ÁGUAS DE GAIA, EM, SA

PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO PARA A AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UPGRADE DA INFRAESTRUTURA DE SISTEMAS PARA MELHORIA DO SUPORTE DO AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO EXISTENTE E AQUISIÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

CADERNO DE ENCARGOS

Capítulo I- Disposições gerais

Cláusula 1.ª- Objeto

1 - O presente Caderno de Encargos estabelece as condições jurídicas, técnicas e económicas para a **"Aquisição de Serviços de Upgrade da Infraestrutura de Sistemas para Melhoria do Suporte do Ambiente de Virtualização Existente e Aquisição de Software de Gestão dos Sistemas de Informação"** pela Águas de Gaia, EM, SA, conforme as especificações técnicas por si estipuladas, correspondentes ao Código CPV 72540000-2, conforme previsto no Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007.

2 - O contrato objeto do presente procedimento é celebrado ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º e 130.º e seguintes, todos do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro (doravante abreviadamente designado CCP).

Cláusula 2.ª- Contrato

1 - O contrato será celebrado por escrito nos termos do artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos.

2 - Para além do clausulado contratual e respetivos anexos fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelas entidades convidadas, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para o efeito;

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 - Além dos documentos indicados no número anterior, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável e não esteja em oposição com os documentos do contrato, as normas portuguesas e europeias, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais e as de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.

4 - Havendo contradição entre os documentos que integram o contrato, nos termos do n.º 2 da presente cláusula, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

5 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º deste Código.

Cláusula 3.ª- Prazo de vigência

1 - O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento entra em vigor no dia seguinte ao da sua outorga.
2 - O prazo de execução do contrato é de 2 (dois) meses, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar após a cessação do contrato.

Cláusula 4.ª- Local da prestação de serviços

1 - Os serviços do objeto do presente procedimento serão prestados na Sede das Instalações da Águas de Gaia, EM, S.A.

Capítulo II- Obrigações contratuais

Cláusula 5.ª- Obrigações do adjudicatário

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato, impendem sobre o prestador de serviços, no decurso da execução da prestação de serviços, a título principal, as seguintes obrigações:

a) *Implementar a solução de Gestão dos Sistemas de Informação no prazo de dois meses, de acordo com os termos de referência indicados no Anexo I ao presente Caderno de Encargos;*
b) *Executar o aumento da capacidade de performance perante a realidade atual em termos de processamento de acordo com os termos de referência indicados no Anexo I ao presente Caderno de Encargos;*
c) *Executar o aumento a capacidade quanto ao alojamento de novos sistemas virtuais a serem suportados sob o ambiente de virtualização de acordo com os termos de referência indicados no Anexo I ao presente Caderno de Encargos;*
d) *Prestar os serviços de manutenção e garantia durante o prazo de 3 (três) anos referentes ao objeto do contrato;*
e) *Cumprir o disposto no artigo 419.º A do CCP, com as necessárias adaptações;*

2 – Impendem ainda sobre o prestador de serviços as demais obrigações previstas no caderno de encargos e outras obrigações previstas na legislação aplicável, nomeadamente os decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais - Reg (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e Conselho.
3 - A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª- Forma da prestação do serviço

O prestador de serviços desenvolverá a conceção do presente procedimento nas suas instalações, sendo todos os restantes serviços do objeto do presente procedimento prestados na Sede das Instalações da Águas de Gaia, EM, S.A. conforme cláusula 4.ª.

Cláusula 7.ª- Verificação e aceitação da prestação do serviço

1 - Executados os serviços e fornecidos os bens objeto do contrato, a Águas de Gaia, EM, SA, caso considere necessário, poderá, por si ou através de terceiro por ele designado, proceder à verificação quantitativa e qualitativa da conformidade das prestações objeto do contrato, designadamente, se as mesmas correspondem aos requisitos técnicos e operacionais e às características e especificações definidas nas cláusulas deste Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2 – Na verificação a que se refere o número anterior, o adjudicatário deverá prestar, à Águas de Gaia, EM, SA ou seu representante, toda a cooperação e todos os esclarecimentos técnicos necessários.

Cláusula 8.ª- Inconformidades

1 – Sem prejuízo do disposto no presente caderno de encargos relativamente à aplicação de sanções contratuais, no caso da verificação a que se refere a cláusula anterior não comprovar a conformidade dos termos e condições legalmente exigidos, ou no caso de existirem discrepâncias com as características e especificações e requisitos técnicos definidos nas cláusulas anteriores e no anexo I ao presente Caderno de Encargos, a Águas de Gaia, EM, SA deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.

2 – No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Águas de Gaia, EM, SA, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

3 – Após o prestador de serviços ter realizado as alterações e complementos necessários dentro do prazo definido, Águas de Gaia, EM, SA ou seu representante, poderá, se julgar necessário, proceder a nova verificação, nos termos do número 1 da cláusula anterior.

4 – Independentemente da verificação referida no número anterior, só após a declaração de aceitação emitida pelos serviços da Águas de Gaia, EM, SA que comprove a conformidade da boa execução das prestações contratuais e a inexistência de discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos, os serviços serão considerados executados nas devidas condições.

5 – A emissão da declaração de aceitação acima mencionada não implica a aceitação de eventuais defeitos ou discrepâncias que resultem de exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente Caderno de Encargos que não eram

visíveis nem foram detetadas durante o período de validação ou análise, mas que se confirma serem resultantes de má prestação contratual.

6 – Em função da gravidade das inconformidades verificadas e de situações recorrentes e repetitivas inconformidades detetadas, pode, a Águas de Gaia, EM, SA, rescindir o vínculo contratual por incumprimento e, decorrente do prejuízo causado, acionar outras ações legais.

Cláusula 9.ª- Garantia Técnica

1 - O prestador de serviços, nos termos propostos e da legislação aplicável, garantirá a conformidade dos serviços e dos bens fornecidos sem quaisquer encargos adicionais para o contraente público, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, durante o prazo de 3 (três) anos.

2 - No prazo máximo de 1 (uma) semana a contar da data em que a Águas de Gaia, EM, SA tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o prestador de serviços, para efeitos da respetiva reparação ou substituição.

3 – São excluídas da garantia todos os defeitos que notoriamente resultem da má utilização, negligência, do Contraente Público ou de utilização abusiva, bem como defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros e de casos fortuitos ou de força maior.

4 – Em caso de anomalia detetada no objeto da prestação de serviços, o prestador de serviços compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos, se a anomalia resultar de facto que não lhe seja imputável.

Cláusula 10.ª- Patentes, licenças e marcas registadas

1 – São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer encargos decorrentes do fornecimento de peças, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2 – Caso o contraente público venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o prestador de serviços indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 11.ª- 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 ao Contraente Público, 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 outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 12.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.

Cláusula 13.ª - Proteção de dados pessoais

1 - Nos termos do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados aprovado pelo Reg. (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, o prestador de serviços obriga-se a:

a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Águas de Gaia, EM, SA única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;

b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;

c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;

d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a Águas de Gaia, EM, SA esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

e) Adotar todas as medidas de carácter técnico e organizativo necessárias e adequadas a garantir a proteção dos dados pessoais tratados por conta da Águas de Gaia, EM, SA contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

f) Prestar à Águas de Gaia, EM, SA toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do presente contrato e manter a Águas de Gaia, EM, SA informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais.

2 - O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a Águas de Gaia, EM, SA venha a incorrer em consequência do tratamento por parte da mesma ou dos seus colaboradores de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no presente contrato.

Capítulo III- Obrigações de Águas de Gaia, EM, SA

Cláusula 14.ª - Obrigações de Águas de Gaia, EM, SA

Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, decorrem para o Contraente Público as seguintes obrigações:

a) Verificar a conformidade dos serviços prestados com as especificações técnicas contratualizadas;

b) Pagar o preço contratualizado;

c) Fiscalizar o modo de execução do contrato, bem como aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;

d) Nomear um gestor do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação;

e) Dirigir e fiscalizar o modo de execução do contrato, no sentido estritamente necessário à prossecução do interesse público e salvaguardando a autonomia do Cocontratante, nos termos do artigo 302.º e seguintes do CCP;

f) Facultar ao Cocontratante as condições logísticas necessárias sempre que haja necessidade de deslocação ou de prestação de serviços específicos nas respetivas instalações;

g) Reportar os resultados da monitorização e comunicar, em tempo útil, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato.

Cláusula 15.ª – Preço Base

1 - Para efeitos do artigo 47.º do CCP, o preço base do procedimento é de ***€ 130.000,00 (cento e trinta mil euros)****, valor ao qual acrescerá IVA à taxa legal em vigor, se devido, sendo este o valor máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela prestação dos serviços objeto do contrato.*

Cláusula 16.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 Águas de Gaia, EM, SA deve pagar ao prestador de serviços o valor da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

a multiplicação do preço unitário constante da proposta adjudicada pelo número de horas efetivamente consumido e, bem assim, pelo valor dos bens efetivamente fornecidos no âmbito das reparações objeto do contrato,

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas

de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 17.ª- Condições de pagamento

1 – Os pagamentos são efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias após a receção da fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva e desde que verificada a sua conformidade pelos Gestores do Contrato, nos termos da cláusula 8.ª do presente caderno de encargos.

2 – Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no final da execução de todos os serviços efetivamente prestados no âmbito do presente contrato.

2 - A emissão de faturas eletrónicas segue o disposto no artigo n.º 299.º-B do Código dos Contratos Públicos, aplicando-se-lhe a norma transitória constante do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

3 - Nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril, conjugados com a Portaria n.º 289/2019, de 5 de setembro, as faturas devem ser apresentadas por via eletrónica (fatura eletrónica), via EDI – Eletronic Data Interchange. Mais informa que o parceiro de Águas de Gaia, E.M., S.A., neste processo é a Saphety junto de quem poderão obter os esclarecimentos necessários via telefone (+351 210 114 620) ou por email (faturaeletronica@saphety.com)

4 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária ou multibanco (pagamento de serviços).

5 - Em caso de discordância por parte do Contraente Público quanto aos valores indicados na fatura, devem estes comunicar ao Cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Capítulo IV- Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 18.ª- Penalidades contratuais

1 - O incumprimento das obrigações emergentes do contrato, nomeadamente incumprimento de datas e prazos de execução dos serviços confere ao Contraente Público o direito a ser indemnizada através da aplicação das seguintes penalidades:

a) 0,1% do valor do contrato por cada dia de atraso na implementação da solução de Gestão dos Sistemas de Informação;

b) 0,1% do valor do contrato por cada dia de atraso relativamente ao aumento da capacidade de performance perante a realidade atual em termos de processamento de

acordo com os termos de referência indicados no Anexo I ao presente Caderno de Encargos;

c) 0,1% do valor do contrato por cada dia de atraso relativamente ao aumento da capacidade quanto ao alojamento de novos sistemas virtuais a serem suportados sob o ambiente de virtualização;

2 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o Contraente Público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade fornecedora e as consequências do incumprimento.

3 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento da entidade fornecedora, a Águas de Gaia, EM, SA pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

4 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo dos n.ºs 1 e 3 da presente cláusula, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução.

5 - A Águas de Gaia, EM, SA pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6 - As penalidades previstas na presente cláusula não obstam a que a Águas de Gaia, EM, SA possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19.ª- Força maior

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

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

3 - Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do 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 de 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 da força maior.

Cláusula 20.ª- Resolução por parte do contraente público

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante 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 pelo atraso na conclusão dos serviços objeto do contrato superior a 3 (três) meses, ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo.

2 – A resolução opera-se com a mera interpelação do prestador de serviços por carta registada com aviso de receção contendo a invocação dos motivos determinantes de tal ato jurídico, e com pelo menos 48 horas de antecedência sobre a data da produção de efeitos.

3 - A resolução do contrato nos termos previstos no número anterior não prejudica o direito do prestador de serviços ser indemnizado por quaisquer danos ou perdas.

Cláusula 21.ª- Resolução por parte do prestador de serviços

1 – À resolução pelo prestado dos serviços aplica-se o disposto no artigo 332.º do CCP.

2 - O direito de resolução é exercido por via judicial.

3 – A resolução do contrato nos termos do número anterior não determina a repetição das prestações já realizadas pelo fornecedor, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 22.ª- Seguros

1 - É da responsabilidade do prestador de serviços contratar todos os seguros exigidos por lei ou pelo contrato a celebrar.

2 - O Contraente Público pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Cláusula 23.ª- Execução da caução

Para o presente procedimento não é exigida a prestação de caução.

Capítulo V- Disposições finais

Cláusula 24.ª - Gestor de contrato

Nos termos e para os efeitos do artigo 290.º-A do CCP, no contrato celebrado entre as partes será indicado o gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.

Cláusula 25.ª- - Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato contam-se nos termos do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 26.ª- Notificações

1 - As notificações entre as partes devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados nos contratos, e efetuadas com suficiente clareza, de modo que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

2 - Com exceção das situações em que o presente Caderno de Encargos exija uma formalidade especial, as notificações podem ser efetuadas pelos seguintes meios:

a) Por correio eletrónico com aviso de entrega;

b) Por telecópia (fax); e

c) Por carta registada com aviso de receção.

3 - As notificações efetuadas nos termos da alínea a) do número anterior devem ser confirmadas por qualquer um dos meios previstos nas alíneas b) e c), no prazo de 2 (dois) dias.

4 - Salvo indicação em contrário, os atos administrativos inerentes à execução do contrato de aquisição só produzem efeitos após notificação, nos termos previstos nos números anteriores.

5 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes dos contratos deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 27.ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 28.ª – Encargos do contrato

As despesas e encargos inerentes à celebração do contrato escrito são da responsabilidade do prestador de serviços.

Cláusula 29.ª- Legislação aplicável

Em tudo quanto for omisso no presente Caderno de Encargos, observar-se-á o disposto no CCP e restante legislação portuguesa aplicável.

ANEXO I – TERMOS DE REFERÊNCIA

1. Objetivos da presente consulta

A presente consulta pretende dotar as Águas de Gaia de uma nova infraestrutura de sistemas para suportar o ambiente de virtualização existente, bem como, a aquisição software de gestão de Sistemas de informação

A evolução pretendida apresenta assim os seguintes objetivos:

1.1 Infraestrutura de Sistemas

- *Aumentar a capacidade de performance perante a realidade atual em termos de processamento*
- *Aumentar a capacidade quanto ao alojamento de novos sistemas virtuais a serem suportados sob o ambiente de virtualização*
- *Aumentar a capacidade de armazenamento de dados*
- *Aumentar os níveis de resiliência*

1.2 Solução de Gestão dos Sistemas de Informação

2 Infraestrutura de Sistemas

2.1 Descrição do ambiente existente

O ambiente existente encontra-se instalado no Datacenter das Águas de Gaia.

Possuímos um ambiente de virtualização suportado pela seguinte infraestrutura de sistemas:

- *Dois servidores HPE DL360 G9 cada um com sistema operativo MS Windows Server 2012 R2, sob os quais se encontra implementado o ambiente de virtualização Hyper-V e numa farm de alta-disponibilidade integrada com o storage partilhado HPE 3PAR existente;*
- *Unidade de Storage partilhado HPE 3PAR nos quais se encontram alojados os dados referentes ao ambiente de virtualização;*
- *SAN Switches para interligação de servidores e storage do ambiente de virtualização;*
- *Ambiente de backup e replicação suportado pela tecnologia Veeam que replica o ambiente de virtualização.*

2.2 Requisitos técnicos mínimos

De seguida encontra-se descrito os requisitos técnicos e de serviços a ter em conta pelos proponentes.

2.2.1 Servidores Rackmount

Mínimo de 2 servidores cada um com as seguintes caraterísticas mínimas:

a) 2 CPU do fabricante Intel com 16 Cores, com velocidade de relógio mínima de 2.4Ghz, 24MB de cache L3 e com um consumo máximo de 135Watts;

b) Altura máxima em bastidor: 1U

c) 512GB de memória RAM, com capacidade de expansão a 2TB com memórias do

RDIMM e até 8TB com memórias do tipo LRDIMM, distribuídos por 32 slots;

d) Deverá apresentar escalabilidade interna para um mínimo de 8 discos, dentro do mesmo chassis, os quais deverão ter um indicador de utilização (para evitar perca de dados ou downtime, devido a remoção indevida de discos);

e) Uma controladora de discos com capacidade para RAID 0, 1, 5, e RAID 10, com mínimo de 4GB de cache protegida por bateria;

f) Dois (2) discos SSD 240GB com assinatura de firmware digital

g) Cinco (5) Portas USB 3.0 distribuídas pela dianteira, traseira e interior do servidor

h) Quatro (4) portas Ethernet a 1 Gb/s – estas portas não podem consumir qualquer slot de expansão PCI disponibilizada no servidor;

i) Quatro portas (4) portas Ethernet a 10Gb/s de tipo SFP+ - por questões de redundância estas portas têm que ser disponibilizadas em duas placas com duas portas cada uma;

j) Quatro (4) cabos do tipo DAC (Direct Attach Cable), com mínimo de 5 metros de comprimento para ligação das portas do servidor a 10Gb/s;

k) Uma (1) porta ethernet a 1Gb/s dedicada a gestão remota avançada, que deve incluir no mínimo:

- *Controlo energético;*
- *Atualizações de firmware;*
- *Configurações na Bios;*
- *Consola gráfica remota;*
- *Virtual media de modo unificado;*

l) Os servidores propostos deverão ser suportados para utilização em Rack. Deverão suportar a instalação de calhas adequadas para o efeito.

m) Deverá incluir duas fontes de alimentação redundantes e Hot-Plug de 800W Platinum;

n) Porta dedicada para Gestão remota, com capacidade de federação – Capacidade de efetuar a gestão de vários servidores como se tratasse de apenas um, implementando pelo menos as seguintes definições: controlo energético, atualizações de firmware, configurações na Bios, virtual media de modo unificado.

o) Os servidores a propor deverão incluir capacidade de comunicação com sistema de monitorização em cloud disponibilizado pelo fabricante, que inclua tecnologia de inteligência artificial para análise e tratamento de eventos relacionados com suporte preditivo e mitigação de risco. Todo o licenciamento, caso exista, deve estar incluído para a totalidade da solução. Este sistema deverá pelo menos disponibilizar a seguinte informação:

- *Inventário global de servidores;*

- *Vista consolidada com o estado geral e conectividade dos servidores;*
- *Capacidade de aprendizagem global com deteção preditiva de eventuais problemas;*
- *Relatório global de garantia e suporte, assim como idade de cada servidor;*
- *Inventário detalhado do servidor (Hardware, Firmware e Software, Drivers, logs e eventos) com a possibilidade de extrair relatórios;*
- *Histórico de casos de suporte com a opção de criação de casos novos;*
- *Coleta Automática de dados de telemetria e sensores usando (0) zero recursos dos servidores;*
- *Análise preditiva de falhas de peças dos servidores;*
- *Análise de problemas de firmware, driver, SO / hypervisor e software do sistema;*
- *Notificações de alertas por email;*
- *Recomendações e aconselhamento para o bom funcionamento do servidor;*

p) Os servidores a propor deverão permitir ainda a configuração de mecanismo de abertura automática de chamadas de suporte em caso de falha ou pré-falha do tipo "call home".

2.2.2 Solução de armazenamento em disco

Pretendem as Águas de Gaia adquirir um array do tipo híbrido, isto é, um array que admita discos do tipo SSD e NL-SAS, com as seguintes características mínimas obrigatórias:

a) Mínimo de duas controladoras;

b) Cada controladora deverá ter de base:

- *Mínimo duas (2) portas a 1/10Gb com interfaces Base-T;*
- *Mínimo de duas (2) portas ethernet a 10Gb/s com interfaces SFP+ - devem incluir os transceivers e respetivos cabos de FO com 5 metros para conetividade à rede;*
- *Deve suportar a expansão do número de portas de ligação através da adição de placas com portas FC a 16Gb/s e a 32Gb/s, bem como com portas Ethernet a 25Gb/s;*
- *Mínimo de 32GB de cache exclusivamente para operações de leitura e escrita;*

c) Deve ser totalmente redundante sem pontos de falha únicos. Deve disponibilizar uma disponibilidade dos dados de 99.9999%;

d) Por questões de resiliência o array proposto deve garantir a possibilidade de falha simultânea de um mínimo de 3 discos sem que exista indisponibilidade de dados;

e) Capacidade útil mínima de 30TB úteis em discos NL-SAS sem considerar deduplicação e/ou compressão, em discos de tamanho não superior a 2TB;

f) Capacidade de cache de leitura e escrita em discos SSD, de no mínimo 2.5TB, com possibilidade de expansão a um mínimo de 23TB;

g) O sistema proposto deverá ser escalável a pelo menos 160TB, sem adição e/ou troca

de novas controladoras;

O array proposto deve incluir funcionalidades de base para eficiência de guarda de dados como deduplicação, compressão e thin provisioning inline, isto é, em tempo real, ao nível das controladoras;

O array proposto deve incluir capacidade de comunicação com o mesmo sistema de monitorização em cloud disponibilizado pelo fabricante para os servidores descritos no ponto anterior, que inclua tecnologia de inteligência artificial para análise e tratamento de eventos relacionados com suporte preditivo e mitigação de risco. Todo o licenciamento, caso exista, deve estar incluído para a totalidade da solução. Deve disponibilizar, pelo menos:

a) Recomendações de atualização de firmware e atualização de patch de forma proactiva;

b) Impedir automaticamente a instalação de firmware no array que possa entrar em conflito com outros componentes da infraestrutura ligadas ao array;

c) Fornecer informação granular sobre o histórico de ocupação do array, apresentando as tendências de crescimento, sem a necessidade de habilitar ou instalar qualquer dispositivo (físico ou virtual) para este fim;

d) Deve eliminar a necessidade de o cliente fornecer registos do array para suporte, uma vez que o suporte terá as informações necessárias enviadas automaticamente pelo array;

e) Deve fornecer histórico de casos de suporte registados, com evidência do estado de cada chamada, bem como o descritivo detalhado da mesma;

Além do descrito anteriormente, a plataforma deve ainda permitir e para habilitar uma futura liberdade de seleção da tecnologia de virtualização, as seguintes caraterísticas:

a) Permitir a integração com a camada de Hypervisor e deve ser certificado para funcionar com pelo menos Hyper-V e VMware;

b) A integração do hipervisor deve ser capaz de fornecer monitorização total, isto é, do Datacenter, Datastore, Host e VMs em execução;

c) Deve fornecer a análise detalhada de contenção de CPU, contenção de memória, contenção de IO para cada VM, incluindo a latência;

d) Deve fornecer recomendações baseadas nas análises feitas com recurso a inteligência artifical para melhorar a integridade da infraestrutura do hipervisor;

e) Deve ter a capacidade de identificar as principais VMs que contribuem para o máximo de IOs e latência;

f) Deve ser totalmente compatível com VMware e deve ser certificado para VVOL, com as seguintes integrações:

- *Deve ser certificado para replicação baseada em vVol*
- *Deve suportar compressão e deduplicação.*

- *Deve ser qualificado para trabalhar com Fibre Channel e ISCSI.*
- *Deve suportar SnapShots agendados e QoS.*
- *Deve suportar encriptação.*

g) A solução deve ter total integração com VMware e deve ser certificada para utilização de VVOL, com as seguintes operações:

- *Replicação*
- *Compressão e deduplicação*
- *Certificada para trabalhar tanto em Fiber Channel como em ISCSI*
- *Suporte para Agendamento de snapshot e QoS (Quality of Service)*
- *Suporte para encriptação*

O array proposto deve estar totalmente licenciado, não sendo aceite nenhuma solução que requeira algum tipo de licenciamento adicional em caso de upgrade de capacidade.

No mínimo devem estar garantidas de base as seguintes funcionalidades:

- *Gestão através de interface gráfico via web*
- *Snapshots e clone*
- *Snapshots com integração aplicacional*
- *Replicação remota*
- *Qualidade de serviço – QoS ao nível da LUN*

O array proposto deve garantir que em caso de falha de uma das controladoras, não existe qualquer impacto na performance global do array, isto é, não existe qualquer degradação de performance da solução;

O array deve ainda garantir certificação a possibilidade de encriptação certificada ao nível da LUN com AES-256 XTS FIPS sem necessidade de utilização de discos com encriptação por hardware.

2.3 Requisitos de serviços mínimos

2.3.1 Serviços de Suporte

- *Os serviços de manutenção de hardware e software deverão ser prestados para uma duração de 3 anos, de acordo com o seguinte:*
  - *Servidores: cobertura 9x5 e com resposta no dia útil seguinte;*
  - *Solução de armazenamento em disco: cobertura 24x7 e com 4 horas de tempo de resposta;*

- *Capacidade de abertura de chamada automática via ligação segura https;*
- *A manutenção deverá ser assegurada pelo fabricante dos equipamentos;*

- *A reparação de Hardware deverá apenas ser realizada com peças genuínas do fabricante dos equipamentos;*
- *Deve ser implementada uma solução de suporte para permitir a abertura automática de chamadas, no caso de incidentes de falha ou pré-falha de algum componente.*

2.3.2 Serviços de Implementação

Deve o proponente ter em conta os seguintes serviços de implementação a efetuar pelo próprio e no âmbito da presente consulta:

- *O serviço pode decorrer em horário laboral e pós-laboral de acordo com necessidades a definir em sede de projeto pelas Águas de Gaia;*
- *O proponente deve implementar as últimas versões de firmware existentes e recomendadas pelo respetivo fabricante;*
- *O proponente deve garantir a configuração segura dos produtos propostos, devendo adotar boas práticas definidas pelo fabricante para a configuração segura.*
- *O serviço deve contemplar a implementação da solução proposta pelo proponente, sendo que no mínimo os serviços de implementação inicial do storage deve ser executado pelo fabricante do mesmo e não por terceiros.*
- *O serviço deve contemplar a implementação do ambiente de virtualização baseado na tecnologia Microsoft Hyper-V 2022 e a sua integração no ambiente de IT existente. As Águas de Gaia disponibilizarão o licenciamento Microsoft necessário à implementação.*
- *O serviço deve contemplar a migração do ambiente de virtualização e respetivos dados existentes, respetivos servidores virtuais e garantir que o ambiente lógico existente seja integralmente migrado para a nova infraestrutura de sistemas após a sua implementação.*
- *O proponente é responsável por quaisquer configurações necessárias a efetuar nos sistemas (novos ou existentes) ou rede para implementação do cenário proposto pelo mesmo.*
- *O proponente é responsável pelas configurações no ambiente de backup e replicação existente baseado na tecnologia Veeam, de forma a garantir a manutenção do ambiente de proteção de dados e sistemas existentes e a respetiva integração com a solução proposta.*
- *O proponente deve efetuar a passagem de conhecimento em termos da gestão e configuração das soluções implementadas à equipa de IT ou a quem esta delegar, de forma que esta fique autónoma na sua gestão, operação e suporte. Esta fase deve contemplar sessões com o mínimo de dois dias úteis para passagem de conhecimento.*

3 Solução de Gestão de Endpoint

Pretende-se a aquisição de um software para a gestão de todos os postos de trabalho e servidores, no que diz respeito a:

- *Automatizar atividades de gestão de postos de trabalho*
- *Uniformizar as configurações de sistemas operativos e aplicações pelos postos de trabalho*
- *Tornar seguros os postos de trabalho e servidores relativamente a ameaças de cibersegurança, nomeadamente pela gestão de vulnerabilidades*
- *Apoiar na resolução de problemas nos postos de trabalho*
- *Inventariar hardware e software*
- *Gerir dispositivos móveis*

O software a adquirir deve contemplar o licenciamento do tipo perpétuo com manutenção e suporte por parte do fabricante por um período de 3 anos, assim como garantir o acesso a 6 utilizadores com capacidade de administrar e operar a solução.
Deve garantir o suporte a múltiplas línguas e ser instalado mandatoriamente no ambiente de virtualização presente no Datacenter das Águas de Gaia.
Deve ter em conta o licenciamento de até 200 postos de trabalho e 50 servidores.
Deve contemplar os serviços de implementação da solução com a configuração das funcionalidades definidas e a acordar pelas Águas de Gaia em sede de projeto.
Deve ser efetuado um workshop a dois recursos a indicar pelas Águas de Gaia, nas nossas instalações e deve ter um tempo mínimo de 1 dia útil.

Este software deve ser mandatoriamente implementado no nosso Datacenter e permitir e contemplar os seguintes requisitos mínimos obrigatoriamente:

- *Automatizar a aplicação de patches para aplicações e sistemas operativos Windows, Mac e Linux.*
- *Detetar e implantar proativamente os patches ausentes.*
- *Testar e aprovar patches antes da implementação para reduzir os riscos de segurança.*
- *Implementar patches críticos de dia zero.*
- *Desativar as atualizações automáticas e recusar os patches conforme necessário.*
- *Obter relatórios sobre o status de integridade do sistema, bem como sobre a vulnerabilidade do sistema.*
- *Rastrear todo o hardware e software na rede em tempo real.*
- *Garantir a conformidade da licença de software.*
- *Bloquear executáveis e desinstalar software proibido.*
- *Analisar as estatísticas de uso do software e utilizar medição de software.*
- *Receber notificações para eventos específicos, como deteção de novo software, não conformidade devido a sub-licenciamento e software proibido.*
- *Possuir relatórios predefinidos para conformidade de hardware, software, inventário e*

licenciamento.

- *Instalar e desinstalar aplicativos baseados em MSI e EXE.*
- *Agendar implementações de software e executar atividades pré e pós-implementação.*
- *Permitir que os próprios utilizadores instalem o software usando o portal de autoatendimento.*
- *Utilize modelos predefinidos para implementar aplicações.*
- *Criar um repositório de pacotes e reutilizar inúmeras vezes para instalar ou desinstalar software.*
- *Instalar o software como um utilizador específico usando a opção Executar como.*
- *Automatizar o registo e autenticação em massa de BYOD e dispositivos corporativos.*
- *Controlar as atualizações do sistema operativo e solucionar problemas de dispositivos móveis remotos.*
- *Obter visibilidade completa dos ativos móveis por meio de relatórios predefinidos e personalizáveis.*
- *Criar um repositório de aplicações corporativas contendo apenas aplicações internas e comerciais aprovadas pelas Águas de Gaia.*
- *Instalar, atualizar e remover silenciosamente aplicações corporativas de dispositivos enquanto também perita a gestão de licenças de aplicações e pré-configura permissões de aplicações.*
- *Garantir que os dispositivos executem apenas aplicações corporativas confiáveis, colocando aplicações maliciosas/vulneráveis na lista negra.*
- *Configurar e aplicar políticas de segurança corporativa que afetam Wi-Fi, VPN e e-mail.*
- *Aplica a criptografia ao nível do dispositivo; isolar espaços de trabalho pessoais e corporativos em dispositivos BYOD; e localizar, bloquear e limpar dispositivos fora do lugar.*
- *Monitorizar e analisar sistemas geridos remotamente visualizando os detalhes de tarefas e processos que estão a ser executadas neles.*
- *Inicializar remotamente uma máquina instantaneamente usando Wake-on-LAN ou agendar inicializações.*
- *Publicar anúncios em toda a empresa ou apenas para técnicos.*
- *Agendar a desfragmentação do disco, verificar os discos e limpar o disco para postos de trabalho locais ou remotas.*
- *Aproveitar o controle remoto seguro para atender a vários regulamentos de conformidade, incluindo PCI DSS.*
- *Estar em conformidade com normas GDPR, CIS e ISO.*
- *Solucionar problemas de áreas de trabalho remotas perfeitamente com a colaboração entre vários utilizadores.*

- *Vídeo integrado, chamada, chat, e opções para transferência de arquivos entre máquinas.*
- *Gravar sessões inteiras de controle remoto para fins de auditoria.*
- *Bloquear os teclados e ratos dos utilizadores finais e bloquear os seus écrans para garantir a confidencialidade durante as sessões remotas.*
- *Habilitar criptografia AES de 128 bits durante as operações de controle remoto.*
- *Padronizar as configurações de desktop, computador, aplicações e segurança com configurações básicas.*
- *Utilizar configurações pré-definidas para utilizadores e computadores ou permitir criar modelos para configurações usadas com frequência.*
- *Escolher entre mais de 150 scripts no repositório de scripts.*
- *Restringir e controlar o uso de dispositivos USB como impressoras, unidades de CD, dispositivos portáteis, dispositivos bluetooth, modems e outros periféricos na rede, tanto no nível do utilizador quanto do computador.*
- *Gerir a energia eficazmente dos postos de trabalho, aplicando esquemas de energia, desligando computadores inativos e exibindo relatórios de tempo de atividade do sistema.*
- *Configurar navegador de internet, firewall e políticas de segurança.*
- *Definir alertas para expiração de senha e pouco espaço na unidade do sistema.*
- *Capturar automaticamente a imagem de um computador, seja em tempo real ou desligado, usando técnicas inteligentes de imagem online e offline.*
- *Armazenar as imagens num repositório centralizado e executar a implementação do sistema operativo em qualquer lugar.*
- *Personalizar imagens capturadas usando modelos de implementação para diferentes funções e departamentos.*
- *Realizar uma implementação em diferentes tipos de hardware.*
- *Executar atividades pós-implantação, como instalação de aplicações, configuração de configurações do computador.*
- *Utilizar relatórios pré-definido da Active Directory sobre utilizadores, computadores, grupos, unidades organizacionais e domínios.*
- *Obter detalhes de logon de utilizador atualizados com relatórios de logon de utilizador.*
- *Visualizar relatórios sobre patches, configurações e eventos para auditoria.*

ANEXO II – POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

ÁGUAS DE GAIA EMPRESA MUNICIPAL, SA

POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

"Os nossos Colaboradores são o bem mais precioso nesta grande equipa Águas de Gaia, como a Água é o bem mais precioso na Vida."

Conscientes das nossas responsabilidades na gestão de recursos, melhoria contínua, diminuição dos impactos da nossa atividade sobre o meio ambiente e no controlo dos riscos e perigos que podem afetar as pessoas envolvidas nos processos, comprometemo-nos:

A ntecipar e satisfazer as necessidades e expectativas internas e externas, dos nossos Colaboradores, Clientes, do Município, dos Parceiros, da Comunidade e de outras Partes Interessadas.

G arantir a disponibilidade e a qualidade da água segura, em todo o concelho, gerir a rede de drenagem pluvial, melhorando as condições de escoamento das ruas e vias municipais e de encaminhamento para as linhas de água e assegurar a recolha das águas residuais, o tratamento e a qualidade de efluentes rejeitados no meio hídrico.

U tilizar e promover uma atuação responsável e eco eficiente na gestão e exploração dos processos e das infraestruturas, prevenindo a poluição, racionalizando a utilização de recursos naturais e minimizando os impactos ambientais.

A tuar proativamente na proteção, na saúde e na segurança dos Colaboradores e de todas as pessoas envolvidas, através da redução e eliminação de riscos.

S er um símbolo de transparência, rigor, precisão, modernidade e inovação em todas as atividades que desenvolvemos, participando na sensibilização da população do concelho de Vila Nova de Gaia para a preservação do meio ambiente.

D esenvolver e atuar de forma responsável e sustentável, promovendo a participação e a consulta em SST, a igualdade de género, através do envolvimento equilibrado dos homens e mulheres nas atividades profissionais, e a conciliação da vida pessoal, profissional e familiar para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada para as gerações futuras.

E stabelecer e rever periodicamente os princípios, tendo em conta os processos, os impactos e os riscos significativos de modo a garantir-se o desenvolvimento sustentável e a melhoria contínua.

G arantir o cumprimento das obrigações de conformidade decorrentes da legislação, regulamentação, normalização e outros diplomas aplicáveis.

A companhar o serviço de recolha de resíduos sólidos urbanos, assegurando uma manutenção eficaz.

I ncentivar o trabalho em equipa e o envolvimento de todos os Colaboradores, promovendo o desenvolvimento de competências, a responsabilização, a valorização e a formação adequada ao desempenho das suas atividades, bem como gerar felicidade interna, através de benefícios sociais e metodologias de reconhecimento pessoal e profissional.

A largar as valências e serviços disponíveis, potenciando os recursos internos existentes, fora do Município.

GOTA de ÁGUA, é simultaneamente um DIAMANTE…
porque afinal a água é o NOSSO BEM MAIS PRECIOSO!

novembro 2022

O Conselho de Administração

ANEXO III – CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EXTERNOS DURANTE A EXECUÇÃO CONTRATUAL

Critérios de Ponderação para Avaliação de Fornecedores

Preço

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Custo muito elevado para os requisitos definidos
	2	Insuficiente	Maior custo
	3	Razoável	Custo aceitável para os requisitos definidos
	4	Bom	Custo adequado para o cumprimento dos requisitos solicitados
	5	Excelente	Menor custo

Conformidade do Produto / Qualidade da Prestação

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Fornecimento não conforme com o acordado inicialmente com consequências na atividade de AGEM
	2	Insuficiente	Fornecimento não conforme com o acordado inicialmente sem consequências
	3	Razoável	Fornecimento parcialmente conforme com o acordado inicialmente sem consequência
	4	Bom	Fornecimento conforme o acordo inicialmente
	5	Excelente	Produto com qualidades superiores às acordadas inicialmente

Assistência / Acompanhamento

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Intervenção não executada
	2	Insuficiente	Intervenção executada fora do prazo estipulado
	3	Razoável	Intervenção/Resposta em tempo útil
	4	Bom	Intervenção/Resposta imediata
	5	Excelente	Intervenção/Resposta executada de forma eficiente e assertiva em prazo anterior ao estipulado

Segurança (quando aplicável)

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Não cumprimento das regras de segurança afetas à aquisição (1 acidente grave ou >2 acidentes/Incidentes ou não conformidades)
	2	Insuficiente	Não cumprimento das regras de segurança (2 acidente/Incidente ou não conformidades)
	3	Razoável	Cumprimento das regras de segurança (1 acidente/Incidente ou não conformidades)
	4	Bom	Cumprimento das regras de segurança
	5	Excelente	Boa prática na execução das tarefas com cumprimento de excelente das regras e legislação de segurança

Prazo de Entrega/Execução

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Entrega/Execução não efetuada
	2	Insuficiente	Não cumprimento dos prazos de entrega acordado e que originou não conformidades no sistema
	3	Razoável	Não cumprimento do prazo de entrega acordado
	4	Bom	Cumprimento do prazo de entrega acordado
	5	Excelente	Entrega/Execução antecipada ao prazo acordado

Ambiente (quando aplicável)

	Critério de Avaliação		
Ponderação	1	Mau	Não cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais ou ≥ 5 não conformidades
	2	Insuficiente	Não cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais ou ≥ 3 não conformidades
	3	Razoável	Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais e > 1 e < 3 não conformidades
	4	Bom	Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais (0 não conformidades)
	5	Excelente	Cumprimento dos requisitos legais e/ou contratuais (0 não conformidades e boas práticas)