



CADERNO DE ENCARGOS

PROCEDIMENTO DE CONSULTA PRÉVIA CPG-01/2023

**“Aquisição de Serviços de Suporte Técnico Especializado aos Equipamentos e Sistemas
Informáticos Instalados no Datacenter do Município de Sátão”**

ÍNDICE

Parte I – Cláusulas Jurídicas

- Cláusula 1ª – Objeto
- Cláusula 2ª – Contrato
- Cláusula 3ª – Prazo de Execução de Contrato
- Cláusula 4ª – Obrigações principais do Prestador de Serviços
- Cláusula 5ª - Objeto do Dever de Sigilo
- Cláusula 6ª - Prazo do Dever do Sigilo
- Cláusula 7ª – Preço contratual
- Cláusula 8ª - Condições de pagamento
- Cláusula 9ª – Aceitação do Serviço Prestado
- Cláusula 10ª - Penalidades contratuais
- Cláusula 11ª - Força maior
- Cláusula 12ª - Resolução por parte da Câmara Municipal de Sátão
- Cláusula 13ª - Resolução por parte do Prestador de Serviços
- Cláusula 14ª - Foro competente
- Cláusula 15ª - Subcontratação e cessão da posição contratual
- Cláusula 16ª - Comunicações e notificações
- Cláusula 17ª - Contagem dos prazos
- Cláusula 18ª - Legislação aplicável

Parte II – Especificações Técnicas

- Cláusula 19ª – Enquadramento
- Cláusula 20ª – Características do Serviço
- Cláusula 21ª – Obrigações do Município de Sátão

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1ª - 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 manutenção e suporte técnico especializado aos equipamentos e sistemas informáticos instalados no Datacenter do Município de Sátão, por um período de 12 meses, em conformidade com as especificações técnicas constantes da Parte II do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2ª - Contrato

- 1- O contrato é composto pelo respetivo clausulado e os seus anexos.
- 2- O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
- 3- Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicadas.
- 4- Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3ª – Prazo de Execução do Contrato

- 1- O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 12 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato;
- 2 – O prazo de duração do contrato é contado a partir da data de celebração do respetivo contrato escrito.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Obrigações do Prestador de Serviços

Disposições gerais

Cláusula 4ª - Obrigações Principais do Prestador de Serviços

- 1- O Adjudicatário obriga-se a executar os serviços de acordo com o estabelecido na Parte II do Caderno de Encargos.
- 2- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
 - Receção dos problemas encontrados pelos Técnicos do Município de Sátão, ou por monitorização remota;
 - Identificação/análise/resolução de problemas;
 - Correção de *bugs*, falhas de configuração, atualizações de sistemas operativos, *upgrades* de *networking* existentes no sistema;
 - Esclarecimento de dúvidas;
 - Apoio na resolução de problemas de *hardware* e *software* ao nível do Datacenter do Município de Sátão (servidores, *storage*, virtualização, *active directory*, etc);
 - Monitorização do serviço de cópias de segurança (*backups*);
 - Monitorização dos registos de segurança dos servidores;
 - Apoio na identificação de avarias e problemas com a infraestrutura nas componentes da rede local;
 - Montagem, desmontagem e reinicialização do equipamento, de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
 - Reparação de falhas aplicando correções ou alterações de configuração;
 - Identificação de *hardware* com falhas para posterior substituição;
 - Implementação de medidas corretivas de *software* através de acesso remoto, desde que não existam custos adicionais;
 - Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação;
 - Análise de vulnerabilidades trimestrais (última semana de cada trimestre), com entrega de relatórios customizados com a análise de risco e forma de mitigar a vulnerabilidade;
 - Apoio no dimensionamento, configuração e análise de novos projetos para o Município, num trabalho de âmbito de consultoria de projeto;
 - Elaboração de Relatório Técnico ou fecho de caso, após conclusão da intervenção no período de 24 horas.

3 – O Prestador de Serviços é responsável por todos os danos ou prejuízos causados à entidade adjudicante e decorrentes de quaisquer erros ou omissões decorrentes da prestação de serviços.

4 – A título acessório, o Prestador de Serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, equipamentos, materiais e tecnologias que sejam necessárias e adequados ao fornecimento, bem como à instalação do equipamento em perfeitas condições de utilização.

Cláusula 5ª - Objeto do Dever de Sigilo

1 – O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Câmara Municipal de Sátão, 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 prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou entidades administrativas competentes.

Cláusula 6ª - Prazo do Dever de Sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo de dois 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.

Obrigações da Câmara Municipal de Sátão

Cláusula 7ª - Preço Contratual

1 – Pela execução do serviço objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Câmara Municipal de Sátão deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada.

2- O preço referido no número anterior não pode, em qualquer caso, ser superior a 4.950,00€ (quatro mil novecentos e cinquenta euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

3- O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Câmara Municipal de Sátão, nomeadamente quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 8ª - Condições de Pagamento

- 1 – A quantia devida pelo Município de Sátão, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga mediante apresentação de fatura, a qual só poderá ser emitida após receção por parte do prestador de serviços da Requisição Externa passada pelo Município de Sátão.
- 2 – Desde que devidamente emitida e observado o disposto no nº1, a fatura será paga através transferência bancária.
- 3 – Em caso de discordância, por parte da Câmara Municipal de Sátão, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 9ª – Aceitação do Serviço Prestado

- 1 – A prestação de serviço deve ser efetuada em perfeita conformidade com este Caderno de Encargos e nas demais condições contratuais estipuladas.
- 2 – Se a prestação de serviços não for executada no tempo e com os requisitos estabelecidos por razões imputáveis ao adjudicatário, a entidade pode:
 - a) Exigir que os trabalhos decorrentes da prestação de serviços sejam corrigidos de acordo com o estipulado no Caderno de Encargos, num prazo a acordar entre as partes, sem quaisquer ónus ou encargos imputáveis à Entidade Adjudicante;
 - b) Rescindir o contrato sem quaisquer ónus ou encargos da sua responsabilidade.

Capítulo III

Penalidades contratuais e Resolução

Cláusula 10ª - Penalidades Contratuais

- 1 – Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Entidade Adjudicante pode exigir ao prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
- 2 – Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Sátão pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 30% do preço contratual.
- 3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, a Câmara Municipal de Sátão tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 4 – As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Câmara Municipal de Sátão exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 11ª - Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é considerado incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 – Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 – Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador serviços de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços 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 de força maior.

Cláusula 12ª - Resolução por parte da Câmara Municipal de Sátão

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na Lei, a Câmara Municipal de Sátão pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Incumprimento das especificações técnicas estabelecidas no presente Caderno de Encargos, bem como as condições previstas na proposta adjudicada;
 - b) Quando se verificar um incumprimento reiterado do cronograma de trabalhos proposto.
- 2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela Câmara Municipal de Sátão.

Cláusula 13ª - Resolução por parte do Prestador de Serviços

- 1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 (noventa dias) ou o montante em dívida exceda 50% do preço contratual, excluindo juros;
- 2 – O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos da cláusula 14ª.
- 3 – Nos casos previstos na alínea a) do nº1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Câmara Municipal de Sátão, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 4 – A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do código dos Contratos Públicos.

Capítulo IV

Resolução de litígios

Cláusula 14ª - Foro Competente

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

Capítulo V

Disposições finais

Cláusula 15ª - Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 16ª - Comunicações e notificações

- 1 – Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
- 2 – Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 17ª - Contagem dos prazos

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

Cláusula 18ª - Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa em vigor.

Parte II – Cláusulas Técnicas

Cláusula 19ª – Enquadramento

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de manutenção e suporte técnico especializado aos equipamentos e sistemas informáticos instalados no Datacenter do Município de Sátão.
2. A prestação de serviços irá decorrer no Edifício da Câmara Municipal de Sátão, Praça Paulo VI.
3. A validade do serviço de suporte técnico é de 12 meses, sendo que a duração do contrato é contada a partir da data de celebração do respetivo contrato escrito.

Cláusula 20ª – Características do Serviço

1. Serviços Continuados de Suporte à Infraestrutura de TI

A prestação de serviços tem como objetivo a manutenção aos servidores, sistemas, segurança, redes locais e aplicações de Datacenter existente no Município de Sátão.

2. Âmbito do Serviço de Suporte Técnico

- Receção dos problemas encontrados pelos Técnicos do Município de Sátão, ou por monitorização remota;
- Identificação/análise/resolução de problemas;
- Correção de bugs, falhas de configuração, atualizações de sistemas operativos, *upgrades* de *networking* existentes no sistema;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Apoio na resolução de problemas de hardware e software ao nível do Datacenter do Município de Sátão (servidores, storage, virtualização, active directory, etc);
- Monitorização do serviço de cópias de segurança (*backups*);
- Monitorização dos registos de segurança dos servidores;
- Apoio na identificação de avarias e problemas com a infraestrutura nas componentes da rede local;
- Montagem, desmontagem e reinicialização do equipamento, de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
- Reparação de falhas aplicando correções ou alterações de configuração;
- Identificação de *hardware* com falhas para posterior substituição;
- Implementação de medidas corretivas de *software* através de acesso remoto, desde que não existam custos adicionais;
- Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação;

- Análise de vulnerabilidades trimestrais (última semana de cada trimestre), com entrega de relatórios customizados com a análise de risco e forma de mitigar a vulnerabilidade;
- Apoio no dimensionamento, configuração e análise de novos projetos para o Município, num trabalho de âmbito de consultoria de projeto e;
- Elaboração de Relatório Técnico ou fecho de caso, após conclusão da intervenção no período de 24 horas.

3. Nível de Serviço/Service Level Agreement

• Cobertura Horária

O serviço de cobertura horária será de **24hx7 dias/semana, 365 dias/ano**, para receção dos pedidos de serviço.

• Tempo de Resposta

Prestação de serviços de suporte e manutenção reativa e preventiva aos sistemas do Município de Sátão **24 horas/dia, 7 dias/semana** com um tempo de resposta adequado ao nível de criticidade.

É considerado tempo de resposta o tempo decorrido entre a receção do pedido de suporte ao **HELPDESK** e o primeiro contacto, seja presencial, por acesso remoto ou telefónico.

• Perfil do Suporte

Neste âmbito e de acordo com as boas práticas, o suporte prestado deve assumir em 3 níveis:

- 1ª Linha – Detecção de anomalia remota e contacto com Município de Sátão para validação técnica da ocorrência;
- 2ª Linha – Intervenção técnica para efeitos de diagnóstico, “troubleshooting” e reencaminhamento ao suporte especializado;
- 3ª Linha – Intervenção técnica por elemento de suporte especializado e especialista na área de intervenção.

• Níveis de Criticidade e Tempos de Resposta

A atribuição do impacto deve ser realizada avaliando a severidade do incidente sobre os serviços afetados. Neste sentido, identificam-se quatro níveis de impacto:

Baixo: degradação do serviço, com perda de algumas funcionalidades não essenciais, pequenos cortes esporádicos ou diminuição do seu desempenho; o número e importância dos utilizadores afetados não são significativos face ao universo global de utilizadores.

Médio: degradação de grande parte das funcionalidades do serviço; o número e importância dos utilizadores afetados são significativos face ao universo global de utilizadores;

Alto: corte do serviço, com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema; anomalia com implicações legais ou económicas;

Muito Crítico / Urgente: perda total de funcionalidades com impacto na operacionalidade de sistemas muito críticos à operação do Município, o número e importância dos utilizadores afetados correspondem à maioria percentual, face ao universo global de utilizadores;

O nível de criticidade é determinado pelo impacto do problema na infraestrutura, sendo o Município de Sátão a determinar o respetivo nível de criticidade, no pedido de suporte ao *HELPDESK*.

Nível de Criticidade	Tempo de Resposta
Baixo	Até 72 Horas
Médio	Até 14 Horas
Alto	Até 10 Horas
Muito Crítico / Urgente	Até 4 Horas

- **Manutenção Preventiva**

Serviço de suporte reativo e manutenção preventiva, com o tempo de resposta adequado ao nível de criticidade. Devem ser consideradas **duas** intervenções preventivas mensais remotas e **uma** intervenção trimestral *on-site* durante 12 meses.

As intervenções *on-site*, decorrerão na última semana de cada trimestre, salvo reagendamento prévio por solicitação do Município de Sátão.

O objetivo deste serviço preventivo é evitar e prevenir eventuais problemas antes que estes constituam uma paragem de serviço.

Cláusula 21ª – Obrigações do Município de Sátão

Para a prestação de serviço remoto, o Município de Sátão autorizar durante a vigência do contrato, o acesso remoto aos sistemas e aplicações que compõem a infraestrutura de tecnologias de informação.