                                          | 1                                    |
|                                               | Cisco Router 1861                                                                          | 4                                    |
| <b>Sistemas de Software</b>                   |                                                                                            | Quantidade de Servidores ou licenças |
|                                               | MS Exchange Server 2019                                                                    | 2 Server                             |
|                                               | MS Sharepoint 2013 / 2016                                                                  | 1 server                             |
|                                               | Autocad                                                                                    | 12 lic                               |
|                                               | Panda 360                                                                                  | 426 Devices                          |
|                                               | MS SQL Server                                                                              | 5 Servers                            |
|                                               | MS Remote Services                                                                         | 1                                    |
|                                               | Veeam Backup & Recovery – Ent. Edition                                                     | 100 VM's                             |
| <b>Sistema de Comunicações Unificado VOIP</b> | Cisco Call Manager 12.1- virtualizado em VMWARE                                            | 2                                    |
|                                               | Telefones Cisco VOIP                                                                       | 272                                  |



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



| Grupo de Sistemas            | Tipo                                   | Quantidade |
|------------------------------|----------------------------------------|------------|
|                              | Cisco VG202                            | 2          |
|                              | Cisco VG204                            | 1          |
|                              | Cisco VG320                            | 1          |
|                              | Cisco IVR CCX - virtualizado em VMWARE | 1          |
| <b>Sistemas Pessoais</b>     | PC's (W11,W10,W7,W8,vista, XP)         | 324        |
| <b>Sistemas de Impressão</b> |                                        |            |
|                              | Impressoras pessoais variadas          | 22         |
|                              | Plotters HP                            | 2          |
|                              | Plotter EPSON                          | 1          |
|                              | Impressoras Epson Acculaser            | 1          |

Nota: a lista acima pode sofrer alterações durante a vigência do contrato sem que este se torne inválido.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## ANEXO II

### MAPA DE QUANTIDADES

| Nível                    | Descrição                                                                                                                                                                                                                                          | Qtd.<br>(HORA) estimada |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Trabalho técnico Nível 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>- PC's</li><li>- Impressoras.</li><li>- Montagens físicas de equipamentos</li></ul>                                                                                                                          | 50                      |
| Trabalho Técnico Nível 2 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Networking com grau de complexidade médio</li><li>- Telefonia com grau de complexidade médio</li><li>- Software Standard</li><li>- Acompanhamento de intervenções de fabricantes e/ou terceiros.</li></ul> | 170                     |
| Trabalho Técnico Nível 3 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Cibersegurança</li><li>- Datacenter</li><li>- Storage</li><li>- NetWorking com grau de complexidade elevado</li><li>- Telefonia com grau de complexidade elevado</li><li>- MS Exchange Cluster.</li></ul>  | 340                     |



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



## ANEXO II

### «CONFORMIDADE COM O RGPD - REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS»

#### Introdução.

#### Definições no quadro do RGPD e da LPDP

##### 1. NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Toda e qualquer norma jurídica aplicável no âmbito da proteção de dados pessoais e da segurança da informação pessoal, seja de carácter internacional ou comunitário, seja de carácter nacional, tal como, designadamente, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, a Lei de Proteção de Dados Pessoais e outra Legislação Complementar vigente no ordenamento jurídico.

##### 2. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO

«Responsável pelo tratamento», a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais.

##### 3. SUBCONTRATANTE

«Subcontratante», uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes.

#### Cláusula 1ª

##### (Conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS)

1. Cada uma das Partes deve atuar em conformidade com todas as normas vigentes no ordenamento jurídico nacional em matéria de proteção de dados pessoais e de segurança da informação, normas essas designadas doravante por NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, cumprindo com as respetivas obrigações.
2. A NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS abrange todo e qualquer tipo de norma vigente e aplicável no ordenamento jurídico nacional bem como toda e qualquer interpretação ou decisão de uma entidade administrativa ou jurisdicional nas referidas matérias e toda e qualquer recomendação, código de conduta ou mecanismo de certificação vigente e aplicável emitido por uma autoridade de supervisão.

#### Cláusula 2ª

##### (Responsável pelo tratamento e subcontratante)

No âmbito do Contrato celebrado entre a ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A. e o Cocontratante, ambas as partes acordam que, em matérias de proteção de dados pessoais e de segurança da informação, a ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A. será a entidade responsável pelo tratamento e o Cocontratante será o SUBCONTRATANTE, de acordo com as definições e os termos gerais constantes da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



### **Cláusula 3ª**

#### **(Medidas técnicas e organizativas)**

O SUBCONTRATANTE deve implementar e executar as medidas técnicas e organizativas adequadas de uma forma que o tratamento satisfaça os requisitos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, assegurando a defesa dos direitos do titular dos dados e assumindo os custos pela implementação dessas medidas, como partes integrantes dos serviços objeto do Contrato.

### **Cláusula 4ª**

#### **(Sub-subcontratação)**

1. O SUBCONTRATANTE não está autorizado a contratar outro subcontratante sem que a responsável pelo tratamento tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral.
2. Existindo uma autorização geral por escrito, o SUBCONTRATANTE deve informar a responsável pelo tratamento de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratantes, dando assim à responsável pelo tratamento a oportunidade de se opor a tais alterações.
3. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da responsável pelo tratamento, são impostas a esse outro subcontratante, por contrato ou outro ato normativo ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros, as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas neste Anexo Único, devendo obter garantias por parte deste de que cumprirá as obrigações da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
4. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da responsável pelo tratamento, e se esse outro subcontratante não cumprir as suas obrigações em matéria de proteção de dados, o subcontratante inicial continua a ser plenamente responsável, perante o responsável pelo tratamento, pelo cumprimento das obrigações desse outro subcontratante.
5. Se o SUBCONTRATANTE contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta do responsável pelo tratamento, o contrato deve ser feito por escrito, incluindo em formato eletrónico.

### **Cláusula 5ª**

#### **(Termos de vinculação)**

O tratamento de dados pessoais no âmbito das relações de subcontratação entre as partes é regulado por este Anexo Único.

### **Cláusula 6ª**

#### **(Circulação e transferência de dados pessoais)**

O SUBCONTRATANTE não está autorizado, sem que a responsável pelo tratamento tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral e, neste caso, cumpridas que sejam as respetivas instruções, a proceder à transferência de dados pessoais para entidades terceiras, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a responsável



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



pelo tratamento desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público.

#### **Cláusula 7ª**

##### **(Compromisso de confidencialidade)**

O SUBCONTRATANTE deve assegurar que os colaboradores, trabalhadores ou pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

#### **Cláusula 8ª**

##### **(Medidas de segurança)**

1. O SUBCONTRATANTE deve adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
2. Entre outras, o SUBCONTRATANTE deve aplicar as seguintes medidas, consoante o que for adequado:
  - a) medidas de pseudonimização e de cifragem dos dados pessoais;
  - b) medidas para assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
  - c) medidas para restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
  - d) processos para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento.
3. O SUBCONTRATANTE deve proceder à avaliação da adequação do nível de segurança, devendo ter em conta, designadamente, os riscos apresentados pelo tratamento de dados que esteja a realizar.
4. O SUBCONTRATANTE deve proceder à implementação de todas as medidas necessárias para prevenir a destruição, perda e alteração acidentais ou ilícitas, a divulgação ou ao acesso não autorizados, de dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento no âmbito deste contrato.

#### **Cláusula 9ª**

##### **(Conformidade dos colaboradores ou trabalhadores)**

1. O SUBCONTRATANTE é responsável por garantir a conformidade da atividade de todos os seus colaboradores ou trabalhadores com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
2. O SUBCONTRATANTE deve garantir a implementação das medidas de segurança necessárias à respetiva conformidade, estando obrigado a celebrar acordos de confidencialidade enquadrados em contratos escritos com esses colaboradores ou trabalhadores.
3. Sempre que seja necessário para a realização de operações de tratamento de dados pessoais inerentes ao Contrato, o SUBCONTRATANTE garante o consentimento, nos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, de todos os seus colaboradores ou trabalhadores.
4. O SUBCONTRATANTE deve adotar as medidas consideradas adequadas para garantir a fiabilidade do tratamento dos dados pessoais pelos seus colaboradores e trabalhadores, sendo responsável em proceder à



formação adequada destes para garantia da atividade em conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

#### **Cláusula 10ª**

##### **(Assistência à responsável pelo tratamento)**

**1. Assistência na resposta ao exercício dos direitos dos titulares:**

Tendo em conta a natureza do tratamento, o SUBCONTRATANTE presta assistência à responsável pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos em matéria de proteção de dados pessoais previstos na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, registando e notificando à responsável pelo tratamento, no prazo de dois dias úteis, quer todos os pedidos dos titulares dos dados pessoais, quer as reclamações ou quaisquer outros pedidos relacionados com as obrigações das partes em matéria de conformidade com a NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

**2. Assistência nas notificações ou comunicações de violação de incidentes de dados pessoais:**

Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de notificações ou comunicações de violação de dados pessoais.

**3. Assistência na realização de avaliações de impacto:**

Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de realização de avaliações de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais.

**4. Assistência na realização de consultas prévias:**

Tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tem ao seu dispor, o SUBCONTRATANTE deve prestar assistência à responsável pelo tratamento no sentido de esta assegurar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de consultas prévias às autoridades de supervisão.

#### **Cláusula 11ª**

##### **(Conservação dos dados)**

1. O SUBCONTRATANTE deve cumprir com os prazos exigidos pela NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS para conservação dos dados pessoais, devendo seguir as instruções gerais ou especiais da responsável pelo tratamento nessa matéria.

2. Consoante a escolha da responsável pelo tratamento, o SUBCONTRATANTE deve apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



#### **Cláusula 12ª**

##### **(Dever de prestar informações)**

1. O SUBCONTRATANTE deve disponibilizar à responsável pelo tratamento todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS em matéria de proteção de dados pessoais e de segurança da informação.
2. Em especial, o SUBCONTRATANTE deve informar imediatamente a responsável pelo tratamento se, no seu entender, alguma instrução violar o Contrato ou este Anexo Único ou outras disposições do direito da União ou dos Estados-Membros em matéria de proteção de dados.

#### **Cláusula 13ª**

##### **(Auditorias e inspeções)**

O SUBCONTRATANTE deve permitir ou facilitar todas as auditorias ou inspeções, conduzidas pela responsável pelo tratamento ou por outro auditor por esta mandatado, que sejam consideradas necessárias no âmbito do Contrato, assumindo a responsabilidade pelo pagamento dos custos acrescidos associados a essas auditorias ou inspeções sempre que sejam detetadas desconformidades da sua exclusiva responsabilidade.

#### **Cláusula 14ª**

##### **(Tratamento sob a autoridade da responsável pelo tratamento)**

O SUBCONTRATANTE ou qualquer pessoa que, agindo sob a sua autoridade, tenha acesso a dados pessoais, não procede ao tratamento desses dados exceto por instrução da responsável pelo tratamento, salvo se a tal for obrigado por força do direito da União ou dos Estados-Membros.

#### **Cláusula 15ª**

##### **(Registos das atividades de tratamento)**

1. O SUBCONTRATANTE e, sendo caso disso, os seus representantes ou subcontratantes, deve conservar um registo de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em nome e por conta da responsável pelo tratamento.
2. Deste registo deverá constar:
  - a) O nome e contactos do SUBCONTRATANTE ou subcontratantes, bem como, sendo caso disso do representante da responsável pelo tratamento ou do subcontratante e do encarregado da proteção de dados;
  - b) As categorias de tratamentos de dados pessoais efetuados em nome de cada responsável pelo tratamento;
  - c) Se for aplicável, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e, no caso das transferências referidas no artigo 49.º, n.º 1, segundo parágrafo, do RGPD, a documentação que comprove a existência das garantias adequadas;
  - d) Se possível, uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança referidas no artigo 32.º, n.º 1, do RGPD.
3. O registo é efetuado por escrito, incluindo em formato eletrónico.



ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



4. O SUBCONTRATANTE e, caso existam, os seus subcontratantes, devem disponibilizar, a pedido, o registo à responsável pelo tratamento bem com à autoridade de controlo nos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

#### **Cláusula 16ª**

##### **(Dever de cooperação)**

O SUBCONTRATANTE deve cooperar com a responsável pelo tratamento sempre que haja necessidade de proceder a respostas aos pedidos da autoridade de controlo, no âmbito da prossecução das suas atribuições.

#### **Cláusula 17ª**

##### **(Dever de notificação de uma violação de dados pessoais)**

1. O SUBCONTRATANTE deve implementar um sistema de gestão de incidentes em matéria de dados pessoais e de segurança da informação.
2. Em caso de violação de dados pessoais, o SUBCONTRATANTE deve notificar desse facto a responsável pelo tratamento, sem demora injustificada e, sempre que possível, até 12 horas após ter tido conhecimento da mesma, a menos que a violação dos dados pessoais não seja suscetível de resultar num risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
3. Se a notificação não for transmitida no prazo de 12 horas, deve ser acompanhada dos motivos do atraso.
4. A notificação referida deve, pelo menos:
  - a) Descrever a natureza da violação dos dados pessoais incluindo, se possível, as categorias e o número aproximado de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
  - b) Comunicar o nome e os contactos do encarregado da proteção de dados ou de outro ponto de contacto onde possam ser obtidas mais informações;
  - c) Descrever as consequências prováveis da violação de dados pessoais;
  - d) Descrever as medidas adotadas ou propostas pelo SUBCONTRATANTE para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, medidas para atenuar os seus eventuais efeitos negativos;
5. Caso, e na medida em que não seja possível fornecer todas as informações ao mesmo tempo, estas podem ser fornecidas por fases, sem demora injustificada.
6. O SUBCONTRATANTE deve documentar quaisquer violações de dados pessoais, compreendendo os factos relacionados com as mesmas, os respetivos efeitos e a medida de reparação adotada, disponibilizando essa documentação à responsável pelo tratamento.

#### **Cláusula 18ª**

##### **(Responsabilidade e indemnizações)**

O SUBCONTRATANTE deve indemnizar a responsável pelo tratamento por quaisquer danos causados resultantes de dados pessoais, pela sua atuação ou pela atuação de um qualquer seu subcontratado, quer esses danos sejam decorrentes da violação dos termos deste contrato, quer esses danos sejam decorrentes da violação dos termos da NORMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.





ARM - Águas e Resíduos  
da Madeira, S.A.



#### **Cláusula 19ª**

##### **(Gabinete de Proteção de Dados)**

Para o exercício de qualquer tipo de direitos de proteção de dados e de privacidade ou para qualquer assunto referente aos temas da proteção de dados, privacidade e segurança da informação, o SUBCONTRATANTE pode entrar em contacto com o Gabinete de Proteção de Dados através do correio eletrónico [[protecaodedados@arm.pt](mailto:protecaodedados@arm.pt)], descrevendo o assunto do pedido e indicando um endereço de correio eletrónico, um endereço de contacto telefónico ou um endereço de correspondência para resposta.

O Gabinete de Proteção de Dados do SUBCONTRATANTE pode ser contactado através do correio eletrónico a disponibilizar à ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

Para além destas condições gerais, são aplicáveis todas as medidas que estão previstas no Contrato ou em outros instrumentos contratuais celebrados entre as partes para efeitos de tratamento de dados pessoais.