

ÍNDICE

PARTE I DISPOSIÇÕES GERAIS	2
CLÁUSULA PRIMEIRA OBJETO DO CONTRATO	2
CLÁUSULA SEGUNDA PRAZO DE EXECUÇÃO	2
CLÁUSULA TERCEIRA PREÇO BASE	2
CLÁUSULA QUARTA CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	3
CLÁUSULA QUINTA FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	3
CLÁUSULA SEXTA LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	4
CLÁUSULA SÉTIMA OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO	4
CLÁUSULA OITAVA SIGILO E GARANTIA DE CONFIDENCIALIDADE	5
CLÁUSULA NONA SEGUROS E ENCARGOS SOCIAIS	5
CLÁUSULA DÉCIMA PENALIDADES CONTRATUAIS	6
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO	6
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO	7
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	7
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA SUBCONTRATAÇÃO	7
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA FORÇA MAIOR	7
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	8
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA FORO COMPETENTE	8
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	8
CLÁUSULA DÉCIMA NONA GESTOR DO CONTRATO	8
PARTE II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	10
CLÁUSULA PRIMEIRA DEFINIÇÕES	10
CLÁUSULA SEGUNDA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E QUANTIDADES	11
CLÁUSULA TERCEIRA SUPORTE	12
CLÁUSULA QUARTA TEMPOS DE RESPOSTA	12
CLÁUSULA QUINTA BACKUP E RESTORE DE DADOS	13
CLÁUSULA SEXTA RELATÓRIOS	14
CLÁUSULA SÉTIMA ACESSOS	14
CLÁUSULA OITAVA SEGURANÇA E PRIVACIDADE	14
CLÁUSULA NONA EXPORTAÇÃO DE EMAIL	14

CLÁUSULA PRIMEIRA | OBJETO DO CONTRATO

1. A Entidade Adjudicante é o Teatro Nacional D. Maria II (TNDM II), pessoa coletiva n.º 501 058 834, instituída pelo Decreto-Lei n.º 158/2007 de 27 de abril, com sede na Praça D. Pedro IV 1100-201 Lisboa.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Consulta Prévia, que tem por objeto principal a prestação de serviços de alojamento em modelo cloud para as componentes da atual infraestrutura do Teatro Nacional D. Maria II, nos termos definidos na *Parte II – Especificações Técnicas* do presente caderno de encargos.
3. O TNDM II reserva-se o direito de, sempre que considere necessário, prestar as informações complementares necessárias à sua boa e regular execução.

CLÁUSULA SEGUNDA | PRAZO DE EXECUÇÃO

A prestação de serviços supra descrita e melhor identificada na *Parte II – Especificações Técnicas* do presente caderno de encargos decorrerá pelo prazo de **12 (doze) meses**, com início a **04 de março de 2023**, em conformidade com os respetivos termos e condições, sem prejuízo das operações e atos preparatórios que devam ser executados antecipadamente e das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação de contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA | PREÇO BASE

1. É fixado um preço global de **29.947,92 €** (vinte e nove mil novecentos e quarenta e sete euros e noventa e dois cêntimos), ao qual acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço base tem como fundamento os preços de mercado adjudicados em procedimentos similares, nos termos do n.º 7 do artigo 17.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Pela prestação dos serviços objeto de contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o TNDM II compromete-se a pagar ao adjudicatário, pelos serviços prestados, os valores mensais que decorrem da aplicação dos preços unitários definidos na proposta apresentada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
4. Caso durante a execução do contrato o n.º de caixas de correio eletrónico e os GB de disco SAS e de disco NLSAS inicialmente contratados se venham a revelar desconformes por excesso, o TNDM II disporá do direito de proceder à sua redução, sem direito a qualquer indemnização, devendo o valor contratual inicialmente estabelecido ser ajustado e adaptado percentualmente à nova realidade em termos do objeto contratual.
5. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo alimentação e deslocação de meios

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

6. O preço não é revisível durante a execução de contrato, senão nos termos previstos no Código dos Contratos Públicos.
7. O presente procedimento assume a classificação CPV seguinte – *Serviços de rede informática*, sendo que ao vocabulário principal corresponde ao código 72700000-7.

CLÁUSULA QUARTA | CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O TNDM II obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, tendo por limite o valor referido na cláusula anterior.
2. A quantia mensal devida pelo TNDM II, nos termos da cláusula anterior, será paga até 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais devem ser emitidas mensalmente em nome do Teatro Nacional D. Maria II, sito na Praça D. Pedro IV, 1100-201 Lisboa e remetidas através do [Portal da Fatura Eletrónica na Administração Pública](#), nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, ou através do endereço eletrónico - faturas@tndm.pt, em formato PDF.
3. O adjudicatário obriga-se a emitir faturas, das quais conste:
 - a. A discriminação dos serviços a que se refere;
 - b. N.º de compromisso a indicar pelo TNDM II;
 - c. O período a que respeita;
 - d. O preço;
 - e. Outros itens que a Lei imponha.
4. Em caso de discordância por parte do TNDM II quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Caso se verifique a cessação antecipada da prestação de serviços, só será devido o preço que corresponda aos serviços efetivamente prestados.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números 2 e 3, as faturas são pagas através de transferência eletrónica bancária para conta/IBAN a indicar pelo adjudicatário.
7. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou sanções previstas no presente caderno de encargos ou determinadas por lei, o cumprimento defeituoso da prestação de serviços terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.

CLÁUSULA QUINTA | FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviços será executada nos termos definidos na *Parte II – Especificações Técnicas* do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA SEXTA | LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Considerando a natureza dos serviços objeto de contrato, encontra-se genericamente dispensada a prestação dos mesmos nas instalações do TNDM II, sem prejuízo das situações que, pontualmente, possam implicar a necessidade de deslocação do adjudicatário às instalações do TNDM II, nomeadamente para reuniões de acompanhamento do projeto.

CLÁUSULA SÉTIMA | OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o adjudicatário a obrigação principal de prestar os serviços objeto de contrato em conformidade com os requisitos técnicos, funcionais e condições definidas previstas na *Parte II – Especificações Técnicas*, do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante, e, designadamente:
 - a. Comunicar antecipadamente ao Gestor do Contrato, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos;
 - b. Obrigação de não alterar as condições da prestação de serviços sem prévia autorização do TNDM II;
 - c. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - d. Comunicar qualquer fato que ocorra durante a execução de contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como as alterações aos contatos e moradas indicados no contrato a celebrar.
2. O cocontratante fica vinculado a garantir a segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas, de todos os dados alojados que sejam considerados dados pessoais, entendidos estes conforme a definição constante do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento do Parlamento e do Conselho Europeu n.º 2016/679, de 27 de abril (RGPD).
3. O cocontratante é responsável por todos os danos ou prejuízos causados ao TNDM II decorrentes de quaisquer erros e omissões da prestação de serviços.
4. A título acessório, o cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços objeto de contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

CLÁUSULA OITAVA | SIGILO E GARANTIA DE CONFIDENCIALIDADE

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, bem como ficará sujeito a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso, ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato, quer durante quer após a execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fosse comprovadamente do domínio público, à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O adjudicatário fica sujeito ao dever de sigilo profissional em relação a todos os fatos que tome conhecimento por via da execução do presente contrato, atinentes à organização e à atividade do TNDM II, quer durante a execução deste, quer após a cessação da sua vigência.

CLÁUSULA NONA | SEGUROS E ENCARGOS SOCIAIS

1. É da exclusiva responsabilidade do cocontratante o cumprimento de quaisquer obrigações de natureza fiscal e para fiscal, ou outras decorrentes da celebração do contrato, incluindo as impostas pela legislação laboral.
2. O cocontratante obriga-se a cumprir todos os procedimentos legais e convencionais aplicáveis à sua atividade e relativos aos trabalhadores e colaboradores que estão ao seu serviço, nomeadamente o pagamento dos encargos sociais, seguros ou outros legalmente fixados e obriga-se a contratar e manter em vigor todos os seguros legalmente exigíveis para o exercício da respetiva atividade.
3. O cocontratante obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho, relativamente a todo o seu pessoal, sendo por sua conta os encargos que daí resultarem, incluindo os que decorram de eventuais acidentes.
4. O cocontratante é responsável por quaisquer ações diretas ou indiretas dos seus trabalhadores e colaboradores, que impliquem prejuízo para o TNDM II, para os seus trabalhadores ou para terceiros.
5. O cocontratante é ainda responsável pelo pagamento de quaisquer indemnizações devidas ao TNDM II, aos seus trabalhadores ou a terceiros, originadas por danos causados em consequência de quaisquer ações ou omissões que lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis ou aos trabalhadores ou colaboradores ao seu serviço.
6. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato por causa imputável do adjudicatário, este será responsável pelas despesas suportadas pelo TNDM II diretamente relacionadas com o objeto em falta.

CLÁUSULA DÉCIMA | PENALIDADES CONTRATUAIS

1. No caso de incumprimento, ou cumprimento defeituoso do contrato, e por causa imputável ao cocontratante, poderá ser aplicada, sem prejuízo de maior indemnização a haver, uma penalidade de acordo com as seguintes alíneas:
 - a. Em caso de atraso na execução dos serviços objeto do presente contrato, o TNDM II, notificará o prestador de serviços para regularizar a situação;
 - b. Decorrido o prazo indicado pela entidade adjudicante sem que o serviço tenha sido prestado nos termos contratados, poderá a mesma aplicar ao adjudicatário, uma multa correspondente a 1‰ (um por mil) do preço contratual por cada dia de atraso, durante os primeiros cinco dias de atraso;
 - c. O valor da multa diária agravar-se-á em mais 1‰ (um por mil) por cada período subsequente de oito dias, até atingir 5‰ (cinco por mil), o que constituirá o valor mínimo de multa diária que será aplicada enquanto durar a mora.
2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e o TNDM II decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, o TNDM II pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até aos limites indicados no ponto anterior.
4. O TNDM II pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o TNDM II exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o TNDM II 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. O exercício do direito de resolução previsto no número anterior pelo TNDM II não preclui o direito de ser ressarcido pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do cocontratante e da resolução.
3. O TNDM II, independentemente da conduta do cocontratante, reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do Código dos Contratos Públicos.
4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e tem efeitos imediatos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato nos termos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA | CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O cocontratante não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização expressa do TNDM II.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b. O TNDM II apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do Código da Contratação Pública para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA | SUBCONTRATAÇÃO

1. O cocontratante poderá, por exceção, recorrer à subcontratação de serviços para suprimir alguma necessidade que se identifique durante a execução contratual.
2. A subcontratação deverá ser comunicada ao TNDM II, ficando a sua efetivação dependente de autorização expressa.
3. O cocontratante permanece integralmente responsável perante o TNDM II pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA | FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

- b. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - c. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - d. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário ou nas do TNDM II cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência do adjudicatário ou ao incumprimento de normas de segurança por parte deste;
 - e. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - f. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

No que não estiver especialmente previsto no contrato, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e demais legislação conexa com o objeto de contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA | FORO COMPETENTE

As partes designam, para dirimir quaisquer questões emergentes da interpretação e execução do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, o Tribunal da Jurisdição Administrativa competente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA | COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, através de correio eletrónico para os respetivos endereços eletrónicos, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA | GESTOR DO CONTRATO

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo Gestor do Contrato, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, o qual será designado pelo TNDM II, e que deverá garantir as condições necessárias à boa execução da prestação do serviço.
2. O Gestor poderá promover reuniões com o prestador de serviços para assegurar o acompanhamento dos serviços prestados, quer para a análise de indicadores ou relatórios, se aplicável, quer para disponibilizar os esclarecimentos ou as orientações que se considerem adequadas.

3. Caso o Gestor do Contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, determina ao prestador de serviços que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.
4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o prestador de serviços de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.
5. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o Gestor do Contrato designado pelo TNDM II, para acompanhamento personalizado no âmbito de questões específicas decorrentes da execução deste.

CLÁUSULA PRIMEIRA | DEFINIÇÕES

1. Para efeitos do presente caderno de encargos, apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:
 - a. *Cloud Service Provider* ou CSP | Entidade que é responsável pelo fornecimento de uma infraestrutura tecnológica no âmbito de um contrato de prestação de serviços com determinados níveis de serviço acordados;
 - b. *Servidor* | Equipamento central, residente nas instalações do *Cloud Service Provider*, onde se encontram devidamente instaladas as aplicações e os dados do cliente;
 - c. *Central Processing Unit* ou CPU | Unidade central de processamento, responsável pelo processamento de todos os tipos de dados e pela apresentação do resultado do processamento;
 - d. *Random Access Memory* ou RAM | Memória primária que permite a leitura e escrita para auxiliar o processamento;
 - e. *Aplicação do cliente/TNDM II* | Software, propriedade do cliente, alojado no servidor central do adjudicatário e utilizado no âmbito do contrato;
 - f. *Aplicação do adjudicatário* | Software, propriedade do adjudicatário ou que está devidamente licenciada por terceiros e utilizada no âmbito do contrato;
 - g. *Correio eletrónico em MAPI* | O protocolo MAPI, denominado como protocolo próprio do sistema de correio electrónico *Microsoft Exchange*, possui características colaborativas entre os seus utilizadores, sendo que toda a informação fica residente no servidor, permitindo aceder, de qualquer ponto que tenha Internet e mediante as competentes credenciais a todos os contatos pessoais, *global address list*, calendário e agenda;
 - h. *Firewall* | Dispositivo de segurança associado a uma rede de computadores que tem objetivo garantir barrar acessos indesejados, através do estabelecimento de políticas de segurança, filtragem de endereços, estabelecimento de ligações seguras (encriptadas), entre outros;
 - i. *Virtual Private Network* ou VPN | Rede de comunicações privada construída sobre uma rede de comunicações pública;
 - j. *Backup* | Cópia de segurança;
 - k. *Restore* | Recuperação de dados alvo de backup;
 - l. *Service Level Agreement* ou SLA | Acordo de nível de serviço, onde se especifica, detalhadamente, todos os aspetos do tipo de serviço que será prestado;
 - m. *Logging* | Processo de registo de eventos relevantes num sistema computacional;
 - n. *Sub-net* | Divisão de uma rede de computadores;
 - o. *Demilitarized zone* ou DMZ | Sub-rede física ou lógica que contém e expõe serviços de fronteira externa de uma organização a uma rede maior e não confiável, normalmente a internet;

- p. *Cluster* | Sistema que relaciona dois ou mais computadores para que estes trabalhem de maneira conjunta no intuito de processar uma tarefa ou de manter a disponibilidade do serviço.

CLÁUSULA SEGUNDA | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E QUANTIDADES

1. O adjudicatário obriga-se a fornecer os seguintes serviços:
 - a. Alojamento do site institucional do TNDM II;
 - b. Um servidor de aplicacional com 8 vCPUs, 6 GB de memória, 120 GB de disco;
 - c. Um servidor de aplicações Web com 2 vCPUs, 7 GB de memória, 110 GB de disco (Ubuntu Linux);
 - d. Um servidor de base de dados com 4 vCPUs, 6 GB de memória, 2 TB de disco;
 - e. Um controlador de domínio primário com 1 vCPU, 4 GB de memória, 40 GB em disco;
 - f. Um controlador de domínio secundário com 2 vCPUs, 4 GB de memória, 2,593 TB de disco;
 - g. Um servidor de ficheiros com 2 vCPUs, 8 GB de memória, 3,33 TB de disco;
 - h. Um servidor Web com 2 vCPUs, 16 GB de memória, 80 GB de disco;
 - i. Licenciamento e gestão do correio eletrónico em MAPI:
 - i. 130 (cento e trinta) contas de Microsoft Exchange 2013, ou equivalente.
 - ii. Espaço em disco de 300 GB ou superior.
 - j. Licenciamento antivírus e anti-spam para o serviço de correio eletrónico;
 - k. Intranet com file sharing para os utilizadores;
 - l. Serviços de cobertura wireless para as seguintes áreas edifício da Tóbis (totaliza 8 antenas):
 - i. Sala de reuniões;
 - ii. Corredor da administração, DAF e DA;
 - iii. Corredor;
 - iv. Open space;
 - v. Estúdio e escritório;
 - vi. Guarda-roupa;
 - vii. Mezzanine.
 - m. Serviços de gestão remota de toda a rede interna, wireless e física;
 - n. Monitorização e gestão das plataformas;
 - o. Centralização e gestão da alarmística;
 - p. Backup incremental diário, backup integral semanal, retenção de 4 (quatro) semanas;
 - q. Replicação da informação para centro de dados remoto;
 - r. Firewall gerido;
 - s. Licenciamento de sistema operativo Windows Server ou equivalente, para todos os servidores;
 - t. Licenciamento de antivírus de rede para todos os servidores;
 - u. 70 (setenta) acessos por VPN para utilizadores com privilégios especiais;
 - v. Acesso à Internet com uma largura de banda partilhada de 1 Gbps simétrico ou superior;

- w. Comunicações em fibra ótica dedicada, ponto a ponto, com uma largura de banda de 300 Mbps ou superior;

CLÁUSULA TERCEIRA | SUPORTE

1. Para a resolução de pedidos e problemas será disponibilizada uma função de *servicedesk* (atendimento), com os canais seguintes: telefone (*hotline*) e *email*.
2. O *servicedesk* para além do atendimento direto ao utilizador, deverá efetuar registo, análise e acompanhamento da resolução dos problemas, restabelecendo a operação normal dos serviços do TNDM II o mais rapidamente possível, minimizando assim o impacto causado por falhas de Tecnologias de Informação.
3. A *hotline* deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano e ser atendida diretamente pelos técnicos com conhecimento e competências necessárias para uma resolução imediata dos problemas reportados.
4. O adjudicatário deverá ainda possuir um sistema de monitorização contínuo, que lhe permitirá a deteção de problemas pela sua equipa de suporte atempadamente.

CLÁUSULA QUARTA | TEMPOS DE RESPOSTA

1. Para a avaliação do nível de serviço, indicam-se dois parâmetros:
 - a. Tempos de resposta a incidentes:
 - i. Definem-se abaixo os níveis de severidade dos incidentes reportados:
 - 1. Severidade crítica**
Paragem completa do serviço ou problema de segurança crítico.
 - 2. Severidade alta**
Quando um serviço deixa de estar em funcionamento, encontra-se parado ou há alguma situação de impacto relevante no funcionamento do sistema na sua globalidade.
 - 3. Severidade média**
Quando o pleno funcionamento de um serviço está degradado ou aspectos importantes no funcionamento do sistema na sua globalidade estão afectados negativamente.
 - 4. Severidade baixa**
Quando existem aspetos na prestação de um serviço que não comprometem o seu regular funcionamento, estando assegurado o funcionamento normal do sistema na sua globalidade.

- ii. Os tempos de resposta a que o adjudicatário se obriga são os seguintes:

TIPO DE SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA (TdR)
Crítica	1 horas
Alta	2 horas
Média	4 horas
Baixa	Planeado com o cliente

- iii. O não cumprimento dos tempos atrás referidos poderá dar origem às seguintes penalidades:

HORAS APÓS TR	PENALIDADE (PERCENTAGEM DO VALOR MENSAL)
0-1	1 %
1-3	2 %
3-6	3 %
Mais do que 6	4 %

b. Disponibilidade da infraestrutura

- i. A disponibilidade anual mínima da infraestrutura deverá ser de 99,9%. O não cumprimento deste nível de disponibilidade poderá dar origem às seguintes penalidades:

% ABAIXO DA DISPONIBILIDADE ANUAL	PENALIDADE (PERCENTAGEM DO VALOR MENSAL)
0-1	1 %
1-3	2 %
3-6	3 %
Mais do que 6	4 %

CLÁUSULA QUINTA | BACKUP E RESTORE DE DADOS

1. O adjudicatário deverá assegurar um serviço de *backup* incremental diário e integral ao fim de semana, com tempo de retenção de 4 (quatro) semanas.
2. Não deverá haver qualquer limite para pedidos de *restore* (reposição de dados).
3. O tempo de resposta aos pedidos de reposição de dados obedecerá ao disposto no número anterior.

CLÁUSULA SEXTA | RELATÓRIOS

1. O adjudicatário elaborará e transmitirá ao TNDM II relatórios mensais para o domínio de correio eletrónico com a informação de:
 - a. Número de contas associadas ao domínio;
 - b. Espaço em disco utilizado por cada conta;
 - c. Espaço em disco global utilizado pelo domínio.

CLÁUSULA SÉTIMA | ACESSOS

A gestão de acessos, utilizadores e privilégios será indicada pelo TNDM II e deverá ser implementada pelo adjudicatário.

CLÁUSULA OITAVA | SEGURANÇA E PRIVACIDADE

O adjudicatário deverá garantir a disponibilização de todos os meios adequados, no sentido de garantir a segurança e a privacidade da informação, nomeadamente:

- a. Sistema de *firewall*;
- b. Sistema de antivírus de rede para os servidores do TNDM II;
- c. Mecanismos de deteção e prevenção da intrusão;
- d. Dentro das possibilidades, garantir meios de prevenir ataques DoS e DDoS;
- e. Manter instalado um sistema de *logging* que permita obter informações sobre as atividades da plataforma.

CLÁUSULA NONA | EXPORTAÇÃO DE EMAIL

No termo de vigência do contrato, ou durante a execução do mesmo, o cocontratante facultará expeditamente toda a informação necessária à migração dos dados e serviço *email*, para outro sistema, caso seja necessário, mesmo que este não seja da sua responsabilidade.