



**CEARTE**

Centro de Formação  
Profissional para o  
Artesanato e Património

**AUTORIZADO**

**CONSULTA PRÉVIA N.º 01/2025**

**“AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA  
INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO DO CEARTE”**

**CADERNO DE ENCARGOS**

## PARTE I

### CLÁUSULAS JURÍDICAS

#### CLÁUSULA 1ª

##### OBJETO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **“Aquisição de Serviços de Manutenção e Assistência Técnica da Infraestrutura de Tecnologia de Informação do CEARTE”**, classificação do CPV **72000000-5, Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, internet e apoio**, em conformidade com o previsto no Caderno de Encargos e respetivos anexos, e nos termos do Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de janeiro, que aprova o Código dos Contratos Públicos (doravante designado por CCP), na sua redação em vigor.

#### CLÁUSULA 2ª

##### LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços objeto do presente contrato serão fornecidos da seguinte forma:

- Presenciais - na sede do CEARTE e nos Polos de Semide e de Cabaços
- Remotamente
- Telefonicamente

#### CLÁUSULA 3ª

##### CONTRATO E GESTOR DO CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
  - Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
  - Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
  - O presente Caderno de Encargos;
  - A proposta adjudicada;
  - Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
  - Todos os outros documentos que sejam referidos no clausulado contratual ou no Caderno de Encargos.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-lei 18/2008, de 29 de janeiro e demais alterações, e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
4. A gestão do contrato, nos termos do artigo 290º A do CCP, será assegurada por Sandra Maria Machado Rodrigues.

#### **CLÁUSULA 4ª**

##### **DURAÇÃO DO CONTRATO**

1. O contrato inicia a sua vigência no dia 01 de maio de 2025.
2. O contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, cessa a sua vigência logo que atingido um dos seguintes limites:
  - 30 de abril de 2027;
  - Limite contratual

#### **CLÁUSULA 5ª**

##### **PREÇO BASE**

1. Nos termos do artigo 47.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-lei 18/2008, de 29 de janeiro e demais alterações, o **Preço Base** (não inclui iva) do procedimento é de **24.000€** (vinte e quatro mil euros).
2. Nos termos do nº 3 do artigo 47º do CCP, o preço base foi fixado tendo como base consulta preliminar ao mercado prevista no artigo 35º - A do CCP.

#### **CLÁUSULA 6ª**

##### **REVISÃO DE PREÇOS**

A alteração dos valores contratualizados só serão objeto de revisão de preços caso resultem de disposição legal, ao abrigo do art.º 300 do CCP.

#### **CLÁUSULA 7ª**

##### **OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DA ENTIDADE ADJUDICANTE**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável constituem obrigações principais da entidade adjudicante:

- a) Pagar ao adjudicatário, os valores devidos pela contratação dos serviços prestados;
- b) Fornecer ao adjudicatário a informação relevante e necessária à boa execução do contrato.
- c) Avaliar o adjudicatário pela prestação objeto deste contrato e dela dar-lhe conhecimento.

Nos termos do previsto no nosso Sistema de Gestão de Qualidade, e de acordo com a norma ISO 9001:2015 os nossos fornecedores encontram-se sujeitos a avaliação com a seguinte escala: 1- Não satisfaz; 2- Satisfaz; 3-Bom;4-Muito Bom, segundo os seguintes parâmetros: Cumprimento do Caderno de Encargos - Cumprimento dos Prazos – Capacidade de Resposta às Solicitações – e Relacionamento Profissional.

#### **CLÁUSULA 8ª**

##### **OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DA ENTIDADE ADJUDICATÁRIA**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
  - a) Identificar obrigatoriamente o n.º de compromisso em todas as faturas emitidas.
  - b) Facultar atempadamente todos os elementos, informações, esclarecimentos, necessários ao bom desempenho e à gestão eficiente dos serviços prestados.
  - c) Garantir a manutenção da validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da atividade.

2. A título acessório, o prestador de serviços fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais, informáticos e demais meios que sejam necessários e adequados à execução dos serviços identificados na sua proposta, bem como o estabelecimento de organização indispensável à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

## **CLÁUSULA 9ª**

### **CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO**

O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos previstos nas cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos.

## **CLÁUSULA 10ª**

### **DEVER DE SIGILO, CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

1. Sem prejuízo do disposto no artigo 119º da Lei do contrato de Seguro e na Lei e Regulamentos de Proteção de Dados Pessoais, o prestador de serviços, o seu pessoal e todas as entidades e pessoas que aquele utilize no cumprimento das obrigações assumidas com a celebração do contrato, obrigam-se a guardar sigilo sobre toda a documentação e informações a que tenham acesso dos termos do contrato, não podendo facultar a terceiros, quaisquer informações nem sobre a natureza dos próprios serviços, nem sobre os resultados e conclusões deles, sem autorização escrita da Entidade Adjudicante, dos interessados titulares dos dados protegidos, nem utilizá-los em seu benefício.
2. A obrigação de sigilo profissional referida impõe-se também relativamente às informações que possam ser fornecidas internamente aos técnicos do prestador não diretamente envolvidos na prossecução dos objetivos do contrato, desde que tais informações, pela sua natureza, possam perturbar a normal execução das prestações abrangidas pelo objeto do contrato.
3. O dever de sigilo abrange ainda toda a documentação e informação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
4. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou de outras entidades administrativas competentes.

## **CLÁUSULA 11ª**

### **PRAZO DO DEVER DE SIGILO**

O dever de sigilo mantém-se em vigor após o cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente, a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

## **CLÁUSULA 12ª**

### **PREÇO CONTRATUAL**

Pelo objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada.

### **CLÁUSULA 13ª**

#### **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1. O adjudicatário enviará a fatura eletrónica à entidade adjudicante, através da solução FE-AP disponibilizada pela eSPap ao abrigo do n.º 3 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31/08, na redação que lhe é dada pelo artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28/12, alterado pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7/04.
2. O prazo de pagamento é de **30 (trinta) dias** a contar da data de apresentação da fatura/recibo, desde que aceite pelo CEARTE e após aprovação do serviço a que diga respeito.
3. O Adjudicatário enviará a fatura/recibo à entidade adjudicante, com todos os elementos justificativos do montante a pagar.
4. Em caso de discordância quanto aos valores indicados na fatura, O CEARTE comunicará por escrito os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou emitir nova fatura.

### **CLÁUSULA 14ª**

#### **CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR**

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. Nenhuma das partes incorrerá em qualquer obrigação de indemnizar, compensar ou ressarcir a outra por quaisquer prejuízos incorridos ou a incorrer para cumprimento das suas obrigações contratuais por força de caso fortuito ou de força maior.
3. Para os efeitos dos números anteriores, considera-se caso fortuito ou de força maior o facto praticado por terceiro pelo qual a parte não seja responsável, direta ou indiretamente, ou que, para a sua verificação, não tenha comprovadamente contribuído, bem como qualquer facto natural, situação imprevisível ou inevitável cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias pessoais das partes, nomeadamente:
  - Atos de guerra ou de subversão;
  - Epidemias;
  - Ciclones;
  - Tremores de terra, fogo, raios, inundações que afetem as instalações ou a capacidade produtiva das partes.
4. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior que impeçam o cumprimento total ou parcial do contrato ou que impliquem atrasos ou prejuízos na execução do mesmo ou o agravamento do seu custo deve comunicar e justificar tais situações à outra parte, indicando o prazo previsível para restabelecimento da situação.

### **CLÁUSULA 15ª**

#### **CESSÃO POSIÇÃO CONTRATUAL**

1. A cessão, total ou parcial, da posição contratual do adjudicatário e ou a associação, sob qualquer forma a outra entidade para execução do contrato, depende de autorização escrita da entidade adjudicante.
2. Para efeito do disposto no número anterior, o pedido de autorização deve ser formulado com pelo menos 30 dias de antecedência, relativamente à data prevista para o acordo de cessão ou de associação.

3. Deve ser apresentado pelo eventual cessionário/associado toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.

### **CLÁUSULA 16ª**

#### **COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÕES**

1. As notificações, informações e comunicações entre o adjudicatário e a entidade adjudicante, devem ser efetuadas com suficiente clareza, para que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

2. Com exceção das situações em que seja exigida formalidade especial, devidamente assinalada, as notificações, informações e comunicações a enviar, pelo adjudicatário à entidade adjudicante, devem ser efetuadas ao gestor do contrato:

Entidade Adjudicante – Gestor do Contrato

Por telefone – 239497200;

Por correio eletrónico: geral@cearte.pt;

Por via postal simples;

### **CLÁUSULA 17ª**

#### **DEVER DE INFORMAÇÃO**

1. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

2. Cada uma das partes deve informar de imediato a cocontratante de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.

3. 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, bem como do tempo e/ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

### **CLÁUSULA 18ª**

#### **RESCISÃO DO CONTRATO**

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

2. O incumprimento reiterado que implique a aplicação de penalidades previstas na cláusula anterior, poderão determinar também a rescisão do contrato, sem direito a qualquer indemnização ao adjudicatário, seja a que título for.

### **CLÁUSULA 19ª**

#### **FORO COMPETENTE**

Para resolução de todas as questões emergentes do contrato fica estipulado a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **CLÁUSULA 20ª**

### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo observar-se-á o disposto na legislação nacional e comunitária, nomeadamente, o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação em vigor, o Regime Jurídico do Contrato de Seguro e demais legislação aplicável.

## **PARTE II**

### **CLÁUSULAS TÉCNICAS**

## **CLÁUSULA 21ª**

### **ENQUADRAMENTO**

O Centro de Formação Profissional para o Artesanato e Património (CEARTE), é um Centro Protocolar do IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, organismo dotado de personalidade jurídica de direito público criado em 1986, com o NIPC nº 501 711 554, com sede na Rua António Sérgio, nº 36, Zona Industrial da Pedrulha, Coimbra.

O CEARTE é uma Pessoa Coletiva de Direito Público com autonomia administrativa e financeira e património próprio, sem fins lucrativos e integra-se na categoria de Associação Pública resultante de Protocolo de Cooperação entre o IEFP e a Cáritas Diocesana de Coimbra, homologado pela Portaria nº 402/86, de 03 de Julho, nos termos do DL 165/85 de 16 de Maio, alterado pela Portaria nº 103/2017 de 09 de Março e visa promover atividades de formação profissional, proceder ao reconhecimento, validação e certificação de competências escolares e profissionais, contribuir para o fomento do empreendedorismo e da inovação e apoiar o desenvolvimento empresarial do setor, bem como desenvolver a qualificação e certificação de produções artesanais tradicionais.

## **CLÁUSULA 22ª**

### **ESPECIFICAÇÕES DO FORNECIMENTO**

#### **1. MANUTENÇÃO DOS SERVIDORES**

##### **1.1 Descrição da Rede Informática do CEARTE**

O CEARTE possui um ambiente Core TI alojado na sede do centro e ainda dois sites remotos (Semide e Cabaços). As ferramentas de negócio assentam em servidores virtuais alojados em vários servidores físicos:

- Servidores físicos com Windows 2019
  - Sede: 4 servidores físicos
  - Semide: 1 servidor físico
  - Cabaços: 1 servidor físico
- Servidores virtuais
  - Sede: 6 servidores com Windows 2019
- Storage:

- Sede: 1 HPE MSA2050
- Switches:
  - Sede: 2 Cores Switches + 2 Switches Edge
- Access Points (todos geridos via Aruba Central)
  - Sede: 7
  - Semide: 1
  - Cabaços: 1
- UPS:
  - Sede: 1
- Backup (sede)
  - Veeam 10 sem suporte
  - 1º repositório de backup no próprio servidor
  - 2 repositórios de backup externos (NAS)
  - 1 Tape de backup
- Proteção de perímetro (sede):
  - 2 Fortigates

## 1.2 Abordagem

- 1.2.1** A primeira fase do contrato prende-se com a componente “Onboarding” do ambiente TI do CEARTE, com registo e cadastro de todos os dispositivos geridos na vossa plataforma, definição de políticas e janela de manutenção, agendamento das intervenções periódicas.
- 1.2.2** A segunda fase consiste na gestão de patching mensal dos servidores virtuais e físicos, anteriormente identificados e verificação dos backups (complementada com a verificação por parte do CEARTE). Esta gestão não inclui upgrade de versão de sistema operativo e/ou aplicações.
- 1.2.3** Os backups serão verificados mensalmente, com possíveis quick-wins em caso de erro. Este serviço não inclui upgrade de versões que poderão ser executadas no âmbito do pack e serviços. Trimestralmente será efetuado um teste de reposição de dados (1 servidor virtual aleatório), e enviado um relatório de atividades.
- 1.2.4** Os equipamentos ativos de rede (Switches e WiFi) serão alvos de patching e análise semestral.
- 1.2.5** As firewalls serão igualmente alvos de patching e análise trimestral na perspetiva do reforço da segurança. Poderão ser aplicados “quick-wins” de forma a reduzir a superfície de ataque ou upgrade de versão de firmware.
- 1.2.6** Semestralmente, o gestor de serviço promoverá uma reunião de avaliação do serviço e sugestões de melhoria.
- 1.2.7** Na fase de operação autónoma e recorrente, a entidade adjudicatária envidará todos os esforços para minimizar o impacto na operação e funcionamento do CEARTE.
- 1.2.8** Em caso de término do contrato de serviços, a entidade adjudicatária deve garantir a transição das atividades para a nova entidade responsável, assegurando a continuidade do serviço prestado ao CEARTE. Durante o último mês de vigência do contrato, a entidade adjudicatária manterá o seu nível habitual de envolvimento, colaborando ativamente para uma passagem de responsabilidades eficiente e sem interrupções.
- 1.2.9** O CEARTE será informado de todas as tarefas recorrentes e alterações que possam causar algum tipo de impacto, comprometendo-se a validar no menor tempo possível e dentro do



que conhecem dos seus sistemas e particularidades de operação, se consideram haver algum risco que possa causar algum tipo de constrangimento.

**1.2.10** O CEARTE fará sempre o primeiro ponto de contacto/primeira linha, podendo a qualquer momento solicitar o apoio da entidade adjudicatária, para análise e resolução dos problemas dentro das suas competências.

### **1.3 Reporting**

Trimestralmente, a entidade adjudicatária irá entregar aos responsáveis da CEARTE um relatório de atividades e estado detalhado dos sistemas de informação Core. Esta informação será complementada com uma reunião semestral de avaliação e apresentação de eventuais sugestões de melhoria.

### **1.4 Recursos Humanos**

Os recursos humanos afetos ao contrato de serviços geridos são:

- Gestor de serviço
- Equipa Suporte (backups e patching)
- Equipa de Networking (ativos de rede e Firewall)

Os recursos serão afetos ao contrato na celebração do mesmo, a entidade adjudicatária reserva-se o direito de alocar novos recursos com o mesmo nível de competência de forma a assegurar o mesmo nível de serviço.

### **1.5 Outras Informações**

- 1.5.1** As intervenções propostas serão executadas em modo remoto, em horário laboral;
- 1.5.2** Para o presente contrato de serviços será nomeado um gestor de contrato, ~~não dedicado~~, figura responsável pelo escalonamento de situações de carácter extraordinário, e ainda pela avaliação de desempenho, em conjunto com o CEARTE;
- 1.5.3** A entidade adjudicatária pode assegurar o suporte de 1ª linha ao utilizador em modo service desk/helpdesk. Os pedidos de suporte deverão ser solicitados pelos responsáveis do CEARTE.
- 1.5.4** A equipa técnica da entidade adjudicatária valida o pedido de suporte e diagnostica a gravidade da anomalia reportada e o seu impacto, agendando, caso necessário, uma intervenção.
- 1.5.5** Esta proposta pressupõe uma janela de manutenção definida com o CEARTE, durante a qual os servidores poderão ser reiniciados sem impacto para o negócio (pós-laboral)

## 1.6 Proposta Financeira

A proposta financeira, para o período de 24 meses, deverá considerar os seguintes serviços anuais:

Atividade	N.º	X/Ano
Onboarding do contracto	1	1
Manutenção dos servidores físicos (inclui fora de horas)	6	4
Manutenção dos servidores virtuais	12	12
Manutenção dos Switches (inclui fora de horas)	4	4
Manutenção dos Aps	9	4
Manutenção das Firewalls (inclui fora de horas)	2	4
Teste da UPS	1	1
Gestão do serviço (relatórios)	1	4
Gestão do serviço (acompanhamento)	1	2

## 2. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

**2.1** Pretende-se contratar um serviço de assistência técnica, sendo que o pack seja de 80 horas.

**2.2** O Helpdesk a ser realizado aos utilizadores e equipamentos informáticos do CEARTE, deverá ser realizado sempre que solicitado, ao abrigo do pack de horas.

## 3. MIGRAÇÃO DO CORREIO ELETRÓNICO

### 3.1 Abordagem

Pretende-se a migração do correio Exchange 2019, na totalidade dos utilizadores (35), tendo como objetivo de descomissionar o atual servidor de Exchange 2019. Neste processo, deverá ser criado o Tenant 365, aplicadas as políticas base de proteção, quer do Tenant (Security Defaults), e sincronizada atual Active Directory (2019) de forma a assegurar uma autenticação única.

### 3.2 Serviços de Implementação:

- a) Levantamento fino do atual ambiente Exchange 2019
- b) Atualizações do servidor Exchange (fora de horas)
- c) Criação do Tenant 365, aplicação das políticas de segurança
- d) Sincronização da Active Directory
- e) Licenciamento dos utilizadores
- f) Migração das 35 caixas de correio
- g) Alteração do MX Record
- h) Descomissionamento do servidor de Exchange 2019

#### 4. MICROSOFT 365 A3

Subscrição de 35 licenças Microsoft 365 A3, pelo período de 12 meses.

#### 5. PORTAL

Deve ser disponibilizado um portal de suporte onde seja possível consultar todas as intervenções realizadas, incluindo detalhes sobre cada uma, o tempo despendido e o técnico responsável.

#### 6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

	Serviços	Periodo	Modo Pagamento
1	Manutenção Servidores	24 Meses	Avença Mensal
2	Assistência Técnica	85 Horas	Horas consumidas de acordo com os relatórios mensais
3	Migração do correio electrónico		Pagamento único após a realização do serviço
4	Microsoft 365 A3 (Education Faculty Pricing) – 1 Ano		Pagamento único após a disponibilização das licenças