CONCURSO PÚBLICO

Com publicação no Jornal Oficial da União Europeia

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS GERIDOS DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS E BASES DE DADOS E SERVICE DESK PARA 24 MESES

CADERNO DE ENCARGOS

Processo n.º 257/2022

Cohesion and Development Agency
Avenida 5 de outubro, n.º 153
1050-053 Lisboa PORTUGAL
Telf: 218 814 000 Fax: 218 881 111
agencia@adcoesao.pt
www.adcoesao.pt

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O(s) contrato(s) a celebrar no âmbito do Processo n.º 257/2022, adotado ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), na sua atual redação, tem por objeto a aquisição de serviços geridos de administração de sistemas e de bases de dados e *service desk*, para 24 meses, dividido em dois lotes, nos termos previstos nas especificações técnicas do presente Caderno de Encargos e demais anexos.
2. A contratação dos serviços indicados no número anterior será efetuada por lotes, conforme a seguir se indica:
   a) Lote 1 - Administração de Sistemas e Bases de Dados;
   b) Lote 2 - *Service Desk*

Cláusula 2.ª

Prevalência

1. O presente caderno de encargos contempla as cláusulas a incluir no(s) contrato(s) que se pretende(m) celebrar.
2. O contrato integra ainda os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   c) O presente caderno de encargos e os seus anexos;
   d) A proposta;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo cocontratante;
   f) O clausulado contratual.

2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pelo contraente público nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo Cocontratante nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo Código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª

Poder de conformação da prestação pelo Contraente Público

1. Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites e termos do Caderno de Encargos e da Proposta adjudicada, o Cocontratante aceita expressamente os poderes do Contraente Público, nos termos dos artigos 302.º e seguintes do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação dos serviços a prestar, com vista a atingir os objetivos globais do projeto a implementar.
2. O poder de conformação a que se refere o número anterior não prejudica nem diminui os deveres do Cocontratante de afetação dos recursos e desenvolvimento dos serviços desenvolvendo todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato.

Cláusula 4.ª

Vigência

1. A produção de efeitos do contrato está condicionada à obtenção do visto prévio do Tribunal de Contas no âmbito da incidência da fiscalização prévia nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 45.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas, na sua atual redação.
2. O início efetivo da prestação de serviços ocorrerá após a obtenção do visto prévio no âmbito da incidência da fiscalização prévia do Tribunal de contas e vigorará por um prazo de 12 meses, renovável, de forma automática, por igual período de 12 meses.
3. A renovação do contrato por período de 12 meses pode ser denunciada pela Agência, I.P. com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio escrito.

Cláusula 5.ª

Local de prestação dos serviços

A prestação dos serviços tem lugar nas instalações do Cocontratante ou da Agência, I.P., conforme se mostre mais adequado para o desenvolvimento, em cada momento, dos serviços a prestar, a acordar durante a execução do contrato, sem que tal acordo implique qualquer custo acrescido para a Agência, I. P.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 6.ª

Obrigações do Cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, com a celebração do contrato constituem-se como obrigações principais do Cocontratante as seguintes:
   a) Preparar, planear e coordenar a execução de todos os serviços necessários e adequados à melhor execução do contrato, em conformidade com as Especificações Técnicas previstas no presente Caderno de Encargos, a respetiva proposta e em articulação com a Agência, I.P., bem como de todas as obrigações daí decorrentes;
   b) Prestar os serviços nos termos por si propostos e em cumprimento integral, adequado e atempado de acordo com o previsto no presente caderno de encargos;
   c) Comunicar, de imediato, ao contraente público quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços contratada, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações.;
   d) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
   e) Participar nas reuniões de preparação, de acompanhamento ou esclarecimento convocadas para o efeito pela Agência, I.P., com a presença obrigatória do gestor de contrato afeto à prestação de serviços;

f) Prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é efetuada a prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se revelem necessários ou sejam solicitados pelo contraente público;

g) Comunicar ao contraente público qualquer alteração da denominação social, dos representantes legais, dos estatutos, dos gerentes, ou outras com relevância para a prestação dos serviços, designadamente, mas não de modo exclusivo, a apresentação à insolvência;

h) Cumprir com o disposto no artigo 419.º-A do CCP, por força da norma constante do n.º 13 do artigo 42.º do CCP, na redação concedida pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro.

2. O Cocontratante fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, e ao cumprimento das normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 7ª

Número e perfil dos colaboradores do Cocontratante

1. Para ambos os lotes, a prestação dos serviços deve ser executada por uma equipa, a definir pelo Cocontratante tendo em vista a adequação à melhor execução do contrato, de acordo com a definição do número de elementos e dos perfis mínimos obrigatórios e respetivas caraterísticas descritas na Parte II do Caderno de Encargos.
2. Sem prejuízo do disposto na Parte II do Caderno de Encargos, relativamente aos requisitos da equipa, compete ao Cocontratante a alocação dos diferentes membros da equipa proposta para a adequada e tempestiva execução da prestação dos serviços, que constituem uma obrigação de resultado.
3. Compete ao Cocontratante alocar os recursos humanos necessários para garantir a prestação dos serviços contratados e assegurar a máxima adequação das competências de cada um deles à realização das ações compreendidas nas áreas de conhecimento identificadas no presente caderno de encargos, sem prejuízo do cumprimento do adicionalmente exigido nas especificações técnicas do caderno de encargos.

Cláusula 8ª

Substituição dos colaboradores que integram a proposta adjudicada

1. O Cocontratante poderá substituir qualquer colaborador afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador com *curriculum* idêntico, ou superior, desde que o solicite ao Contraente Público com a antecedência mínima de dois dias úteis, devendo, para o efeito, juntar os documentos necessários para comprovação dos requisitos de equivalência ao colaborador a substituir, e garantir, salvo situações excecionais, que a saída do colaborador substituído só ocorre após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.
2. Nos casos previstos nos números anteriores é da responsabilidade e encargo exclusivos do Cocontratante a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído estava a desenvolver.
3. Ao contraente público assiste o direito de exigir do cocontratante a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso se verifique que a respetiva prestação não é satisfatória.
4. O cocontratante deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a notificação do contraente público para esse efeito, devendo juntar igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos de experiência idênticos ou superiores ao do colaborador substituído.
5. O direito a que se refere o nº 3 não preclude nenhum dos deveres previstos no presente Caderno de Encargos para o Cocontratante.

Cláusula 9.ª

Transferência da propriedade e direitos de propriedade intelectual

1. Os produtos que resultem da execução do objeto do contrato, bem como todos os resultados dos serviços prestados ao abrigo do respetivo contrato, serão considerados como obra de encomenda, nos termos do disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, pertencendo à Agência, I.P. a titularidade dos mesmos, bem como a propriedade dos respetivos suportes.
2. A Agência, I.P. poderá, para seu uso exclusivo, proceder à reprodução de todos os produtos referidos no número anterior, bem como manuais e qualquer documentação elaborada e fornecida ao abrigo do presente contrato.

3. O Cocontratante não pode utilizar a favor de outras entidades, ainda que públicas, nem divulgar quaisquer elementos elaborados ao abrigo do presente contrato, salvo autorização prévia expressa por escrito da Agência, I.P.
4. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo Cocontratante para o Contraente Público ou pelo Contraente Público ao abrigo do Contrato, incluindo nomeadamente, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, (em conjunto "obras") pertence ao Contraente Público, ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal a remuneração adjudicada.
5. O Cocontratante garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que possuam com o Cocontratante, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente ao Contraente Público.
6. O Cocontratante é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.
7. O Cocontratante é responsável por qualquer reclamação formulada perante o Contraente Público, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando o Contraente Público o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do Cocontratante na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
8. No caso de o Contraente Público ser demandado por violação de direitos constantes dos números anteriores, o Cocontratante indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.
9. Com a aceitação dos serviços objeto do presente contrato, ocorre a transferência da propriedade dos mesmos para o contraente público, bem como de todos os documentos elaborados pelo cocontratante previstos neste Caderno de Encargos, podendo o contraente

público utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização do cocontratante.

Cláusula 10.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do Cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Agência, I.P. venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato a celebrar, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante indemniza-a 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

Dever de sigilo

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. Nenhum documento ou dado a que o Cocontratante tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita do Contraente Público.
3. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
4. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato.
5. O cocontratante garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente,

à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 12.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo cocontratante e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do referido Regulamento.
2. O Cocontratante assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que o Contraente Público assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O Cocontratante obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e a metodologia e processos definidos nos Relatórios técnicos dos serviços prestados, previstos no presente caderno de encargos.
4. O Cocontratante obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre o Contraente Público, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:
    a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
    b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público, sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito.
    c) 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 pessoas;
    d) Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e

consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;

e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) do contraente público, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.

5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato a celebrar, bem como os elementos com eles relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
6. Em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, na apresentação dos *curricula* e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, o Cocontratante é responsável pela obtenção do consentimento expresso dos seus titulares, para que o Contraente Público, no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fique habilitada para o tratamento desses dados.
7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do contrato a celebrar e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. Quaisquer questões relacionadas com este tema devem ser remetidas para o email protecao.dados@adcoesao.pt , sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.
9. O incumprimento de algum dos deveres constantes na presente cláusula, bem como a verificação da inexistência de garantias de *compliance*, constitui fundamento de resolução do contrato por incumprimento, sem prejuízo do dever de indemnização ao responsável pelo tratamento a que possa haver lugar, por danos sofridos ou eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 13.ª

Conflito de interesses

Em caso de conflito de interesses, superveniente, durante a execução dos serviços contratados, o Cocontratante deverá informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, da ocorrência do facto e dos procedimentos que adotará para a resolução do conflito, sujeitos à aprovação da Agência, I.P.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA. I.P.

Cláusula 14.ª

Preço base e preço contratual

1. O preço base fixado para o presente procedimento, constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do procedimento é de 1.584.000,00€ (um milhão quinhentos e oitenta e quatro mil euros), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, decomposto da seguinte forma:
   a) Lote 1 – Administração de Sistemas e Base de Dados – 1.248.000,00€ (um milhão duzentos e quarenta e oito mil euros), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor;
   b) Lote 2 – Service Desk – 336.000,00€ (trezentos e trinta e seis mil euros), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor;
2. Pelos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Agência, I.P. obriga-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, o qual abrange todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente cometida à Agência, I.P., incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.
3. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.
4. Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP, o preço base do procedimento foi obtido tendo em consideração os preços médios unitários, resultantes de anteriores contratos, para prestações do mesmo tipo.

Cláusula 15.ª

Condições de pagamento

1. O COCONTRATANTE obriga-se a apresentar uma fatura mensalmente e de igual valor, considerando o preço contratual, até ao 5º dia útil do mês seguinte a que se reporta, em função dos serviços prestados.
2. A faturação deve respeitar o regime estabelecido na Parte II do CE relativamente aos abatimentos a que haja lugar, por incumprimento dos Níveis de Serviço.

3. Em caso algum poderão ser pagos adiantamentos.
4. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
5. Consideram-se vencidas as obrigações com a aceitação dos serviços prestados a que as mesmas correspondem.
6. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, sob pena de devolução.
7. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando o Cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
8. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição bancária indicada pelo Cocontratante e da qual este deve ser titular.
9. O atraso no pagamento das faturas apresentadas fará a Agência, I.P. incorrer em mora com a correspondente aplicação do artigo 1.º da Lei nº 3/2010, de 27 de abril, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, desde o respetivo vencimento até integral e efetivo pagamento.
10. O atraso no pagamento de quaisquer faturas regularmente emitidas não autoriza o Cocontratante a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do CCP.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 16.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. Sem prejuízo das competências exercidas pelos demais membros da equipa da Agência, I.P., para ambos os lotes, a execução do contrato é acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P., nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, e mencionado no contrato a celebrar.
2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do

contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III
MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 17.ª
Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Sem prejuízo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o COCONTRATANTE pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização do Contraente Público.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o COCONTRATANTE deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. O CONTRAENTE PÚBLICO deve pronunciar-se sobre a proposta do COCONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento pelo COCONTRATANTE que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual que antecedeu a celebração do contrato que venha a ser indicado pelo CONTRAENTE PÚBLICO, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do Código dos Contratos Públicos.
5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato do CONTRAENTE PÚBLICO, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
6. Aplica-se à subcontratação o regime constante do Código dos Contratos Públicos, não podendo ser objeto de subcontratação mais do que 20% (vinte por cento) do contrato.

Cláusula 18.ª
Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Agência, I.P. pode aplicar ao Cocontratante de Lote 1 - Administração de sistemas e bases de dados as seguintes penalidades:

a) No valor de €1.000,00 (mil euros) pela falta, sem justificação atempada e por motivo ponderoso, do gestor do projeto a qualquer reunião agendada para a qual deva estar presente;

b) 2%0 (dois por mil) do preço contratual por cada incumprimento de uma das tarefas de planeamento e operacionalização dos processos de gestão de serviço, tal como previstas nos pontos Gestão do Serviço e Operação da Parte II do presente Caderno de Encargos.

c) 3%0 (três por mil) do preço contratual por cada substituição de elementos da equipa em violação do disposto no Caderno de Encargos;

d) 3%0 (três por mil) do preço contratual por cada violação das atividades de administração de sistemas, nos termos do ponto Administração de sistemas da Parte II do Caderno de Encargos;

e) 3%0 (três por mil) do preço contratual por cada violação das atividades de administração de bases de dados, de administração de plataformas, de administração de aplicações, e de cloud, nos termos dos pontos Administração de base de dados, Administração de plataformas, Administração de aplicações e Cloud, respetivamente, da Parte II do Caderno de Encargos;

f) 0,5 % (meio por cento) do preço contratual, por cada semana de atraso nas fases definidas no ponto Transição, exploração e encerramento da Parte II do Caderno de encargos.

2. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Agência, I.P. pode aplicar ao Cocontratante de Lote 2 – Service Desk as seguintes penalidades:

a) No valor de €1.000,00 (mil euros) pela falta, sem justificação atempada e por motivo ponderoso, do gestor do projeto a qualquer reunião agendada para a qual deva estar presente;

b) 3%0 (três por mil) do preço contratual por cada incumprimento de uma das tarefas de planeamento e operacionalização dos processos de serviços de operação de primeira linha, tal como previstas no ponto Serviços de Operação de Primeira linha da Parte II do presente Caderno de Encargos.

c) 3%0 (três por mil) do preço contratual por cada substituição de elementos da equipa em violação do disposto no Caderno de Encargos;

d) 2%0 (dois por mil) do preço contratual por cada violação das atividades de suporte ao utilizador e gestão do serviço, nos termos dos pontos Suporte ao Utilizador e Gestão de Serviço da Parte II do Caderno de Encargos;

e) 0,5 % (meio por cento) do preço contratual, por cada semana de atraso nas fases definidas

no ponto Transição, exploração e encerramento da Parte II do Caderno de encargos.

3. Caso se verifique qualquer outra situação que constitua incumprimento e/ou cumprimento defeituoso de quaisquer outras obrigações que não se subsumam nas situações descritas no n.º 1 e n.º 2 da presente cláusula, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 1% do preço contratual, por lote, por cada dia de atraso e até ao pontual cumprimento.
4. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
5. Nos casos em que seja atingido o limite máximo previsto no número anterior, e a Agência, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 % (trinta por cento).
6. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Agência, I.P. tem ainda em consideração a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e consequências do incumprimento.
7. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do CCP, a Agência, I.P. pode aplicar uma pena pecuniária até ao limite indicado no número anterior.
8. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções de natureza pecuniária devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito.
9. As sanções de natureza pecuniária previstas na presente cláusula não obstam a que a Agência, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente nos termos das disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas na lei.
10. A aplicação de abatimentos, nos termos previstos na Parte II do Caderno de Encargos, relativa aos níveis de serviço, não impede ou preclude a aplicação de penalidades.

Cláusula 19.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. 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;
   h) Declaração de estado de emergência ou de calamidade, nem obrigações legais ou administrativas de teletrabalho, em situações de pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde.
3. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

Cláusula 20.ª

Resolução do contrato por parte da Agência, I.P.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Agência, I.P. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. Constitui, entre outros, fundamento de resolução sancionatória, o incumprimento das Especificações Técnicas do Caderno de Encargos de forma que impeça a execução do contrato ou que determine qua a respetiva execução coloque em causa a credibilidade da Agência, I.P.

ou limite gravemente os objetivos a atingir.

3. O direito de resolução referido no número 1 exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 21.ª

Resolução do contrato por parte do Cocontratante

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do CCP.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 22.ª

Deveres de informação

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

Cláusula 23.ª

Comunicações

1. Todas as comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações

que, para o efeito, constarem no contrato.

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada efetuada na data da respetiva expedição e recebida no dia útil seguinte.

Cláusula 24.ª

Regra de informação e publicidade

No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2020.

Cláusula 25.ª

Despesas e encargos

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para e com a celebração do contrato são da responsabilidade do Cocontratante, incluindo os emolumentos que eventualmente sejam devidos ao Tribunal de Contas.
2. O Cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares, em vigor, designadamente sobre acidentes de trabalho e medicina no trabalho, relativamente aos elementos da sua equipa, na execução dos trabalhos, correndo por sua conta os encargos que daí resultem.

Cláusula 26.ª

Foro competente

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

Cláusula 27.ª

Direito aplicável

1. O contrato é regulado pela lei portuguesa, com expressa renúncia a qualquer outra.
2. O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação conferida pela Lei

nº 30/2021, de 21.05, pela Retificação nº 25/2021, de 21.07 e pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro.

Cláusula 28.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e contam-se nos termos do disposto no artigo 471.º do CCP.

Cláusula 29.ª

Fiscalização prévia do Tribunal de Contas

1. O(s) contrato(s) está(ão) sujeito(s) à incidência da fiscalização prévia do Tribunal de Contas, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 45.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua atual redação), sendo que o(s) mesmo(s) não pode(m) produzir quaisquer efeitos antes do visto ou declaração de conformidade.
2. Neste âmbito, são devidos emolumentos nos termos do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas, em anexo ao Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio.
3. A não obtenção de visto prévio não confere aos adjudicatários qualquer direito a indemnização.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

LOTE 1 E LOTE 2

Abreviaturas

Para efeitos do presente documento e respetivos Anexos, os acrónimos referidos na lista seguinte têm o sentido que aí lhes é atribuído, para ambos os lotes, quando utilizados no texto com a formatação que aqui é usada:

a) API – Application Programming Interface, conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web;

b) CCP – Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual;

c) CMDB - Configuration management database;

d) DOD – Definition of done, conjuntos de atividades que devem estar concluídas no final de um sprint;

e) CPU – Central Processing Unit;

f) FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, instrumentos de financiamento aprovados por legislação da União Europeia que suportam ações europeias, nacionais, regionais, locais e até internacionais, para atingir objetivos de desenvolvimento;

g) IC - Configuration Items;

h) GUI – *Graphical User Interface*, interface gráfica disponibilizada pelo software ao utilizador,

i) IR – *Incident Request;*

j) ITIL – Information Technology Infrastructure Library, modelo para gestão de serviço que documenta as melhores práticas para o suporte, operação e entrega de serviços TIC;

k) ITSM – Information Technology Service Management;

l) KPI – Key Performance Indicators ou indicadores fundamentais para avaliação e análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados;

m) MS – Microsoft;

n) SAN – Storage Area Network;

o) PC – *Personal Computer* ou computador pessoal;

p) Service Desk – Service Desk ou Help Desk, corresponde a um departamento ou equipa que presta assistência e fornece informação a pedidos relacionados com os equipamentos

eletrónicos utilizados como ferramenta de trabalho;

q) SGBD- Sistema de Gestão de Banco de Dados;

r) SI/TI – Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação;

s) SLA – Service Level Agreement, o mesmo que Níveis de Serviço;

t) VM – Virtual Machine.

Glossário de termos

Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos Anexos, as palavras referidas nas alíneas seguintes, para ambos os lotes, têm o sentido que aí lhes é fixado:

a) *Adjudicatário*: O operador económico cuja proposta foi objeto de adjudicação no âmbito do Concurso; o mesmo que CoCocontratante;

b) *Aplicação* – Descreve o conceito de *software as a service* fornecido pela *cloud* publica, no qual algumas ou todas as componentes de infraestrutura são transparentes.

c) *Atividade:* Unidade mínima necessária para a execução de uma tarefa definida no *workflow*;

d) *Caderno De Encargos*: O presente documento;

e) *Cocontratante*: O operador económico com o qual foi celebrado um contrato ao abrigo do presente concurso; o mesmo que *Adjudicatário*;

f) *Contrato*: O contrato de aquisição dos serviços a celebrar, para cada um dos lotes, de acordo com as cláusulas jurídicas e técnicas constantes do Caderno De Encargos e das demais peças do procedimento;

g) *Documento:* O documento corresponde ao registo, qualquer que seja a sua data, forma ou suporte material, que contém uma informação e é produzido ou recebido por uma entidade pública ou privada no exercício da sua atividade. No contexto da gestão documental, a integração desse registo num Processo de Negócio pressupõe a respetiva contextualização, instanciando, a partir desse momento, o documento. Esta contextualização é definida pela própria natureza do Processo de Negócio e um mesmo documento tem tantas contextualizações quantos os Processos de Negócio do qual faz parte. É esta contextualização, no âmbito de um processo de negócio, que confere aos dados significado e mais-valia para o negócio;

h) *Entidade Adjudicante ou AGÊNCIA, I.P.*: A Agência para o Desenvolvimento e Coesão IP;

a) *Garantia*: A obrigação segundo a qual o Cocontratante assegura, durante o período de tempo contratualmente definido ou legalmente aplicável, que o SERVIÇO, no seu todo e os seus diferentes módulos, fornecido e ou desenvolvido está funcionalmente apta e isento de defeitos ou anomalias de conceção/fabrico, desenvolvimento e/ou implementação, quando utilizada de acordo com as suas instruções, incluindo todos os serviços necessários à correção quando tal não suceda;

i) *Gestor De Contrato*: Elemento da Entidade Adjudicante designado para desempenhar as funções previstas no Artigo 290.º-A do CCP;

j) *Níveis De Serviço* – Conjunto de metas a cumprir na prestação do Serviço, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no Caderno De Encargos; o mesmo que SLA;

k) *Plataforma* – Descreve o conceito de *plataform as a service* fornecido pela *cloud* publica, no qual algumas ou todas as componentes de infraestrutura são transparentes;

l) *Processo*: Sequência de atividades ou fluxos de trabalho (*workflows*) interligados que transformam um conjunto de entradas em resultados. Os processos são normalmente transversais no sentido em que atravessam várias áreas da organização. Os processos podem ser considerados como sendo de negócio – focados na atividade central da organização – ou de suporte – focados em atividades que apoiam a execução da atividade central da organização;

m) *Proposta*: A proposta adjudicada;

n) *Serviço* – Designação genérica do conjunto de serviços a prestar pelo Cocontratante expressamente identificados no Caderno De Encargos ou necessários para o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do Contrato;

LOTE 1 – ADMINISTRAÇÃO E SISTEMAS E BASES DE DADOS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Enquadramento e Objetivos

Enquadramento

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., doravante designada por *AGÊNCIA, I.P.*, tem como missão a coordenação da Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI).

A disponibilização dos fundos europeus a Portugal e a necessidade de convergência com a União Europeia, estabelece a necessidade de criar as condições para que o ciclo de programação 2021-2027, designado por PT2030, possa ser iniciado com celeridade, suportado em mecanismos que permitam a agilização do processo de candidatura e acelerem a fase de execução dos projetos, garantindo a mitigação do risco de fraude.

São grandes os desafios a que urge dar resposta neste momento inicial do PT2030, dando seguimento às lições aprendidas com o PT2020, antes e depois da situação pandémica, e procurando ajustar o complexo ecossistema de suporte à gestão e coordenação dos Fundos Europeus aos pilares do acordo de parceria e à realidade da economia portuguesa.

O aumento da procura de financiamento por parte dos potenciais beneficiários, justificado pelo alargamento do alcance dos fundos a mais setores da economia, aumenta a pressão sobre os organismos com responsabilidades diretas no processo administrativo, de controlo e acompanhamento dos projetos.

Neste enquadramento, a *AGÊNCIA, I.P.* encontra-se num momento de transformação e de definição do seu plano estratégico de modernização para o longo prazo, pretendendo obter um serviço gerido para a realização das suas plataformas *cloud*, os seus sistemas operativos (Microsoft Windows e Linux), e as bases de dados (atualmente a *AGÊNCIA, I.P* contabilliza um total de 500). Além disso, existem atualmente na *AGÊNCIA, I.P* cerca de 2071 recursos em Microsoft Azure (262 máquinas virtuais com 558 discos e 66 contas de armazenamento).

Âmbito e Objetivos do Documento

Nesta derivada transformacional a *AGÊNCIA, I.P*. pretende contratar a gestão do serviço das suas plataformas *cloud*, os seus sistemas operativos, e as bases de dados, procurando munir-se de um serviço que assegure:

a) Operação de primeira linha especializados;
b) Correta e diligente interação com as equipas internas da *AGÊNCIA, I.P.*;
c) Gestão de incidentes, pedidos de serviço e pedidos de alterações;
d) Suporte multi-cloud, administração de sistemas e administração de bases de dados.
e) Uma componente flexível (mobilizada pela *AGÊNCIA, I.P.*, caso a caso) para dar resposta a necessidades de capacidade extra que possam surgir no âmbito do presente contrato, conforme descrito no Apêndice IV do presente documento.

Agência para o Desenvolvimento e Coesão

Organização

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão é o organismo central na gestão e acompanhamento dos Fundos Europeus, tendo por missão coordenar a Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e a responsabilidade acrescida na comunicação com o beneficiário e com todos os organismos que operacionalizam a estratégia acordada entre o Estado Português e a União Europeia nos Quadros de Programação Plurianuais. Dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, a *AGÊNCIA, I.P*. é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, tendo jurisdição em todo o território nacional.



Figura 1 - Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2022)

Entre as competências da Agência para o Desenvolvimento e coesão destacam-se:

i. Assegurar a articulação com a Comissão Europeia na aplicação e negociação da política de coesão;

ii. Coordenar a aplicação dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, em articulação com os Programas Operacionais;

iii. Garantir a solidez do sistema português de gestão e controlo dos fundos da política de coesão;

iv. Apresentar pedidos de Pagamento à Comissão Europeia e certificação da regularidade das despesas;

v. Pagar aos beneficiários dos projetos cofinanciados e recuperação dos valores em dívida;

vi. Auditar os projetos cofinanciados em articulação com a Inspeção Geral de Finanças;

vii. Divulgar os apoios disponíveis e os resultados da aplicação dos fundos da União Europeia;

viii. Monitorizar e avaliar implementação e os resultados dos apoios dos fundos da União Europeia;

ix. Coordenar a participação portuguesa nos Programas de Cooperação Territorial Europeia;

x. Formular propostas de políticas de desenvolvimento regional e coordenamos o Programa de Apoio às Reformas Estruturais;

xi. Gerir o Registo Central de auxílios *de minimis*.

Stakeholders

A gestão e acompanhamento dos fundos europeus pela AGÊNCIA, I.P. envolve a interação com diversas entidades, nomeadamente:

i. Autoridades de Gestão: são as entidades responsáveis pela gestão, acompanhamento e execução dos respetivos Programas Operacionais (Temáticos, Regionais e outros), as quais assumem a natureza de estruturas de missão e são criadas por Resolução do Conselho de Ministros;

ii. Banco Europeu de Investimento (BEI): é o banco de investimento da União Europeia, representando os seus interesses e trabalhando em estreita colaboração com outras instituições e organismos europeus para aplicar as políticas da EU. Presta assessoria especializada e financia projetos de investimento sustentáveis que contribuem para a realização dos objetivos estratégicos da UE;

iii. Agência da Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP): é a entidade pública a quem compete, gerir, de forma integrada, a tesouraria, o financiamento e a dívida pública direta do Estado, a dívida das entidades do setor público empresarial cujo financiamento seja assegurado através do Orçamento do Estado e ainda coordenar o financiamento dos fundos e serviços dotados de autonomia administrativa e financeira;

iv. Direção Geral do Tesouro e das Finanças (DGTF): assegurar efetivação das operações de intervenção financeira do Estado, acompanhar as matérias respeitantes ao exercício da tutela financeira do setor público administrativo e empresarial e da função acionista e assegurar a gestão integrada do património do Estado, bem como a intervenção em operações patrimoniais do setor público, nos termos da lei;

v. Tutela e Comissão Interministerial de Coordenação;

vi. Outras entidades da Administração Pública;

vii. Instituições bancárias e financeiras;

viii. Beneficiários e potenciais beneficiários;

ix. Cidadãos.

Prestação de Serviço

O serviço a prestar incide particularmente na administração de sistemas, bases de dados e *cloud* em modelo ITIL. Este serviço compreende ainda uma componente relativa a um modelo de prestação de serviço de apoio a projeto, no âmbito desta contratação, para responder a pedidos não tipificados e atividades de apoio a projeto, que se detalha no Apêndice IV.

O serviço de Administração de Sistemas e Bases de Dados deverá assegurar as seguintes principais atividades, abaixo descritas:

a) Gestão de serviço;
b) Operação;
c) Administração de sistemas;
d) Administração de bases de dados;
e) Administração de plataformas;
f) Administração de aplicações;
g) Cloud.

Gestão de Serviço

R.SRV 1. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* tem de planear e operacionalizar os processos de gestão de serviço a seguir, para assegurar a manutenção dos níveis de serviço acordados, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento.

R.SRV 2. O *Adjudicatário* é diretamente responsável pelo planeamento e execução das práticas de gestão de configurações, gestão de incidentes, gestão de pedidos, gestão de alterações e gestão de problemas.

R.SRV 3. O *Adjudicatário* tem de prever a gestão eficaz dos *configuration items* (CI) que compõem os serviços a prestar.

R.SRV 4. O *Adjudicatário* tem de garantir o controlo da configuração que permite um conhecimento profundo dos serviços prestados disponibilizando um melhor diagnóstico e análise de impacto de incidentes/problemas ou alterações nos serviços. A manutenção de um *configuration management database* (CMDB) e a auditoria da configuração em confronto com esta base de dados, são assegurados pela gestão de configurações da responsabilidade do *Adjudicatário*.

Operação

R.SRV 5. Requisito introdutório: A Operação abrange os sistemas, SGBD, plataformas e aplicações. O *Adjudicatário* terá de prestar os serviços de Operação de acordo com os requisitos que se seguem.

R.SRV 6. O *Adjudicatário* tem de planear e operacionalizar um serviço de Operação, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, ou seja, um funcionamento estável e fiável, com disponibilidade, tempo de resposta e qualidade de acordo com os níveis de serviço estabelecidos, nas suas componentes de servidores, SGBD, plataformas e aplicações que são âmbito do serviço.

R.SRV 7. Este serviço deve adotar as políticas, normas, orientações e procedimentos definidos pela *AGÊNCIA, I.P*. ou, na sua omissão, políticas, normas e procedimentos em linha com as boas práticas.

R.SRV 8. O *Adjudicatário* deve realizar o planeamento operacional dos *backups*. Neste contexto deve estudar e adotar medidas de otimização dos backups previstos, em articulação com a *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 9. O serviço a desempenhar pelo *Adjudicatário* inclui a execução de operações planeadas e necessárias ao correto funcionamento das várias infraestruturas e aplicações, o que envolve:

a) Execução e/ou validação de *jobs,*
b) Realização de *checklist* previstas e disponibilizadas pela *AGÊNCIA, I.P*.;
c) Realização de ações de manutenção periódicas,
d) Outras ações de acordo com o planeamento.

R.SRV 10. O serviço a desempenhar pelo *Adjudicatário* inclui a realização de *backups* incluindo a sua verificação e, no caso de falha, a sua repetição *(check & resubmission).*

R.SRV 11. O serviço a desempenhar pelo *Adjudicatário* inclui, as seguintes tarefas de monitorização:

a) Infraestruturas de SAN e *Storage*,
b) Plataforma VMWARE,
c) Servidores, SGBD e bases de dados,
d) Disponibilidade das Plataformas, de acordo com os dados disponibilizados em cada uma,
e) Disponibilidade das Aplicações, de acordo com os dados disponibilizados em cada uma.

R.SRV 12. No caso de deteção de falhas no contexto de monitorização do *Adjudicatário*, devem ser despoletadas ações para as equipas responsáveis, envolvendo o respetivo registo na ferramenta de Service Desk Manager, sendo que a *AGÊNCIA, I.P*. deverá ser sempre informada pelo *Adjudicatário* aquando da sua deteção e da sua resolução (através de um dos canais, a acordar no início do contrato).

Administração de sistemas

R.SRV 13. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* tem de prestar os serviços de Administração de Sistemas de acordo com os seguintes requisitos:

R.SRV 14. O *Adjudicatário* tem de planear e operacionalizar um serviço de Administração de Sistemas, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, ou seja, um funcionamento estável e otimizado dos servidores, com disponibilidade, segurança, tempo de resposta e qualidade de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 15. O *Adjudicatário* tem de adotar as políticas, normas, orientações e procedimentos definidos pela *AGÊNCIA, I.P*. ou, na sua omissão, políticas, normas e procedimentos em linha com as boas práticas.

R.SRV 16. O *Adjudicatário* tem de realizar a gestão operacional de servidores virtuais e/ou físicos, no que respeita ao sistema operativo e aos serviços web que disponibilizem, todos os ambientes da *AGÊNCIA, I.P.*, envolvendo nomeadamente:

a) Instalação de sistema operativo,
b) Desinstalação / remoção de VM (quando estejam sem utilização e por indicação da *AGÊNCIA, I.P.*),
c) Configuração de users, segurança, interfaces de rede, discos e outros,
d) Ativação / desativação de serviços,
e) Instalação / desinstalação de software,
f) Instalação ou acompanhamento da instalação de patchs, fixes e drivers,
g) Instalação e manutenção de antivírus e soluções de segurança locais aos servidores,
h) Criação e atualização de imagens/templates de servidores,
i) Gestão de discos locais,
j) Análise de logs e tratamento em conformidade,
k) Suporte de 2.ª Linha à gestão de incidentes e de pedidos,
l) Entre outros necessários para alcançar os resultados expressos.

R.SRV 17. O *Adjudicatário* tem de proceder à gestão operacional de soluções de alta disponibilidade e desempenho.

R.SRV 18. O *Adjudicatário* tem de executar o *provisioning* de VM (com base em *template* preparado pelo *Adjudicatário* e validado pela *AGÊNCIA, I.P.*) e deve proceder à posterior desinstalação quando não necessária, por solicitação expressa da *AGÊNCIA, I.P.*

R.SRV 19. O *Adjudicatário* tem de proceder à monitorização de servidores e respetivos recursos (de forma mais "fina" e detalhada do que a monitorização no contexto do Serviço de Operação), atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção, sendo que o *Adjudicatário* deverá sempre discutir e validar as soluções de monitorização que irá implementar com a *AGÊNCIA, I.P.*, diretamente com a equipa de Operação de Serviços.

R.SRV 20. O *Adjudicatário* terá de preparar e planear atividades a realizar pelo Serviço de Operação, no que tenha a ver com a execução de ações de manutenção corrente dos servidores, nomeadamente:

a) Configuração de jobs,
b) Checklists (após definição e aprovação por parte da *AGÊNCIA, I.P.*),
c) Ações de manutenção periódicas (diárias, semanais, mensais),
d) Outros que beneficiem do horário alargado de funcionamento da Operação ou que se reflitam em ganhos de eficiência (ex: automatizações).

R.SRV 21. O *Adjudicatário* terá de preparar e agendar *backups* aplicados aos servidores, para execução pelo Serviço de Operação.

R.SRV 22. O *Adjudicatário* terá de realizar ações de *restore* relativos a servidores e mediante solicitação ou necessidade para reposição do serviço, bem como a apresentação dos resultados destas ações.

R.SRV 23. O *Adjudicatário* terá de proceder ao planeamento e gestão de capacidade dos servidores, nomeadamente no que respeita a:

a) Análise de consumo de recursos e desempenho dos servidores,
b) Dimensionamento de servidores,
c) Solicitação / libertação de recursos.

Administração de bases de dados

R.SRV 24. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* prestará os serviços de Administração de Sistemas de acordo com os seguintes requisitos.

R.SRV 25. O *Adjudicatário* terá de planear e operacionalizar um serviço de Administração de Sistemas, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, ou seja, um funcionamento estável e otimizado dos servidores, com disponibilidade, segurança, tempo de resposta e qualidade de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 26. Este serviço deve adotar as políticas, normas, orientações e procedimentos definidos pela *AGÊNCIA, I.P.* ou, na sua omissão, políticas, normas e procedimentos em linha com as boas práticas.

R.SRV 27. O *Adjudicatário* tem de realizar a gestão operacional de servidores virtuais e/ou físicos, no que respeita ao sistema operativo e aos serviços web que disponibilizem, todos os ambientes da *AGÊNCIA, I.P.*, envolvendo nomeadamente:

a) Instalação de sistema operativo,
b) Configuração de users, segurança, interfaces de rede, discos e outros,
c) Ativação / desativação de serviços,
d) Instalação / desinstalação de software,
e) Instalação ou acompanhamento da instalação de patchs, fixes e drivers,
f) Gestão de discos locais,
g) Análise de logs e tratamento em conformidade,
h) Suporte de 2.ª Linha à gestão de incidentes e de pedidos,

R.SRV 28. O *Adjudicatário* terá de proceder à gestão operacional de soluções de alta disponibilidade e desempenho.

R.SRV 29. O *Adjudicatário* terá de proceder à monitorização de servidores e respetivos recursos (de forma mais "fina" e detalhada do que a monitorização no contexto do Serviço de Operação), atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção, sendo que o *Adjudicatário* deverá sempre discutir e validar as soluções de monitorização que irá implementar com a *AGÊNCIA, I.P.*, diretamente com a equipa de Operação de Serviços.

R.SRV 30. O *Adjudicatário* tem de reparar e planear atividades a realizar pelo Serviço de Operação, no que tenha a ver com a execução de ações de manutenção corrente dos servidores, nomeadamente:

a) Configuração de jobs,
b) Checklists (após definição e aprovação por parte da *AGÊNCIA, I.P.*),
c) Ações de manutenção periódicas (diárias, semanais, mensais),

d) Outros que beneficiem do horário alargado de funcionamento da Operação ou que se reflitam em ganhos de eficiência (ex: automatizações).

R.SRV 31. O *Adjudicatário* terá de reparar e agendar backups aplicados às bases de dados, para execução pelo Serviço de Operação. As soluções de Backup & Restore são disponibilizadas pelo Microsoft Azure e Veeam Backup & Replication.

R.SRV 32. O *Adjudicatário* terá de realizar ações de restore relativos a servidores e mediante solicitação ou necessidade para reposição do serviço, bem como a apresentação dos resultados destas ações. As soluções de Backup & Restore são disponibilizadas pelo Microsoft Azure e Veeam Backup & Replication.

R.SRV 33. O *Adjudicatário* tem de fazer o planeamento e gestão de capacidade dos servidores, nomeadamente no que respeita a:

a) Análise de consumo de recursos e desempenho dos servidores,
b) Dimensionamento de servidores,
c) Solicitação / libertação de recursos.

Administração de plataformas

R.SRV 34. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* é responsável por prestar os serviços de Administração de Plataformas de acordo com os seguintes requisitos.

R.SRV 35. O *Adjudicatário* terá de planear e operacionalizar um serviço de Administração de Plataformas, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, ou seja, um funcionamento estável e otimizado das Plataformas, com disponibilidade, segurança, tempo de resposta e qualidade de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 36.

R.SRV 37. Este serviço deve adotar as políticas, normas, orientações e procedimentos definidos pela *AGÊNCIA, I.P.* ou, na sua omissão, políticas, normas e procedimentos em linha com as boas práticas.

R.SRV 38. O *Adjudicatário* assegura o Suporte de 2.ª Linha à gestão de incidentes e de pedidos.

R.SRV 39. O *Adjudicatário* tem de proceder à gestão operacional de plataformas corporativas, incluindo nomeadamente configuração, monitorização e *tunning*.

R.SRV 40. O *Adjudicatário* realizará a gestão operacional de plataformas de suporte a aplicações, incluindo nomeadamente configuração, monitorização, instalação de *fixes / patches* e *tunning*. No caso particular de plataformas de suporte a aplicações que sejam elementos de segurança, deve assegurar apenas a sua gestão operacional.

R.SRV 41. O *Adjudicatário* vai efetuar a gestão de *packages* de suporte à gestão tecnológica, incluindo nomeadamente:

a) Gestão de utilizadores e acessos,
b) Atualização de parque de componentes monitorizados ou geridos,
c) Instalação ou acompanhamento da instalação de patches, fixes,
d) Entre outros necessários para alcançar os resultados expressos.

R.SRV 42. Onde aplicável, deve o *Adjudicatário* proceder à monitorização das plataformas e respetivos recursos (de forma mais "fina" e detalhada do que a monitorização no contexto do Serviço de Operação), atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção.

R.SRV 43. É o *Adjudicatário* que prepara e agenda *backups* aplicados às plataformas, para execução pelo Serviço de Operação.

R.SRV 44. O *Adjudicatário* terá de realizar ações de *restore* relativos a plataformas e mediante solicitação ou necessidade para reposição do serviço. As soluções de Backup & Restore são disponibilizadas pelo Microsoft Azure e Veeam Backup & Replication.

R.SRV 45. O *Adjudicatário* terá de preparar e planear atividades a realizar pelo Serviço de Operação, nomeadamente no que tenha a ver com a execução de ações de manutenção corrente das plataformas. As soluções de Backup & Restore são disponibilizadas pelo Microsoft Azure e Veeam Backup & Replication.

Administração de aplicações

R.SRV 46. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* é responsável por prestar os serviços de Administração de Aplicações de acordo com os seguintes requisitos.

R.SRV 47. O *Adjudicatário* tem de planear e operacionalizar um serviço de Administração de Aplicações, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, ou seja, um funcionamento estável e otimizado das Aplicações, adequado aos ciclos de vida dos negócios que suportam / consubstanciam, com disponibilidade, segurança, tempo de resposta e qualidade de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 48. Este serviço deve adotar as políticas, normas, orientações e procedimentos definidos pela *AGÊNCIA, I.P.* ou, na sua omissão, políticas, normas e procedimentos em linha com as boas práticas.

R.SRV 49. Em particular, o *Adjudicatário* será responsável pela gestão das atividades a realizar sobre os ambientes aplicacionais e bases de dados em produção, assegurando o controlo de

qualidade das entradas em produção (sempre em articulação com a AGÊNCIA, I.P. e mediante validação) e a administração dos sistemas em produção visando maximizar a sua estabilidade e disponibilidade. Nesse contexto, deve fazer a gestão de aplicações, incluindo nomeadamente:

a) Participação no processo de Gestão de Alterações e nas atividades que daí decorram, sempre que necessário, para analisar e mitigar os impactos das alterações na estabilidade e disponibilidade das aplicações,
b) Acompanhamento dos testes (de integração, de aceitação e de alterações) numa perspetiva de aferição do impacto nos sistemas em produção,
c) Instalação e configuração de aplicações, mediante apoio do *Adjudicatário* ou implementador da aplicação (e.g. *AGÊNCIA, I.P.*), incluindo atualizações corretivas e evolutivas,
d) Start / stop de serviços,
e) Análise de logs,
f) Expurgo de dados,
g) Gestão de distribuição de carga,
h) Regras de segurança,
i) Preparação de scripts,
j) Suporte de 2.ª Linha à gestão de incidentes e de pedidos,
k) Entre outros necessários para alcançar os resultados expressos.

R.SRV 50. O *Adjudicatário* tem de realizar a transferência de serviços entre ambientes (por exemplo, de ambiente de desenvolvimento para ambiente de qualidade e de qualidade para produção).

R.SRV 51. O *Adjudicatário* tem de efetuar a monitorização de aplicações e respetivos recursos (de forma mais "fina" e detalhada do que a monitorização no contexto do Serviço de Operação), atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção.

R.SRV 52. O *Adjudicatário* terá de preparar e agendar *backups* de aplicações, para execução pelo Serviço de Operação. As soluções de Backup & Restore são disponibilizadas pelo Microsoft Azure e Veeam Backup & Replication.

R.SRV 53. O *Adjudicatário* terá de realizar ou acompanhar ações de *restore* relativas a aplicações e mediante solicitação ou necessidade para reposição do serviço. As soluções de Backup & Restore são disponibilizadas pelo Microsoft Azure e Veeam Backup & Replication.

R.SRV 54. O *Adjudicatário* terá de preparar e planear atividades a realizar pelo Serviço de Operação, nomeadamente no que tenha a ver com a execução de ações de manutenção corrente das aplicações.

R.SRV 55. O *Adjudicatário* terá de contribuir continuamente para a melhoria dos tempos médios de transações aplicacionais *end-to-end* (ou seja, medidas numa perspetiva do tempo médio percecionado pelo utilizador) sempre que solicitada a sua intervenção por parte da *AGÊNCIA, I.P.*, em articulação com a equipa de Operações de Serviços.

Cloud

R.SRV 56. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* é responsável por prestar os serviços de *Cloud Managed Services* de acordo com os seguintes requisitos.

R.SRV 57. O *Adjudicatário* tem de assegurar a gestão do ecossistema Cloud, bem como todo o processo de gestão de pedidos e incidentes (troubleshooting), de acordo com os níveis de serviço contratualizados.

R.SRV 58. O *Adjudicatário* tem de participar na definição e revisão de arquiteturas Cloud juntamente com a AGÊNCIA, I.P.

R.SRV 59. O *Adjudicatário* tem de assegurar os serviços Cloud native (por exemplo: automação, storage, analytics, outros)

R.SRV 60. O *Adjudicatário* tem de assegurar a gestão de apps (ex: appservice Azure)

R.SRV 61. O *Adjudicatário* tem de garantir a monitorização das aplicações e métricas de desempenho em real-time

R.SRV 62. O *Adjudicatário* é responsável por elaborar toda a documentação técnica de suporte, no âmbito dos serviços prestados no portal de self-service a disponibilizar, assegurar seção de gestão de serviços *Cloud*.

Gestão do Contrato

Transição, exploração e encerramento

A prestação de serviços ocorrerá ao longo de três fases:

a) A fase de transição, deve acontecer num período máximo de 1 mês a partir da data de celebração do contrato, e tem por objeto a preparação das condições da exploração.
b) A fase de Exploração que compreende a prestação dos serviços conforme definido no capítulo 2 do presente documento.

c) A fase da Encerramento ocorrerá nos últimos 2 meses de vigência do contrato e deverá assegurar a passagem de conhecimento à *AGÊNCIA, I.P.* ou a quem esta designe.



Figura 2 – Fases do Projeto

Transição

Neste período de Transição, deve ser assegurado o planeamento e a preparação e execução de medidas que, no contexto da *AGÊNCIA, I.P.*, assegurem o sucesso da Exploração.

Deverá ser fornecido o plano de execução dos trabalhos de implementação do projeto, a submeter a validação prévia da *AGÊNCIA, I.P.*, nos 8 dias subsequentes ao início de vigência do contrato. De salientar que o termo dos trabalhos não poderá exceder os 30 dias de calendário após a comunicação da aprovação do plano de execução por parte da *AGÊNCIA, I.P.* e os SLA's entram em vigor a partir deste período.

O *Adjudicatário* deverá planear e executar medidas que, no contexto da *AGÊNCIA, I.P.*, assegurem o sucesso desta fase, incluindo a gestão da mudança, a gestão de transferência de conhecimento e a gestão de risco. Após adjudicação deverá ser conjuntamente realizado:

a) Validação da *baseline* do serviço;
b) Preparação das equipas;
c) Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

Exploração

O *Adjudicatário* nesta fase será responsável pela prestação do serviço contratado descrito nos capítulos de Âmbito e Objetivos, Prestação do serviço e Gestão do Contrato.

Encerramento

Em fase de encerramento, o *Adjudicatário* deve assegurar a passagem de conhecimento num período estimado de 2 meses.

Nos quinze dias que antecedem a fase de Encerramento, o *Adjudicatário* tem de propor à AGÊNCIA, I.P. um plano de encerramento que, após as necessárias alterações em articulação com o *Adjudicatário*, será por aquela aprovado.

Modelo de relacionamento

O modelo de relacionamento entre *a AGÊNCIA, I.P.* e o *Adjudicatário* será representado com dois níveis, com equipas dedicadas para garantir a qualidade e governo do serviço:

a) Direção de TI e da área de negócio;
b) Gestor de contrato e de serviço.

São objetivos genéricos do modelo de relacionamento:

a) Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;
b) Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;
c) Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da *AGÊNCIA, I.P.*;
d) Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;
e) Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;
f) Providenciar níveis adequados de aprovação de alterações;
g) Analisar eventuais alterações às quantidades do serviço de acordo com o modelo de flexibilidade definido;
h) Analisar necessidades de introdução de alterações ao contrato;
i) Resolver disputas entre as partes;
j) Assegurar escalonamento de reclamações e alertas e atuar em situações de emergência para reposição do serviço em tempo útil.

O modelo deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.

A gestão macro do projeto assenta em reuniões mensais para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.

O *Adjudicatário* é responsável pela preparação de documentos de suporte às reuniões mensais com a *AGÊNCIA, I.P.*:

Tabela 1 – Reunião Mensal

Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documentos
Reunião Mensal	Mensal	ADJUDICATÁRIO e Agência, I.P.	Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas de melhoria	**Relatório mensal:** • Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido; • Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas; • Cumprimento dos níveis de serviço; • Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo ADJUDICATÁRIO visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço • Pontos para decisão	A enviar pelo ADJUDICATÁRIO, 1 dia antes da reunião

O *Adjudicatário* deverá lavrar atas das reuniões realizadas, no âmbito do relacionamento descrito neste capítulo de Modelo de relacionamento, a assinar por todos os intervenientes após aprovação pela Agência, I.P., da qual conste um sumário dos assuntos tratados e as respetivas conclusões. Poderão ser ainda realizadas reuniões periódicas de ponto de situação sempre que necessário no sentido de efetuar avaliação dos trabalhos realizados, discutir o plano de trabalho, respetivos riscos, problemas / questões a avaliar, identificação de ações de melhoria do serviço, etc.

Garantia

R GAR 1. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* fica obrigado a cumprir as condições de Garantia de acordo com os requisitos a seguir expressos.

R GAR 2. Consideram-se em garantia todos os serviços que tenham sido entregues pelo *Adjudicatário* e aceites pela Agência, I.P.

R GAR 3. O prazo estipulado para a Garantia do Serviço é de 1 (um) ano.

R GAR 4. A aceitação do serviço pela Agência, I.P. não suprime a responsabilidade do *Adjudicatário* pela correção de todos os defeitos identificados dentro do prazo de Garantia do Serviço.

R GAR 5. O *Adjudicatário* deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços entregues que sejam reportados durante o período de Garantia. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as imperfeições detetadas nos serviços entregues, a ausência de objeto ou de documentação obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos. São exemplos de possíveis situações de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção.

R GAR 6. A Agência, I.P. comunicará ao *Adjudicatário* os defeitos identificados e demais informações necessárias para a sua correção.

R GAR 7. Os defeitos poderão ser identificados pela Agência, I.P., ainda que se tenha procedido ao pagamento do serviço prestado, pelo que em nenhuma hipótese poderá o pagamento ser significado de garantia de qualidade.

R GAR 8. Cabe ao *Adjudicatário* realizar, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o período de garantia, na execução dos serviços contratados. Defeitos que condicionem a utilização de desenvolvimentos pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.

R GAR 9. Caso os desenvolvimentos entregues pelo *Adjudicatário* tenham sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, o *Adjudicatário* ficará libertado apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais desenvolvimentos aceites.

R GAR 10. O facto de o *Adjudicatário* proceder a uma intervenção no âmbito das obrigações de garantias, não o dispensa da realização de novas ações ao abrigo desta

obrigação de garantia, caso o defeito se mantenha ou sejam detetados outros, e das sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.

R GAR 11. Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do *Adjudicatário* por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.

R GAR 12. A Agência, I.P. poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços entregues pelo *Adjudicatário*, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

Ferramenta de serviço

A *AGÊNCIA, I.P.* dispõe de uma plataforma de ITSM (EasyVista) a qual preferencialmente deverá ser utilizada pelo *Adjudicatário* para o serviço a propor.

A *AGÊNCIA, I.P*. disponibiliza acesso remoto via VPN à sua rede e aplicações para a execução do serviço, bem como máquina de salto.

O *Adjudicatário* terá de dispor das restantes ferramentas de trabalho, incluindo monitorização, automação, *dashboards* de serviço e os postos de trabalho para as suas equipas.

A ferramenta de monitorização deverá contemplar e disponibilizar as seguintes funcionalidades (as funcionalidades descritas devem ser implementadas no momento de arranque do serviço):

a) *Dashboards* personalizados para a *AGÊNCIA, I.P.* para exibição e leitura em tempo real das métricas analisadas (de acordo com a informação de origem), com vistas configuradas para os diferentes stakeholders: negócio (por processo de negócio), responsáveis aplicacionais (por aplicação), responsáveis técnicos (por domínio técnico, servidores, bases de dados) limitado a um máximo de 5 (cinco) dashboards;
b) Acessos personalizados para os utilizadores da *AGÊNCIA, I.P.*;
c) Capacidade de monitorizar as diferentes tecnologias da *AGÊNCIA, I.P.*: elementos de infraestrutura *on-premise* (redes*, storage*, sistemas de *backup*); a integração e monitorização da *cloud* Azure; monitorização dos diferentes tipos de sistema operativo (Linux, Microsoft), monitorização de *containers*; monitorização das bases de dados MSSQL e Oracle e monitorização aplicacional;

d) Integração de forma automática dos eventos despoletados na ferramenta de monitorização na plataforma ITSM EasyVista, com: identificação da equipa de resolução, atribuição da prioridade correta ao pedido, identificação e mapeamento do "Configuration Item" relacionado com o evento;

e) A solução de monitorização deve contemplar, no mínimo, as seguintes métricas:

   a) Infraestrutura: carga de CPU, carga e latência de discos, alocação de memória, identificar se os elementos monitorizados estão dentro do suporte, disponibilidade, espaço alocado nos filesystems, seguimento das melhores práticas de configuração instituídas na *AGÊNCIA, I.P.*;

   b) Bases de dados: disponibilidade, métricas de performance (ex.: hit ratio), queries mais pesadas, queries em execução acima do tempo pretendido, espaço alocado, seguimento das melhores práticas de configuração instituídas na *AGÊNCIA, I.P.*, monitorização do nível de bloqueios, carga de transações;

   c) Aplicacional: monitorização de aplicações web, dos tempos de resposta, da sua disponibilidade, dos erros, dos números de pedidos, de acordo com informação disponibilizada pela aplicação/cloud.

A solução de automação deverá permitir à *AGÊNCIA, I.P*. dotar o seu serviço da capacidade da remediação automática de determinados eventos e pedidos, assim como: restaurar o estado das aplicações e serviços, executar ações de *housekeeping*, eliminar bloqueios nas bases de dados.

Para tal o *Adjudicatário*, deverá incluir no serviço a ferramenta de automação, assim como o seu setup e integração com o ITSM EasyVista e a solução de monitorização. Exemplo: um evento de indisponibilidade de um serviço deve ser identificado pela plataforma de monitorização, deve abrir automaticamente um pedido na ferramenta ITSM e despoletar a resolução automática do mesmo por restauro do serviço através da plataforma de automação.

Mecanismo de controlo dos Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

REQ-NS-1 Os níveis de serviço entram em vigor após o período de transição (30 dias).

REQ-NS-2 A prestação de serviços tem de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos na tabela seguinte:

Tabela 2 – Níveis de Serviço

Ref.	Nível de Serviço	Periodicidade	Fórmula de cálculo e Objetivo
01	Atendimento chamadas	Mensal	Máximo 80 segundos em 70,0% dos casos. As restantes num tempo máximo de 60 minutos. Horário: 24x7/7d
02	Resposta a incidentes (tempo para alocação de um técnico responsável)	Mensal	• (1) Para os sistemas produtivos críticos o serviço a contratar deverá apresentar um tempo máximo de resposta de 2 horas. • (2) Para os sistemas produtivos não críticos o serviço a contratar deverá apresentar um tempo máximo de resposta de 8 horas. • (3) Para os sistemas não-produtivos o serviço a contratar deverá apresentar um tempo máximo de resposta de 48 horas. 80,0% no prazo de cada tipificação Horário: 24x7d Produtivo Crítico, 9h-18h/5dias úteis para os restantes
03	Resposta a pedidos tipificados	Mensal	75,0% no prazo de cada tipificação Horário: 9h-18h/5dias úteis
04	Tempo resposta à calendarização de pedidos não tipificados ou apoio a projetos	Mensal	70,0% no dia útil seguinte Horário: 9h-18h/5dias úteis

As colunas da tabela anterior têm o seguinte significado:

a) Ref.: Referência identificativa do Nível de Serviço.

b) Nível de Serviço: Apresentação do Nível de Serviço cuja violação provoca a falha em causa.

c) Fórmula de Cálculo e Objetivo: Fórmula numérica a empregar para, com a periodicidade definida, verificar se o objetivo expresso de Serviço foi cumprido; caso contrário considera-se a existência de uma falha.

Incumprimentos associadas aos Níveis de Serviço

REQ-NS-3 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação das falhas associadas aos Níveis de Serviço, em caso de não concretização dos objetivos de cumprimento definidos no capítulo anterior por parte do *Adjudicatário*.

REQ-NS-4 O cumprimento dos níveis de serviço será analisado trimestralmente, a partir da data de início da vigência do contrato. Em caso de serem identificados incumprimentos, haverá lugar a abatimentos no mês seguinte ao trimestre em análise.

REQ-NS-5 Como incumprimentos associados aos níveis de serviço que dão origem a abatimentos, consideram-se:

a) Incumprimento de Nível de Serviço (NS 01, 02, 03 ou 04) em dois dos três meses do trimestre em análise:

Tabela 3 - Penalizações

Ref. Nível de Serviço*	Penalização
01	2%
02	5%
03	2%
04	2%

* Conforme Tabela 2 – Níveis de Serviço

REQ-NS-6 O Abatimento será aplicado através da multiplicação do valor total da Penalização (ver Tabela 3) pelo valor da faturação referente ao mês em que ocorrem os respetivos incumprimentos.

REQ-NS-7 Caso o incumprimento ocorra em dois meses consecutivos para o mesmo Nível de Serviço, considera-se uma penalização adicional de 2% (que soma à penalização do Nível de Serviço com incumprimento), sobre a faturação do segundo mês em que ocorreu.

REQ-NS-8 Os Abatimentos, aplicáveis trimestralmente, não podem ultrapassar 10% de penalização da faturação referente ao mês em que ocorreram as respetivas falhas no cumprimento dos Níveis de Serviço.

REQ-NS-9 Os Abatimentos não constituem nem prejudicam a aplicação das penalizações por incumprimentos contratuais, nos termos fixados na Parte I do CE.

Apêndice I – Horários

Horários de serviço

Termos de funcionamento:

1. Para os sistemas produtivos críticos o serviço a contratar deverá apresentar um tempo de resposta de 2 horas e será prestado na modalidade de 24hx7d.
2. Para os sistemas produtivos não críticos o serviço a contratar deverá apresentar um tempo de resposta de 8 horas e será prestado na modalidade de 9h-18h/5dias úteis.
3. Para os sistemas não-produtivos o serviço a contratar deverá apresentar um tempo de resposta de 48 horas e será prestado na modalidade de 9h-18h/5dias úteis.
4. Para os sistemas produtivos não críticos e não-produtivos o serviço a contratar deverá acomodar a possibilidade de executar tarefas pontuais (*deployment, upgrade* e similares) até 5 vezes por mês fora do horário estabelecido.
5. O serviço é prestado maioritariamente em modelo remoto ou localizado nas instalações da sede da *AGÊNCIA, I.P.*, mediante acordo prévio entre as partes;
6. Em situações que exijam deslocações não pré-programadas, as mesmas são consideradas como horas de trabalho e deverão ser definidas, previamente à respetiva execução, com o gestor de contrato.

Apêndice II – Identificação dos Sistemas, BDs, aplicações, plataformas

Atualmente, a infraestrutura da AGÊNCIA, I.P. caracteriza-se da seguinte forma:

a) Alojamento em ambiente Cloud Azure;
b) 250 servidores virtuais em tecnologia Microsoft e Linux
c) 40 servidores de base dados;
d) 600 Base de dados de tecnologia MSSQL e Oracle.

Produtivo crítico – até 80 servidores

Produtivo não crítico – até 130 Servidores

Não produtivo – até 40 Servidores

Tecnologias, plataformas e serviços

É responsabilidade do *Adjudicatário* garantir os perfis com os necessários conhecimentos nas tecnologias existentes e futuras na entidade adjudicante, de forma a garantir a operabilidade de



todos os sistemas internos e externos que coexistem harmonicamente com a infraestrutura instalada. Deve ser garantido o suporte às seguintes tecnologias, plataformas e serviços:

1. Cloud Publica – ambiente multicloud
    a. Modelos PAAS, SAAS e IAAS
    b. Firewall Azure / AWS
    c. Balanceadores
    d. Networking
2. Windows Server nas versões 2003 a 2019
    a. Linux
    b. Ubuntu
    c. Red Hat
    d. CentOS 4 e superior
    e. Suse Linux
    f. Debian
3. Microsoft SQL Server nas versões 2005 a 2019
4. Storage
    a. Dell EMC VNX 5400
    b. HP EVA 3000
    c. Unity480F
    d. AVAMAR
    e. DataDomain
    f. StorSimple
5. Servidores HPE Proliant
6. Comunicações e Segurança
    a. Equipamentos Brocade

Apêndice III – Características da equipa

O *Adjudicatário* deve apresentar na proposta uma equipa que, ao longo de toda a duração do contrato, seja constituída no mínimo pelos perfis indicados abaixo, com as habilitações, certificações e experiência mínimas identificadas.

Competências Técnicas

A - Perfis de Administração de Sistemas em Tecnologias Microsoft (Cloud e não Cloud), AWS, Vmware e Linux

Para administração de Sistemas em Tecnologias Microsoft (Cloud e não Cloud), AWS, VMware e Linux, o ADJUDICATÁRIO tem de disponibilizar profissionais com as seguintes competências:

Experiência
▪ **Mínimo de 5 anos de experiência na administração de sistemas em tecnologias Microsoft (Cloud e não Cloud), VMware e Linux**

B - Perfis de Administração de Bases de Dados Microsoft e Oracle

Para Administração de Bases de Dados Microsoft e Oracle, o *Adjudicatário* tem de disponibilizar profissionais com as seguintes competências:

Experiência
▪ **Mínimo de 5 anos de experiência na administração de sistemas de gestão de bases de dados de tecnologias Microsoft e Oracle**

C – Perfis de Gestão de Serviço, de Projeto, da Qualidade e da Segurança

Para a componente de gestão do serviço, gestão de projetos, gestão da qualidade do serviço e gestão operacional da segurança, o ADJUDICATÁRIO tem de disponibilizar profissionais com as seguintes competências:

Experiência
▪ **Mínimo de 5 anos de experiência acumulada nas seguintes áreas:** **a) gestão de serviço** **b) gestão de projetos** **c) gestão da qualidade de serviços** **d) gestão operacional de segurança**

Certificações

A equipa terá de apresentar as certificações nas quantidades mínimas que se apresentam na tabela seguinte, para cada perfil:

Perfil/equipa	Quantidade mínima	Certificação
A	1	AWS Certified Solutions Architect - Professional
A	6	Azure Administrator Associate
A	1	Azure Data Engineer Associate
A	4	Azure Data Fundamentals
A	10	Azure Fundamentals
A	1	Azure Network Engineer Associate
A	4	Azure Solutions Architect Expert
A	3	ITIL Foundations
A	1	M365 Enterprise Administrator Expert
A	1	M365 Messaging Administrator Associate
A	1	VMware Certified Professional - Cloud Management and Automation 2019
A	1	VMware Certified Professional - Data Center Virtualization 2020
A	1	VMware Certified Professional 6 - Data Center Virtualization
B	1	MS Certified Solutions Associate: SQL 2016 DB administration
B	1	Oracle Cloud Infrastructure 2019 Certified Architect Associate
B	1	Oracle Cloud Infrastructure 2019 Certified Architect Professional
B	1	Oracle Database 11g Administrator Certifided Professional
C	7	ISO 20000 Foundations
C	7	ISO 27001 Foundations
C	3	ITIL Expert
C	12	ITIL Foundations
C	1	Prince II Foundations
C	4	Project Manager Professional

Podem ser apresentadas outras certificações que sejam equivalentes ou superiores às indicadas, cabendo ao adjudicatário comprovar esse facto.

Todos os elementos da equipa devem dominar a língua portuguesa.

Apêndice IV - Serviço de Apoio Projeto

O suporte a pedidos não tipificados, atividades de apoio a projeto e outras atividades não detalhadas no Capítulo 2 Prestação de Serviço, nomeadamente pedidos evolutivos, será realizado ao abrigo dos Serviços de Apoio a Projeto que deverá ser pelo *Adjudicatário* estimada em 320 horas por mês.

Este Serviço deve garantir o trabalho a executar nas seguintes áreas técnicas:

a) Administração de Sistemas e Tecnologias;
b) Administração de Bases de Dados;
c) Gestão de Serviço, de Projeto, da Qualidade e da Segurança.

Para efeito de preenchimento do número de horas mensais de Serviços de Apoio, estas apenas podem ser utilizadas por solicitação da AGÊNCIA, I.P. devendo o *Adjudicatário* comunicar previamente à Agência, I.P. o esforço estimado para atividades tipicamente relativas a preparação, instalação e configuração de novas infraestruturas, apenas podendo dar início à respetiva execução após validação da Agência, I.P.

Sem prejuízo do relatório mensal com descrição dos diversos serviços executados, o *Adjudicatário* tem adicionalmente de comunicar mensalmente as horas consumidas.

A – Perfis de Administração de Sistemas em Tecnologias Microsoft (Cloud e não Cloud), AWS, Vmware e Linux

Para Administração de Sistemas em Tecnologias, o *Adjudicatário* tem de disponibilizar profissionais com as seguintes competências:

a) Profissionais com 5 ou mais anos de experiência na administração e manutenção de sistemas em tecnologias Microsoft (Cloud e Não Cloud), Vmware e Linux

B – Perfis de Administração de Bases de Dados e Oracle

Para Administração de Bases de Dados, o *Adjudicatário* tem de disponibilizar profissionais com as seguintes competências:

a) Profissionais com mais de 5 anos de experiência na administração de sistemas de gestão de bases de dados de tecnologias Microsoft e Oracle

C – Perfis de Gestão de Serviço, de Projeto, da Qualidade e da Segurança

Para a componente de gestão do serviço, gestão de projetos, gestão da qualidade do serviço e gestão operacional da segurança, o ADJUDICATÁRIO tem de disponibilizar profissionais com as seguintes competências:

a) Profissionais com o mínimo de 5 anos de experiência acumulada nas seguintes áreas:
   - gestão de serviço
   - gestão de projetos
   - gestão da qualidade de serviços
   - gestão operacional de segurança

LOTE 2 – SERVICE DESK

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Enquadramento e objetivos

Enquadramento

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., doravante designada por *AGÊNCIA, I.P*, tem como missão a coordenação da Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI).

A disponibilização dos fundos europeus a Portugal e a necessidade de convergência com a União Europeia, estabelece a necessidade de criar as condições para que o ciclo de programação 2021-2027, designado por PT2030, possa ser iniciado com celeridade, suportado em mecanismos que permitam a agilização do processo de candidatura e acelerem a fase de execução dos projetos, garantindo a mitigação do risco de fraude.

São grandes os desafios a que urge dar resposta neste momento inicial do PT2030, dando seguimento às lições aprendidas com o PT2020, antes e depois da situação pandémica, e procurando ajustar o complexo ecossistema de suporte à gestão e coordenação dos Fundos Europeus aos pilares do acordo de parceria e à realidade da economia portuguesa.

O aumento da procura de financiamento por parte dos potenciais beneficiários, justificado pelo alargamento do alcance dos fundos a mais setores da economia, aumenta a pressão sobre os organismos com responsabilidades diretas no processo administrativo, de controlo e acompanhamento dos projetos.

Neste enquadramento, a *AGÊNCIA, I.P*. encontra-se num momento de transformação e de definição do seu plano estratégico de modernização para o longo prazo, pretendendo obter ajuda na gestão nas atividades desenvolvidas no Service Desk.

Âmbito e Objetivos do Documento

Nesta derivada transformacional, a *AGÊNCIA, I.P*. pretende contratar um Service Desk, que assegure:

a) Suporte ao utilizador com mais qualidade, de forma célere, independentemente das localizações do técnico e do equipamento onde será necessário intervir;

b) Promover a formação contínua de técnicos e utilizadores;

c) Garantir a entrega de posto de trabalho no momento em que se apresente novo prestador de serviços;

d) Manter os postos de trabalho com as atualizações de *software* e segurança adequados às funções dos seus incumbentes.

Organização

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão é o organismo central na gestão e acompanhamento dos Fundos Europeus, tendo por missão coordenar a Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e a responsabilidade acrescida na comunicação com o beneficiário e com todos os organismos que operacionalizam a estratégia acordada entre o Estado Português e a União Europeia nos Quadros de Programação Plurianuais. Dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, a *AGÊNCIA*, *I.P.* é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, tendo jurisdição em todo o território nacional.



Figura 3 – Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2022)

Entre as competências da Agência para o Desenvolvimento e coesão destacam-se:

xii. Assegurar a articulação com a Comissão Europeia na aplicação e negociação da política de coesão;
xiii. Coordenar a aplicação dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, em articulação com os Programas Operacionais;
xiv. Garantir a solidez do sistema português de gestão e controlo dos fundos da política de coesão;
xv. Apresentar pedidos de Pagamento à Comissão Europeia e certificação da regularidade das despesas;
xvi. Pagar aos beneficiários dos projetos cofinanciados e recuperação dos valores em dívida;
xvii. Auditar os projetos cofinanciados em articulação com a Inspeção Geral de Finanças;
xviii. Divulgar os apoios disponíveis e os resultados da aplicação dos fundos da União Europeia;
xix. Monitorizar e avaliar implementação e os resultados dos apoios dos fundos da União Europeia;
xx. Coordenar a participação portuguesa nos Programas de Cooperação Territorial Europeia;
xxi. Formular propostas de políticas de desenvolvimento regional e coordenamos o Programa de Apoio às Reformas Estruturais;
xxii. Gerir o Registo Central de auxílios *de minimis*.

Stakeholders

A gestão e acompanhamento dos fundos europeus pela *AGÊNCIA, I.P.* envolve a interação com diversas entidades, nomeadamente:

i. Autoridades de Gestão: são as entidades responsáveis pela gestão, acompanhamento e execução dos respetivos Programas Operacionais (Temáticos, Regionais e outros), as quais assumem a natureza de estruturas de missão e são criadas por Resolução do Conselho de Ministros;
ii. Banco Europeu de Investimento (BEI): é o banco de investimento da União Europeia, representando os seus interesses e trabalhando em estreita colaboração com outras instituições e organismos europeus para aplicar as políticas da EU. Presta assessoria especializada e financia projetos de investimento sustentáveis que contribuem para a realização dos objetivos estratégicos da UE;
iii. Agência da Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP): é a entidade pública a quem compete, gerir, de forma integrada, a tesouraria, o financiamento e a dívida pública direta

do Estado, a dívida das entidades do setor público empresarial cujo financiamento seja assegurado através do Orçamento do Estado e ainda coordenar o financiamento dos fundos e serviços dotados de autonomia administrativa e financeira;

iv. Direção Geral do Tesouro e das Finanças (DGTF): assegurar efetivação das operações de intervenção financeira do Estado, acompanhar as matérias respeitantes ao exercício da tutela financeira do setor público administrativo e empresarial e da função acionista e assegurar a gestão integrada do património do Estado, bem como a intervenção em operações patrimoniais do setor público, nos termos da lei;

v. Tutela e Comissão Interministerial de Coordenação;

vi. Outras entidades da Administração Pública;

vii. Instituições bancárias e financeiras;

viii. Beneficiários e potenciais beneficiários;

ix. Cidadãos.

Prestação de Serviço

O serviço a prestar incide particularmente na prestação de serviços de Service Desk e compreende ainda uma componente relativa a um modelo de prestação de serviços de apoio a projetos, no âmbito desta contratação, para responder a pedidos não tipificados e atividades de apoio a projeto, que se detalha no Apêndice IV.

O serviço de Service Desk deverá assegurar as seguintes principais atividades:

a) Serviços de Operação de Primeira Linha;

b) Suporte ao Utilizador;

c) Gestão de Serviço;

- c.1) Gestão de incidentes;
- c.2) Gestão de pedidos provenientes de utilizadores;
- c.3) Gestão de catálogos de serviço;
- c.4) Gestão de níveis de serviço e reporting;
- c.5) Gestão de alterações;
- c.6) Gestão de configurações e de ativos;
- c.7) Gestão de recuperação;
- c.8) Gestão de problemas;
- c.9) Gestão da qualidade;

c.10) Gestão de segurança;

c.11) Gestão da capacidade;

c.12) Gestão de realeases e de versões.

Serviços de Operação de Primeira linha

R.SRV 1. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* terá de prestar os serviços de Service Desk de Primeira Linha.

R.SRV 2. O *Adjudicatário* tem de realizar uma primeira avaliação de todos os incidentes e fazer a primeira tentativa de resolução dos incidentes;

R.SRV 3. O *Adjudicatário* é responsável por estabelecer um ponto único de contacto para escalamento de incidentes críticos;

R.SRV 4. *O Adjudicatário* tem de nomear um responsável técnico para cada equipa de especialistas;

R.SRV 5. O *Adjudicatário* é responsável por planear e operacionalizar um serviço de atendimento e suporte / apoio no contexto de atendimento, incluindo todas as ações necessárias a\o seu adequado funcionamento e de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 6. O *Adjudicatário* tem de proceder à parametrização da ferramenta de service desk tendo em conta as métricas definidas pela *AGÊNCIA, I.P.* para gestão dos processos ao Service Desk.

R.SRV 7. O serviço deverá ter um n.º único de contacto pela *AGÊNCIA, I.P.*, sem encargos adicionais para a *AGÊNCIA, I.P.* A definição do n.º de contacto terá de ser validada pela *AGÊNCIA, I.P.*

R.SRV 8. O atendimento efetuado pelo *Adjudicatário* tem de ser prestado por telefone, por e-mail e via ferramenta de Service Desk. Independentemente do modo e canal utilizado para o contacto, o *Adjudicatário* tem de criar/atualizar um registo do contacto (ticket) na ferramenta de Service Desk.

R.SRV 9. No contexto do requisito anterior, o *Adjudicatário* terá acesso a uma conta de e-mail específica para o Service Desk e terá acesso à ferramenta de Service Desk.

R.SRV 10. A equipa de Service Desk do *Adjudicatário* tem de ter formação e incrementar de forma continuada o seu know-how por forma a poder maximizar o tratamento de pedidos ou resolução de incidentes, minimizando as situações de transferência para outras equipas. Neste

contexto, devem ser adotados scripts de atendimento, uma base de conhecimento / knowledge base (KB), procedimentos, entre outras boas práticas.

R.SRV 11. No contexto do requisito anterior, a equipa de Service Desk do *Adjudicatário* deve ter acesso a interfaces das aplicações (backend ou outros), a disponibilizar pela *AGÊNCIA, I.P.*, que lhes permitam fazer o suporte / apoio previsto para o atendimento / suporte de 1.ª linha.

R.SRV 12. Os contactos que deem origem a pedidos ou a incidentes e que envolvam tratamento posterior, devem ser alvo, por parte do *Adjudicatário,* de triagem por parte, diagnóstico, documentação e descrição pormenorizada no ticket e encaminhamento justificado para a equipa a que diga respeito, quer sejam as equipas do *Adjudicatário* (equipa no terreno ou equipa de backoffice), equipas de terceiros ou as equipas técnicas da *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 13. O *Adjudicatário* deve fazer sempre o seguimento (follow-up) contínuo dos pedidos ou incidentes, quer estejam nas suas equipas, quer tenham sido transferidos para equipas terceiras, no sentido de responder eficazmente aos utilizadores e promover o cumprimento dos níveis de serviço por todos os intervenientes.

R.SRV 14. Os processos de gestão de pedidos e de gestão de incidentes geridos pelo *Adjudicatário* deverão permitir a atribuição de um nível de prioridade em linha com as práticas da *AGÊNCIA, I.P*. (Identificados no capítulo de Níveis de Serviço) e que será utilizado, entre outros, para determinar os níveis de serviço aplicáveis.

R.SRV 15. Os processos de gestão de pedidos e gestão de incidentes geridos pelo *Adjudicatário* devem incluir as atividades habituais de tramitação, de acordo com as boas práticas ITIL, sendo que se destaca a possibilidade de serem utilizados automatismos, como sejam notificações aos utilizadores, assim como a possibilidade de estes validarem o fecho de tickets pelo envio de mensagem.

R.SRV 16. Cabe ao *Adjudicatário* propor e implementar as otimizações aos processos e soluções tecnológicas utilizadas no Service Desk, por forma a melhorar o serviço, monitorizar e cumprir os níveis de serviço estabelecidos, disponibilizando indicadores e relatórios de forma automática.

Suporte ao Utilizador

R.SRV 17. Requisito Introdutório: O *Adjudicatário* é responsável por prestar os serviços de Suporte ao Utilizador.

R.SRV 18. O *Adjudicatário* deve planear e operacionalizar um serviço de suporte local aos utilizadores que implica intervenção direta junto dos utilizadores sempre que necessário para a prestação do Serviço na Agência I.P.

R.SRV 19. Cabe ao *Adjudicatário* fornecer equipamentos de trabalho à sua equipa de suporte local, que lhe permita receber ou registar pedidos / incidentes, nomeadamente tablets ou outros. A configuração destes equipamentos estará sujeita a aprovação pela *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 20. Sempre que possível e autorizado previamente pela *AGÊNCIA, I.P*., o *Adjudicatário* deve prestar, de forma articulada com as suas equipas de suporte local, serviço de suporte remoto aos desktops / laptops, recorrendo ao software de acesso remoto a disponibilizar pela *AGÊNCIA, I.P*. sempre que tal se revele útil e eficiente no estrito cumprimento da prestação do Serviço. O acesso remoto deverá ser efetuado através de serviço VPN e TeamViewer

R.SRV 21. O *Adjudicatário* deve prestar apoio ao utilizador na utilização do Posto de Trabalho, incluindo apoio na utilização do software conforme. O adjudicatário deverá dar apoio na primeira linha e no field support maioritariamente em produtos Microsoft.

R.SRV 22. Sem prejuízo do suporte de 2ª linha ser assegurado pelas equipas que tenham procedido ao desenvolvimento das aplicações, sempre que estejam disponíveis manuais de utilizador, o suporte ao utilizador prestado pelo *Adjudicatário* deve garantir suporte e apoio aos utilizadores no que refere às aplicações instaladas nas estações de trabalho da *AGÊNCIA, I.P* e a responsabilidade de elaborar e manter atualizados os manuais de Apoio ao utilizador (ao software base do posto de trabalho) e os manuais das aplicações específicas. O adjudicatário deverá dar apoio na primeira linha e no field support maioritariamente em produtos Microsoft.

R.SRV 23. O *Adjudicatário* deve criar e realizar a gestão das imagens a aplicar nas estações de trabalho (desktops / laptops) de acordo com a definição de estações padrão definidas pela *AGÊNCIA, I.P*. Para criação e gestão de imagens dos Postos de Trabalho a *AGÊNCIA, I.P*. utiliza o Microsoft Intune.

R.SRV 24. O *Adjudicatário* deve realizar, de acordo com o solicitado ou planeado, a instalação de estações de trabalho (desktops / laptops) e equipamentos do Posto de Trabalho de acordo com a definição da estação padrão definida pela *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 25. O *Adjudicatário* deve retirar os equipamentos do Posto de trabalho, de acordo com as solicitações ou eventuais avarias, de acordo com as normas e procedimentos em vigor na *AGÊNCIA, I.P*. para descomissionamento dos equipamentos do posto de trabalho. A destruição de equipamentos físicos será da responsabilidade da *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 26. O *Adjudicatário* deve realizar a movimentação de equipamentos do posto de trabalho de acordo com as solicitações da AGÊNCIA, I.P., entre as suas instalações, incluindo a receção, desembalamento, registo e etiquetagem dos equipamentos na sequência da entrega pelos respetivos fornecedores, cumprindo obrigatoriamente os procedimentos da *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 27. O *Adjudicatário* deve, mediante solicitação da *AGÊNCIA, I.P*., prestar apoio a eventos / conferências realizadas em salas ou espaços próprios e no que refere à utilização de estações de trabalho, equipamentos de áudio / vídeo conferência, equipamentos de projeção ou outros; a deslocação dos equipamentos anteriormente referidos fica a cargo do *Adjudicatário*. Mensalmente são realizados no mínimo cerca de 10 eventos na sede da *AGÊNCIA I.P.*

R.SRV 28. O *Adjudicatário* deve prestar suporte na ligação física de equipamentos às tomadas de rede, como sejam a ligação de desktops / laptops, a ligação de impressoras ou outros que envolvam cabos / "chicotes".

R.SRV 29. O *Adjudicatário* deve prestar suporte na configuração da ligação à rede (wifi ou outro), incluindo instalação de software associado se aplicável, em desktops / laptops e impressoras e deve prestar apoio aos utilizadores nas operações no contexto de ligações à rede.

R.SRV 30. O *Adjudicatário* deve proceder à instalação física de outros equipamentos de proximidade aos utilizadores, por solicitação da *AGÊNCIA, I.P*., como sejam Wifi Access Points e impressoras. O suporte inclui ações de montagem física, ligação de cabos e configuração, com acompanhamento por parte do *Adjudicatário* do equipamento.

R.SRV 31. O *Adjudicatário* deve preparar procedimentos e pacotes de software para distribuição pelas estações de trabalho, de acordo com as indicações e solicitações da *AGÊNCIA, I.P*. A ferramenta utilizada é o Microsoft Intune. A lista dos pacotes de software desenvolvidos são na sua maioria produtos Microsoft.

R.SRV 32. O *Adjudicatário* deve fazer a gestão operacional dos equipamentos do posto de trabalho, incluindo nomeadamente:

a) Etiquetagem e instalação física nos locais onde são utilizados;
b) Configuração inicial e ajustes que sejam necessários na sequência de alterações operadas;
c) Atualização de pacote / imagem de software, face à base disponibilizada pela *AGÊNCIA, I.P*.;
d) Distribuição de software / imagens via ferramenta Microsoft Intune disponibilizada pela *AGÊNCIA, I.P*.;
e) Instalação de patchs / atualizações de todo o tipo de software, incluindo antivírus;
f) Diagnóstico e resolução (quando tecnicamente possível) de incidentes;

g) Operações de segurança ou recuperação;

R.SRV 33. O *Adjudicatário* deve gerir situações de avaria dos equipamentos e consequentes reparações, fazendo a articulação com os fornecedores da *AGÊNCIA, I.P.*, por forma a garantir a resolução da situação. Tal vai acontecer para desktops, laptops, telefones fixos e também para impressoras.

R.SRV 34. Sem prejuízo do requisito anterior, o *Adjudicatário* deve realizar atividades de prevenção, diagnóstico e resolução de falhas em equipamentos como desktop e laptops, telefones fixos e impressoras, envolvendo operações como limpeza, troca de componentes que existam em armazém, etc.

R.SRV 35. Em caso de receção de pedidos ou incidentes diretamente pelos utilizadores aquando do apoio local, as equipas de suporte local do *Adjudicatário* devem fazer o seu registo e atualização na ferramenta de Service Desk.

R.SRV 36. O *Adjudicatário* deve planear e operacionalizar uma linha de serviço para Gestão e provisão de identidades, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, ou seja, uma gestão eficaz e eficiente das identidades e provisão SI/TI. A Active Directory e a Microsoft Azure Active Directory são as plataformas de Gestão de Identidade utilizadas pela *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 37. O *Adjudicatário* deve manter um repositório de informação e validar o licenciamento da *AGÊNCIA, I.P*. no que respeita a licenças de software associadas a utilizadores. Deve verificar regularmente utilizadores inativos e respetivas licenças, o número de licenças utilizadas versus adquiridas e outras formas de controlo. Deve, neste contexto, disponibilizar informação para auditoria quando solicitada.

R.SRV 38. Em tudo o que é expresso nesta secção, o *Adjudicatário* deve recorrer aos procedimentos e ferramentas específicas disponibilizados pela *AGÊNCIA, I.P*. e deve adotar as políticas, normas e orientações em vigor na *AGÊNCIA, I.P*. ou, na sua omissão, políticas, normas e procedimentos que salvaguardem a segurança nas atividades envolvidas e apresentadas pela *AGÊNCIA, I.P*. As ferramentas disponibilizadas pela *AGÊNCIA, I.P* são o Microsoft Teams e TeamViewer.

Gestão de Serviço

R.SRV 39. Requisito introdutório: A Gestão de serviço é sustentada num conjunto de serviços transversais que, de forma geral, assentam nos processos e boas práticas ITIL e, por outro lado, terá de estar articulada com os modelos, apresentados no capítulo Gestão do Contrato.

R.SRV 40. O *Adjudicatário* é responsável por planear e operacionalizar os processos de gestão de serviço a seguir apresentados, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 41. Todos os processos incluídos na gestão de serviço efetuado pelo *Adjudicatário* devem adotar as políticas, normas, orientações e procedimentos definidos pela *AGÊNCIA, I.P.* ou, na sua omissão, políticas, normas e procedimentos em linha com as boas práticas.

R.SRV 42. A coordenação destes processos será da responsabilidade da *AGÊNCIA, I.P.* e, salvo indicação expressa em contrário, a sua execução decorre sob responsabilidade da *AGÊNCIA, I.P.* com participação do *Adjudicatário*.

R.SRV 43. A *AGÊNCIA, I.P.* poderá solicitar a qualquer momento os respetivos documentos atestatórios.

R.SRV 44. Após arranque da fase de Exploração, o *Adjudicatário* passa a ser responsável pela execução dos processos de Gestão de Incidentes e Gestão de Pedidos, nesse sentido, passará a ser da sua responsabilidade o acompanhamento dos incidentes e pedidos existentes à data e que não estejam fechados (*backlog*). Estes incidentes e pedidos não estarão sujeitos à aplicação de SLA, mas o *Adjudicatário* terá de apresentar um macro plano para a sua resolução.

R.SRV 45. No contexto do requisito anterior, os incidentes e pedidos que estejam atribuídos a equipas da *AGÊNCIA, I.P.* que transferem as suas responsabilidades para o *Adjudicatário*, serão imediatamente transferidos para as equipas correspondentes do *Adjudicatário*. Excecionam-se os incidentes e pedidos cuja resolução já esteja efetivamente em curso – a resolução destes manterá a atribuição às equipas à data do último dia da Transição.

R.SRV 46. Especificamente, no contexto da gestão de processos da Gestão de Serviço, o *Adjudicatário* é diretamente responsável pelo planeamento e execução dos processos Gestão de Incidentes e Gestão de Pedidos Provenientes de Utilizadores, tomando as medidas necessárias ao seu funcionamento adequado, no respeito pelos níveis de serviço.

Gestão de incidentes

R.SRV 47. Os processos de Gestão de Incidentes e Gestão de Pedidos deverão estar bem articulados, por forma a assegurar a normalização na gestão de *tickets* e na atualização de cadastros.

R.SRV 48. O *Adjudicatário* tem de preparar e disponibilizar, diariamente, suportado pelas ferramentas de gestão de serviço, indicadores e / ou relatórios às equipas intervenientes (quer sejam equipas do *Adjudicatário*, quer sejam equipas da *AGÊNCIA, I.P.*), relativamente ao



desempenho das equipas, taxas de resolução, pendências e cumprimentos de níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 49. O *Adjudicatário* tem de fazer o registo, a classificação, priorização e transferência ou resolução dos incidentes.

R.SRV 50. O *Adjudicatário* tem de assegurar um acompanhamento eficaz dos incidentes abertos ou reabertos, promovendo a sua resolução mais adequada.

R.SRV 51. O *Adjudicatário* tem de analisar e identificar situações que indiciem a existência de problemas e, nesse caso, deve proceder à abertura de um problema (ver processo de Gestão de Problemas) ao qual os incidentes devem ficar associados. Deve ainda, sempre que adequado, proceder à articulação com outros processos como Gestão de Alterações ou Gestão de Configurações e de Ativos (por exemplo, no caso de troca de um equipamento).

R.SRV 52. Em particular, é responsável por fazer o fecho dos incidentes, após confirmação pelo utilizador afetado de que o incidente se encontra de facto resolvido. Este passo poderá ser automatizado (nomeadamente por envio de mensagem final ao utilizador e à qual este poderá responder confirmando a resolução), mas pode envolver articulação com outras equipas que não pertençam ao *Adjudicatário* e que tenham a responsabilidade da resolução do incidente.

R.SRV 53. O *Adjudicatário* tem de propor e desenvolver diligências para resolver dificuldades no processo, como sejam problemas de desempenho, pontos de estrangulamento ou outros. Neste contexto, pode solicitar a intervenção da *AGÊNCIA, I.P.*, particularmente quando as dificuldades do processo se coloquem em áreas que não estejam sob responsabilidade do *Adjudicatário*.

Gestão de pedidos provenientes de utilizadores

R.SRV 54. O *Adjudicatário* é responsável por preparar e apresentar, suportado pelas ferramentas de gestão de serviço, indicadores e / ou relatórios às equipas intervenientes (quer sejam equipas do *Adjudicatário*, quer sejam equipas da *AGÊNCIA, I.P.*), relativamente ao desempenho das equipas, taxas de tratamento, pendências e cumprimentos de níveis de serviço estabelecidos.

R.SRV 55. O *Adjudicatário* tem de fazer o registo, a classificação, priorização e transferência ou resolução dos pedidos, provenientes dos vários tipos de utilizadores.

R.SRV 56. O *Adjudicatário* tem de assegurar um acompanhamento eficaz dos pedidos abertos, promovendo a sua resolução mais adequada.

R.SRV 57. Para pedidos que não se encontrem identificados no catálogo de serviços ou cujo tratamento requeira aprovação, deve o *Adjudicatário* encaminhá-los para os responsáveis da *AGÊNCIA, I.P.* para análise e eventual aprovação. No caso de os pedidos não serem aprovados, o motivo da não aprovação deve ser comunicado ao requerente, o pedido deve ser fechado e registado, no ficheiro de gestão de alterações (registo realizado se aplicável).

R.SRV 58. O *Adjudicatário* tem de articular com outros processos como a Gestão de Alterações ou Gestão da Configuração e de Ativos (por exemplo, no caso de instalação de um equipamento ou *software*).

R.SRV 59. O *Adjudicatário* é responsável por fazer o fecho dos pedidos logo que estes estejam satisfeitos. Este passo poderá ser automatizado (nomeadamente por envio de mensagem ao requerente), mas pode envolver articulação com outras equipas que não pertençam ao *Adjudicatário* e que tenham a responsabilidade de tratar o pedido.

R.SRV 60. O *Adjudicatário* tem de propor e desenvolver diligências para resolver dificuldades no processo, como sejam problemas de desempenho, pontos de estrangulamento ou outros. Neste contexto, pode solicitar a intervenção da *AGÊNCIA, I.P.*, particularmente quando as dificuldades do processo se coloquem em áreas que não estejam sob responsabilidade do *Adjudicatário*.

R.SRV 61. Outros processos da Gestão de Serviço, a serem determinados pela *AGÊNCIA, I.P.* poderão ser diretamente geridos pela *AGÊNCIA, I.P.* O *Adjudicatário* participará nesses processos com responsabilidades idênticas às outras equipas técnicas.

Gestão de catálogo de serviços

R.SRV 62. O *Adjudicatário* é responsável por manter atualizado o catálogo de serviços, para os serviços que presta.

R.SRV 63. O *Adjudicatário* tem ainda manter atualizado o catálogo de incidentes e de pedidos que sejam identificáveis e que esteja associado aos serviços prestados, incluindo as respetivas categorizações, prioridades, etc.

R.SRV 64. O *Adjudicatário* tem de manter atualizada a descrição dos serviços que presta no contexto do Contrato, de forma articulada com a *AGÊNCIA, I.P.*, e de acordo com os formatos e / ou ferramentas adotadas, facilitando assim a identificação dos seus serviços, assim como a utilização de uma nomenclatura transversal.



Gestão de níveis de serviço e *reporting*

R.SRV 65. O *Adjudicatário* tem de criar, caso os atuais mecanismos não sejam suficientes, e manter mecanismos para medição dos KPI relevantes para os serviços que presta no contexto do Contrato, preferencialmente, recorrendo às ferramentas existentes.

R.SRV 66. O *Adjudicatário* tem de recolher e reportar os valores referentes aos valores dos KPI identificados como relevantes, relevando os níveis de serviço.

R.SRV 67. O *Adjudicatário* tem de identificar e propor vertentes e medidas de melhoria, tendo em conta os KPI medidos e a sua evolução ao longo do tempo. Sem prejuízo de ser uma atividade contínua, assume caráter formal nas reuniões mensais de Gestão de Contrato.

R.SRV 68. No contexto de Gestão de Serviço, o *Adjudicatário* é responsável por produzir mensalmente e entregar até dia 15 do mês seguinte, os seguintes relatórios:

a) Relatório sobre chamadas e outros contactos ao *Service Desk*, incluindo os elementos necessários à análise dos KPI.
b) Relatório sobre pedidos e incidentes, por categorização, por cliente ou departamento cliente, por prioridade, por equipa responsável pela resolução, entre outros. Inclui elementos necessários à análise dos níveis de serviço.

R.SRV 69. No contexto da Gestão de Serviço, o *Adjudicatário* é responsável por garantir que está disponível e atualizada, de forma continuada e por consulta em ferramenta, a seguinte informação:

a) Lista de estações de trabalho, Telefones IP e outros ativos associados a utilizadores finais;
b) Lista de utilizadores da *AGÊNCIA, I.P.*;
c) Lista de incidentes, pedidos e problemas, identificados, em curso e fechados;
d) Lista de alterações, em curso e fechadas;
e) Lista de releases e versões (veja-se a seguir Gestão de Releases e de Versões).

R.SRV 70. Tendo em conta os objetivos de eficiência e qualidade do serviço e tendo ainda em conta os elementos identificados nos dois requisitos anteriores, o *Adjudicatário* tem de propor um conjunto de KPI, na primeira reunião mensal, e sempre que necessário, nas sucessivas reuniões mensais, que permitam monitorizar e sustentar medidas de melhoria ao serviço e que possam ser agregados num ambiente de *dashboard* a preparar e a operacionalizar pelo *Adjudicatário* aquando da Transição.

R.SRV 71. O *dashboard* referido no requisito anterior deverá permitir a consulta praticamente em tempo real do estado dos KPI. Por “tempo real” entenda-se o momento mais cedo em que a definição do KPI permita o seu cálculo. Os SLA cuja definição não permita o seu cálculo para



um acompanhamento diário ou, no máximo, semanal, deverão ter KPI intermédios que permitam atingir esta periodicidade de acompanhamento.

Gestão de alterações

R.SRV 72. Todas as alterações devem ser analisadas na perspetiva do processo de gestão de alterações, ficando sujeitas aos seus procedimentos sempre que aplicável.

R.SRV 73. A aplicação de uma alteração deve ser devidamente repercutida / articulada no que respeita à Gestão de Configurações e de Ativos entre o *Adjudicatário* e a *AGÊNCIA, I.P*.

Gestão de configurações e de ativos

R.SRV 74. O *Adjudicatário* é responsável por manter atualizada a lista de ativos sob a sua gestão, recorrendo a solução e ferramentas de gestão de ativos existentes na *AGÊNCIA, I.P*.

Gestão de recuperação

R.SRV 75. O *Adjudicatário* tem de participar no processo de gestão de recuperação (nomeadamente na manutenção dos planos de *disaster recovery* nas componentes respeitantes aos serviços que presta, análise de risco e avaliação de impacto).

R.SRV 76. O *Adjudicatário* é responsável por executar testes de recuperação dos serviços contratados.

R.SRV 77. Sob coordenação da *AGÊNCIA, I.P*., quando ativados os planos de recuperação tecnológica, o *Adjudicatário* deve executar as medidas de recuperação planeadas ou mais adequadas, incluindo nomeadamente simulacros. Neste contexto, o *Adjudicatário* tem de assegurar a necessária capacidade de intervenção em contingência e a logística de suporte aos seus recursos para além daquela que é normalmente assegurada pela *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 78. Dependendo da geometria e impacto do desastre ou falha, a capacidade de intervenção referida no requisito anterior poderá ter de ser assegurada a partir das instalações do *Adjudicatário*.

R.SRV 79. A Gestão de recuperação realizada pelo *Adjudicatário* deve ser harmonizada com a estratégia de recuperação e de *disaster recovery* da *AGÊNCIA, I.P*. sempre que se constate a necessidade de atualizar os planos e procedimentos de teste e de recuperação.



Gestão de problemas

R.SRV 80. O *Adjudicatário* é responsável por coordenar o tratamento dos problemas individuais que tenham prevalência nas componentes que gere.

R.SRV 81. O *Adjudicatário* tem de participar no processo de gestão de problemas e no tratamento de problemas que possam ter relação com as componentes que gere.

R.SRV 82. Neste contexto, tem de registar as suas atividades na ferramenta de suporte ITIL e deve recolher indicadores e relatórios sobre o processo.

R.SRV 83. O *Adjudicatário* tem de articular com outros processos como a Gestão de Incidentes, Gestão de Alterações ou Gestão da Configuração e de Ativos (por exemplo, no caso de instalação / alteração de um equipamento ou *software*).

Gestão da qualidade

R.SRV 84. O *Adjudicatário* é responsável por manter ser atualizada a *knowledge base* (KB), criando e atualizando procedimentos, artigos ou instruções de forma associada aos diversos processos ou serviços prestados.

R.SRV 85. O *Adjudicatário* tem de analisar, propor e, após aprovação pela *AGÊNCIA, I.P.*, executar medidas de melhoria de processos em que tenha responsabilidade ou forte participação.

R.SRV 86. O *Adjudicatário* tem de adotar medidas de controlo de qualidade dos resultados e dos entregáveis, em particular, verificando o cumprimento dos requisitos e a consequente aceitação de entregáveis pela *AGÊNCIA, I.P*. Deve ainda, controlar a qualidade das componentes geridas.

R.SRV 87. Após controlo de qualidade dos resultados ou dos entregáveis, sempre que aplicável e de acordo com o planeado, tendo em conta as responsabilidades e as condições de aceitação, o *Adjudicatário* tem de promover a sua aceitação pela *AGÊNCIA, I.P.*, diligenciando para a realização do protocolo de aceitação, em particular promovendo os testes de aceitação.

R.SRV 88. No caso de deteção de inconformidades dos entregáveis face aos requisitos ou especificações, o *Adjudicatário* tem de proceder às medidas corretivas necessárias o mais rapidamente possível.

R.SRV 89. O *Adjudicatário* tem de adotar medidas de garantia de qualidade dos processos, verificando que as políticas, normas, orientações e procedimentos definidos e as boas práticas aplicáveis estão a ser seguidos.



Gestão de segurança

R.SRV 90. O *Adjudicatário* é responsável por adotar, cumprir e fazer cumprir as políticas, normas e procedimentos de segurança em vigor na *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 91. O *Adjudicatário* tem de propor medidas de melhoria de segurança, nomeadamente baseadas nas normas ISO 27001, no sentido de reforçar o nível de segurança do serviço prestado, assim como das componentes mantidas.

R.SRV 92. Em qualquer situação de suspeita de intrusão ou falha de segurança, devem ser seguidos escrupulosamente os processos, normas e procedimentos definidos pela *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 93. O *Adjudicatário* tem de adotar e manter um registo de riscos de segurança no seu contexto de atuação, pesando devidamente a probabilidade e impacto e apresentando medidas de tratamento para avaliação pela *AGÊNCIA, I.P*.

R.SRV 94. O *Adjudicatário* tem de adotar medidas de inspeção e controlo por forma a verificar o cumprimento das práticas de segurança e também por forma a identificar vulnerabilidades e riscos no seu contexto de atuação.

R.SRV 95. O *Adjudicatário* tem de apoiar e participar em eventuais medidas de inspeção ou auditoria de segurança que a *AGÊNCIA, I.P*. promova.

R.SRV 96. O *Adjudicatário* tem de resolver prontamente qualquer falha de segurança identificada e que esteja no âmbito da sua atuação ou colaborar com a AGÊNCIA, I.P., no âmbito dos serviços contratados, nos restantes casos.

Gestão da capacidade

R.SRV 97. O *Adjudicatário* é responsável por executar previsão de necessidades a provisionar pela *AGÊNCIA, I.P*., nomeadamente no que respeita a hardware, licenças de *software*, etc.

Gestão de *releases* e de versões

R.SRV 98. Sem prejuízo de eventuais prioridades ditadas pela *AGÊNCIA, I.P*., o *Adjudicatário* deve propor e adotar regras de agregação de várias correções ou evoluções em *releases* a publicar periodicamente por forma a facilitar o controlo de qualidade e a maximizar a estabilidade dos ambientes em produção.

R.SRV 99. O *Adjudicatário* tem de adotar o processo de Gestão de Versões, de forma articulada com a Gestão de *Releases*, mantendo um repositório consistente e coerente com toda a

documentação e com as versões do código fonte e do *software* resultante. Deve adotar ou propor, na sua omissão, práticas normalizadas para o controlo e numeração de versões.

R.SRV 100. O *Adjudicatário* tem de articular com outros processos como a Gestão de Alterações e a Gestão da Configuração e de Ativos sempre que relevante (por exemplo, no caso de alteração / instalação de *software*).

Gestão do Contrato

Transição, exploração e encerramento

A prestação de serviços ocorrerá ao longo de três fases:

a) A fase de transição, deve acontecer num período máximo de 1 mês a partir da data de celebração do contrato, e tem por objeto a preparação das condições da exploração.

b) A fase de Exploração, compreende a prestação dos serviços conforme definido no capítulo 2 do presente documento.

c) A fase da Encerramento ocorrerá nos últimos 2 meses de vigência do contrato e deverá assegurar a passagem de conhecimento à *AGÊNCIA, I.P.* ou a quem esta designe.



Figura 4 – Fases do Projeto

Transição

Neste período de Transição, deve ser assegurado o planeamento e a preparação e execução de medidas que, no contexto da *AGÊNCIA, I.P.*, assegurem o sucesso da Exploração.

Deverá ser fornecido o plano de execução dos trabalhos de implementação do projeto, a submeter a validação prévia da *AGÊNCIA, I.P.*, nos 8 dias subsequentes ao início de vigência do contrato. De salientar que o termo dos trabalhos não poderá exceder os 30 dias de calendário após a comunicação da aprovação do plano de execução por parte da *AGÊNCIA, I.P.* e os SLA's entram em vigor a partir deste período.

O *Adjudicatário* deverá planear e executar medidas que, no contexto da *AGÊNCIA, I.P.*, assegurem o sucesso desta fase, incluindo a gestão da mudança, a gestão de transferência de conhecimento e a gestão de risco. Após adjudicação deverá ser conjuntamente realizado:

a) Validação da *baseline* do serviço;
b) Preparação das equipas;
c) Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

Exploração

O *Adjudicatário* nesta fase será responsável pela prestação do serviço contratado descrito nos capítulos de Âmbito e Objetivos, Prestação do serviço e Gestão do Contrato.

Encerramento

Em fase de encerramento, o *Adjudicatário* deve assegurar a passagem de conhecimento num período estimado de 2 meses.

Nos quinze dias que antecedem a fase de Encerramento, o *Adjudicatário* tem de propor à *AGÊNCIA, I.P*. um plano de encerramento que, após as necessárias alterações em articulação com o *Adjudicatário*, será por aquela aprovado.

Modelo de relacionamento

O modelo de relacionamento entre *a AGÊNCIA, I.P.* e o *Adjudicatário* será representado com dois níveis, com equipas dedicadas para garantir a qualidade e governo do serviço:

a) Direção de TI e da área de negócio;
b) Gestor de contrato e de serviço.

São objetivos genéricos do modelo de relacionamento:

a) Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;
b) Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;
c) Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da *AGÊNCIA, I.P.*;
d) Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;
e) Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;
f) Providenciar níveis adequados de aprovação de alterações;
g) Analisar eventuais alterações às quantidades do serviço de acordo com o modelo de flexibilidade definido;

h) Resolver disputas entre as partes;

i) Assegurar escalonamento de reclamações e alertas e atuar em situações de emergência para reposição do serviço em tempo útil.

O modelo deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.

A gestão macro do projeto assenta em reuniões mensais para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.

O *Adjudicatário* é responsável pela preparação de documentos de suporte às reuniões mensais com a *AGÊNCIA, I.P.*:

Tabela 4 – Reunião Mensal

Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documentos
Reunião Mensal	Mensal	Adjudicatário e Agência, I.P.	Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas de melhoria	**Relatório mensal:** Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido; Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas; Cumprimento dos níveis de serviço; Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo Adjudicatário visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço Pontos para decisão	A enviar pelo Adjudicatário, 1 dia antes da reunião

O *Adjudicatário* deverá lavrar atas das reuniões realizadas, no âmbito do relacionamento descrito neste capítulo de Modelo de relacionamento, a assinar por todos os intervenientes após aprovação pela Agência, I.P., da qual conste um sumário dos assuntos tratados e as respetivas conclusões.

Poderão ser ainda realizadas reuniões periódicas de ponto de situação sempre que necessário no sentido de efetuar avaliação dos trabalhos realizados, discutir o plano de trabalho, respetivos riscos, problemas / questões a avaliar, identificação de ações de melhoria do serviço, etc.

Garantia

R GAR 13. Requisito introdutório: O *Adjudicatário* fica obrigado a cumprir as condições de Garantia de acordo com os requisitos a seguir expressos.

R GAR 14. Consideram-se em garantia todos os serviços que tenham sido entregues pelo *Adjudicatário* e aceites pela Agência, I.P.

R GAR 15. O prazo estipulado para a Garantia do Serviço é de 1 (um) ano.

R GAR 16. A aceitação do serviço pela Agência, I.P. não suprime a responsabilidade do *Adjudicatário* pela correção de todos os defeitos identificados dentro do prazo de Garantia do Serviço.

R GAR 17. O *Adjudicatário* deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços entregues que sejam reportados durante o período de Garantia. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as imperfeições detetadas nos serviços entregues, a ausência de objeto ou de documentação obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos. São exemplos de possíveis situações de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção.

R GAR 18. A Agência, I.P. comunicará ao *Adjudicatário* os defeitos identificados e demais informações necessárias para a sua correção.

R GAR 19. Os defeitos poderão ser identificados pela Agência, I.P., ainda que se tenha procedido ao pagamento do serviço prestado, pelo que em nenhuma hipótese poderá o pagamento ser significado de garantia de qualidade.

R GAR 20. Cabe ao *Adjudicatário* realizar, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o período de garantia, na execução dos serviços contratados. Defeitos que condicionem a utilização de desenvolvimentos pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.

R GAR 21. Caso os desenvolvimentos entregues pelo *Adjudicatário* tenham sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, o *Adjudicatário* ficará libertado apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais desenvolvimentos aceites.

R GAR 22. O facto de o *Adjudicatário* proceder a uma intervenção no âmbito das obrigações de garantias, não o dispensa da realização de novas ações ao abrigo desta obrigação de garantia, caso o defeito se mantenha ou sejam detetados outros, e das sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.

R GAR 23. Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do *Adjudicatário* por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.

R GAR 24. A Agência, I.P. poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços entregues pelo *Adjudicatário*, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

Ferramenta de serviço

A *AGÊNCIA, I.P*. dispõe de uma plataforma de ITSM (EasyVista), a qual deverá ser utilizada pelo *Adjudicatário* para o serviço a propor.

A *AGÊNCIA, I.P*. disponibiliza acesso remoto via VPN à sua rede e aplicações para a execução do serviço.

O *Adjudicatário* terá de dispor das restantes ferramentas de trabalho, incluindo monitorização, automação, *dashboards* de serviço e os postos de trabalho para as suas equipas. O software TimeViewer (incluindo Service Desk e Field Support) permite 5 utilizadores em simultâneo.

A ferramenta de monitorização deverá contemplar e disponibilizar a seguinte funcionalidade (a funcionalidade descrita deve ser implementadas no momento de arranque do serviço):

a) *Dashboards* personalizados para a *AGÊNCIA, I.P*. para exibição e leitura em tempo real das métricas analisadas (de acordo com a informação de origem), com vistas configuradas para os diferentes stakeholders: negócio (por processo de negócio), responsáveis aplicacionais (por aplicação), responsáveis técnicos (por domínio técnico, servidores, bases de dados) limitado a um máximo de 5 (cinco) dashboards;



A solução de automação deverá permitir à *AGÊNCIA, I.P*. dotar o seu serviço da capacidade da remediação automática de determinados eventos e pedidos, assim como: restaurar o estado das aplicações e serviços, executar ações de housekeeping, eliminar bloqueios nas bases de dados.
Para tal o *Adjudicatário*, deverá incluir no serviço a ferramenta de automação e a solução de monitorização.

Mecanismo de controlo dos Níveis de Serviço

Níveis de Serviço

REQ-NS-10 Os níveis de serviço entram em vigor após o período de transição (30 dias).

REQ-NS-11 A prestação de serviços tem de cumprir, os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos na tabela seguinte:

Tabela 5 – Níveis de Serviço

Ref.	Nível de Serviço	Periodicidade	Fórmula de cálculo e Objetivo
01	Atendimento chamadas	Mensal	Máximo 80 segundos em 70,0%. As restantes num tempo máximo de 60 minutos. Horário: 9h-18h/5dias úteis Atendimento de chamadas VIP Máximo 80 segundos em 70,0%. As restantes num tempo máximo de 60 minutos. Horário: 24x7d
02	Resposta a incidentes (tempo para alocação de um técnico responsável)	Mensal	• Para os *incident requests* (IR) deverá apresentar um tempo de resposta máximo de 2 horas. • Para os restantes deverá apresentar um tempo de resposta máximo de 8 horas. Horário: 24x7d para *incidente request* (IR) incidentes VIP, para os restantes 9h-18h/5dias úteis
03	Tempo resposta à calendarização de pedidos não tipificados ou apoio a projetos	Mensal	70,0% no dia útil seguinte Horário: 9h-18h/5dias úteis

As colunas da tabela anterior têm o seguinte significado:

a) Ref.: Referência identificativa do Nível de Serviço.

b) Nível de Serviço: Apresentação do Nível de Serviço cuja violação provoca a falha em causa.

c) Fórmula de Cálculo: Fórmula numérica a empregar para, com a periodicidade definida, verificar se o objetivo expresso de Serviço foi cumprido; caso contrário considera-se a existência de uma falha.

Incumprimentos associadas aos Níveis de Serviço

REQ-NS-12 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação das falhas associadas aos Níveis de Serviço, em caso de não concretização dos objetivos de cumprimento definidos no capítulo anterior por parte do *Adjudicatário*.

REQ-NS-13 O cumprimento dos níveis de serviço será analisado trimestralmente, a partir da data de início de vigência do contrato. Em caso de serem identificados incumprimentos, haverá lugar a abatimentos no mês seguinte ao trimestre em análise.

REQ-NS-14 Como incumprimentos associados aos níveis de serviço que dão origem a abatimentos, consideram-se:

a) Incumprimento de Nível de Serviço (NS 01, 02 ou 03) em dois dos três meses do trimestre em análise

Tabela 6 - Penalizações

Ref. Nível de Serviço*	Penalização
01	2%
02	5%
03	2%

- * Conforme Tabela 2 – Níveis de Serviço

REQ-NS-15 O Abatimento será aplicado através da multiplicação do valor total da Penalização (ver Tabela 3) pelo valor da faturação referente ao mês em que ocorrem os respetivos incumprimentos.

REQ-NS-16 Caso o incumprimento ocorra em dois meses consecutivos para o mesmo Nível de Serviço, considera-se uma penalização adicional de 2% (que soma à penalização do Nível de Serviço com incumprimento), sobre a faturação do segundo mês em que ocorreu.

REQ-NS-17 Os Abatimentos, aplicáveis trimestralmente, não podem ultrapassar 10% de penalização da faturação referente ao mês em que ocorreram as respetivas falhas no cumprimento dos Níveis de Serviço.

REQ-NS-18 Os Abatimentos não constituem nem prejudicam a aplicação das penalizações por incumprimentos contratuais, nos termos fixados na Parte I do CE.

Apêndice I – Horários

Horários de serviço

Termos de funcionamento:

1. O serviço a contratar será prestado na modalidade de 9h-18h/5dias úteis, com exceção do Atendimento de chamadas VIP que será prestado na modalidade 24x7d.
2. O serviço é prestado maioritariamente em modelo remoto ou localizado nas instalações da sede da *AGÊNCIA, I.P.*, sendo que o *Adjudicatário* tem que garantir a presença permanente de 2 elementos (mínimo) com os perfis *Service Desk* e *Field Support* nas instalações da *AGÊNCIA, I.P.* nos dias úteis;
3. Em situações que exijam deslocações não pré-programadas, as mesmas são consideradas como horas de trabalho e deverão ser definidas, previamente à respetiva execução, com o gestor de contrato.

Apêndice II – Volumetria

Número médio de Tickets

Para efeitos de dimensionamento, o número de *tickets* resultantes de contactos é de aproximadamente 1500 *tickets* anuais, sendo 600 destes respeitantes a *incident requests* (IR). Os 1500 *tickets* anuais são 100% via portal, sendo que os requisitos são aqueles que estão definidos no Caderno de Encargos.

Número de utilizadores e postos de trabalho

A *AGÊNCIA, I.P.* suporta cerca de 200 utilizadores na própria sede, ou em trabalho remoto.

A *AGÊNCIA, I.P.* atualmente possui cerca de 200 postos de trabalho e 10 equipamentos de colaboração.

Um Posto de trabalho é composto por Computador Portátil, Auscultadores, Coluna de Som, Doca, Monitor, Pen, Rato, Teclado Numérico, Leitor e cartão de cidadão.

Apêndice III – Competências técnicas obrigatórias

O *Adjudicatário* deve apresentar na proposta uma equipa prestadora do serviço constituída no mínimo pelos perfis indicados abaixo com a experiência e certificações mínimas identificadas.

Podem ser apresentadas outras certificações que sejam equivalentes ou superiores às indicadas, cabendo ao adjudicatário comprovar esse facto.

Todos os elementos da equipa devem dominar a língua portuguesa.

Gestor Serviço

Execução de atividades de gestão de serviço, elaboração de relatórios de gestão global de serviço.

Experiência	Certificação/Formação
▪ **Mínimo de 6 anos de experiência em Gestão de Projetos.**	▪ ITIL Foundation V4 ▪ Project Management Professional (PMP) Certification ▪ Prosci's Change Management Certification ▪ Formação Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Gestor Operacional

Execução de atividades de gestão de operação, elaboração de relatórios de gestão de operação, gestão dos técnicos de operação, gestão de conflitos e escalamento, elaboração de procedimentos de operação

Experiência	Certificação/Formação
▪ **Mínimo de 10 anos de experiência como gestor de Projeto e ou Gestor de Serviço**	▪ ITIL Foundation V3 ▪ Formação Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Technical Specialist

Apoio no desenvolvimento da equipa, apoio técnico em pedidos de maior complexidade, definição da metodologia de elevação de conhecimentos.

Experiência	Certificação/Formação
▪ **Mínimo de 10 anos de experiência em arquitetura Modern Workplace/ M365**	▪ Microsoft Certified Solutions Associate: Office 365 ▪ Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate ▪ Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert ▪ Microsoft Certified Solutions Expert: Productivity ▪ Microsoft Certified Solutions Expert: Messaging ▪ Formação Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Service Desk

Apoio remoto aos utilizadores tendo como âmbito de trabalho os requisitos elencados no Capítulo 2

Experiência	Certificação/Formação
▪ **Mínimo de 3 anos de experiência como Service Desk**	▪ Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate ▪ Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert ▪ Microsoft Teams Administrator Associate ▪ Formação Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Field Support

Apoio local tendo como âmbito de trabalho os requisitos elencados no Capítulo 2.

Experiência	Certificação/Formação
▪ **Mínimo de 3 anos de experiência em tecnologia Microsoft, Linux**	▪ Microsoft 365 Azure Administrator ▪ Formação Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Apêndice IV- Serviço de Apoio Projecto

O suporte a pedidos não tipificados, atividades de apoio a projeto e outras atividades não detalhadas no Capítulo 2 Prestação de Serviço, nomeadamente pedidos evolutivos, será realizado ao abrigo dos Serviços de Apoio que deverá ser pelo *Adjudicatário* estimada em 40 horas por mês.

Para efeito de preenchimento do número de horas mensais de Serviços de Apoio, estas apenas podem ser utilizadas por solicitação da *AGÊNCIA, I.P*. devendo o adjudicatário comunicar previamente à *AGÊNCIA, I.P*. o esforço estimado para atividades tipicamente relativas a preparação, instalação e configuração de novas infraestruturas, apenas podendo dar início à respetiva execução após validação da *AGÊNCIA, I.P*.

Sem prejuízo do relatório mensal com descrição dos diversos serviços executados, o adjudicatário tem adicionalmente de comunicar mensalmente as horas consumidas, por perfil.
O *Adjudicatário* deve apresentar na proposta uma equipa constituída no mínimo pelos perfis indicados abaixo com a experiência e certificações mínimas identificadas.

Gestor de Projeto

Execução de atividades de gestão de projeto, elaboração de relatórios de gestão global de projeto.

Experiência	Certificação/Formação
▪ **Mínimo de 6 anos de experiência em Gestão de Projetos.**	▪ ITIL Foundation ▪ PMP, Project Management Professional ▪ SCRUM Master ▪ Formação Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Technological Consultant

Apoio no desenvolvimento da equipa, implementação técnica de projetos de maior complexidade, definição da metodologia de elevação de conhecimentos.

Experiência	Certificação/Formação
▪ **Mínimo de 6 anos de experiência em arquitetura Azure**	▪ Microsoft Azure Solutions Architect Expert ▪ Microsoft Azure Security Engineer Associate ▪ Microsoft Azure Fundamentals ▪ Microsoft Azure Architect Expert ▪ Formação Sistema de Gestão de Segurança da Informação