

## **CONCURSO PÚBLICO**

Com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia

### **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DA AGÊNCIA, I.P. E DE SERVICE DESK**

#### **CADERNO DE ENCARGOS**

(Processo n.º R/057/2025)



_PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS .....	4
Cláusula 1.ª - OBJETO .....	4
Cláusula 2.ª - PARTES CONTRATANTES .....	4
Cláusula 3.ª - PREVALÊNCIA .....	4
Cláusula 4.ª - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	5
Cláusula 5.ª - LOCAL DA EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	6
Cláusula 6.ª - PODER DE CONFORMAÇÃO DA PRESTAÇÃO PELA AGÊNCIA, I.P. ....	6
Cláusula 7.ª - OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA, I.P. ....	6
Cláusula 8.ª - OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE .....	7
Cláusula 9.ª – CONFORMIDADE E GARANTIA DOS SERVIÇOS .....	9
Cláusula 10.ª NÚMERO E PERFIL DOS COLABORADORES DO COCONTRATANTE .....	10
Cláusula 11.ª - SUBSTITUIÇÃO DOS COLABORADORES QUE INTEGRAM A PROPOSTA ADJUDICADA ..	11
Cláusula 12.ª - TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	12
Cláusula 12.ª - PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS .....	14
Cláusula 12.ª - DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.....	14
Cláusula 13.ª - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	16
Cláusula 15.ª - CONFLITO DE INTERESSES E RESPONSABILIDADE .....	17
Cláusula 16.ª - PREÇO BASE E PREÇO CONTRATUAL.....	17
Cláusula 17.ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO .....	18
Cláusula 18.ª - ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO .....	20
Cláusula 19.ª - CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO .....	20
Cláusula 20.ª - PENALIDADES .....	20
Cláusula 21.ª - FORÇA MAIOR .....	24
Cláusula 22.ª – INCIDENTES DE CIBERSEGURANÇA.....	25
Cláusula 23.ª – RESOLUÇÃO POR PARTE DA AGÊNCIA, I.P.....	27
Cláusula 24.ª - RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE.....	28
Cláusula 25.ª - DEVERES DE INFORMAÇÃO .....	28
Cláusula 26.ª - COMUNICAÇÕES .....	29
Cláusula 27.ª - CAUÇÃO.....	29



Cláusula 28. <sup>a</sup> - REGRA DE INFORMAÇÃO E PUBLICIDADE .....	30
Cláusula 29. <sup>a</sup> - DESEMPENHO AMBIENTAL .....	30
Cláusula 30. <sup>a</sup> - DESPESAS E ENCARGOS.....	31
Cláusula 31. <sup>a</sup> - FORO COMPETENTE .....	31
Cláusula 32. <sup>a</sup> - FISCALIZAÇÃO PRÉVIA ESPECIAL DO TRIBUNAL DE CONTAS .....	31
Cláusula 33. <sup>a</sup> - DIREITO APLICÁVEL .....	32
Cláusula 34. <sup>a</sup> - CONTAGEM DOS PRAZOS .....	32
PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....	33
SECÇÃO I -LOTE 1 – ADMINISTRAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DA AGÊNCIA, I.P.....	33
SECÇÃO II -LOTE 2 – SERVIÇOS DE SERVICE DESK .....	60
ANEXO I - ACORDO DE SUBCONTRATAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....	89



## **PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS**

### **Cláusula 1.ª - OBJETO**

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, desenvolvido ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º em conjugação com o disposto no artigo 130.º e seguintes do CCP, que tem por objeto principal a aquisição de serviços geridos de Administração da Infraestrutura Tecnológica da Agência, I.P. e de *service desk*.
2. O objeto do contrato é composto por lotes, de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II do caderno de encargos, nos seguintes termos:
  - a) Lote 1 – Administração da Infraestrutura Tecnológica da Agência, I.P.;
  - b) Lote 2 – Serviços de *service desk*.

### **Cláusula 2.ª - PARTES CONTRATANTES**

1. As partes contratantes são:
  - a) A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., enquanto entidade adjudicante/contratante público;
  - b) O Cocontratante, enquanto cocontratante.
2. Os contratantes far-se-ão representar na assinatura do contrato pelos seus representantes legais ou pessoas mandatadas para o efeito.

### **Cláusula 3.ª - PREVALÊNCIA**

1. O presente caderno de encargos contempla as cláusulas a incluir no contrato que se pretende celebrar.
2. O contrato integra, ainda, os seguintes elementos:



- a) O clausulado contratual, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo Cocontratante, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal;
  - b) Os suprimimentos 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 CCP;
  - c) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
  - d) O presente caderno de encargos e os seus anexos;
  - e) A proposta adjudicada;
  - f) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo cocontratante.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo Cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

#### **Cláusula 4.ª - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

1. Sem prejuízo das obrigações acessórias, designadamente de garantia, que devam perdurar para além da cessação do contrato, este vigora pelo período de 36 meses a contar da data de início da produção de efeitos.
2. O contrato a celebrar iniciará a produção de efeitos com a notificação da decisão de procedência a emitir pelo Tribunal de Contas, nos termos previstos no n.º 3 do artigo 17.º-A da Lei 30/2021, na atual redação, ou da notificação de outra decisão que permita dar início à vigência do contrato, sendo o cocontratante devidamente notificado pela Agência, I.P. para esse efeito juntamente com a notificação para pagamento dos emolumentos devidos ao Tribunal de Contas.



#### **Cláusula 5.ª - LOCAL DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

1. Para cada lote, 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 em sede de execução do contrato.
2. No âmbito do contrato a celebrar no Lote 2, o cocontratante tem de garantir a presença permanente nos dias úteis (9-18H), de 1 elemento (mínimo) com o perfil *Service Desk* ou *Field suport*, nas instalações da Agência, I.P.

#### **Cláusula 6.ª - PODER DE CONFORMAÇÃO DA PRESTAÇÃO PELA AGÊNCIA, I.P.**

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 da Agência, I.P., 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 da presente prestação de serviços.
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 encetando todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato.

#### **Cláusula 7.ª - OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA, I.P.**

Constituem obrigações da Agência, I.P.:

- a) Promover junto das entidades intervenientes o acesso e comunicabilidade necessários à boa prossecução do serviço;
- b) Participar em reuniões de preparação da metodologia de trabalho a adotar;
- c) Prestar os necessários esclarecimentos ao Cocontratante;
- d) Efetuar a monitorização do serviço prestado;
- e) Informar o Cocontratante sempre que tenha conhecimento prévio de algum evento que possa causar impacto relevante no serviço a prestar;



- f) Proceder à devolução atempada das faturas apresentadas pelo Cocontratante, sempre que as mesmas não estejam em condições de ser validadas, e proceder ao pagamento das faturas validadas no prazo previsto no presente Caderno de encargos.

#### **Cláusula 8.<sup>a</sup> - OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE**

1. Nos termos do contrato a celebrar, o cocontratante obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral, adequado e pontual cumprimento do objeto do contrato, considerando as finalidades a que o mesmo se destina.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações principais:
  - 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, de acordo com a respetiva proposta e em articulação com a Agência, I.P., bem como de todas as obrigações daí decorrentes;
  - b) Participar nas reuniões de preparação, de acompanhamento ou esclarecimento convocadas para o efeito pela Agência, I.P., com a presença obrigatória do gestor de projeto afeto à prestação de serviços;
  - c) 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;
  - d) Cumprir as normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral;
  - e) Comunicar, de imediato, à Agência, I.P. quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços contratada, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;



- f) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
  - g) Desenvolver todas as diligências necessárias junto da Agência, I.P., de forma a garantir a correta e adequada implementação dos serviços contratados;
  - h) 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 pela Agência, I.P.;
  - i) Comunicar à Agência, I.P. 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;
  - j) Cumprir o disposto no artigo 419.º-A do CCP, por força da alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro, no n.º 13 do artigo 42.º do CCP, se aplicável;
  - k) Cumprir toda a legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais;
  - l) Proceder durante a execução contratual, a expensas suas, à correção de todos os erros, irregularidades ou quaisquer outras falhas provocadas por motivos imputáveis ao cocontratante praticadas no âmbito dos serviços de manutenção, sem recurso a qualquer consumo das horas contratualizadas.
3. O Cocontratante fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.





### **Cláusula 9.<sup>a</sup> – CONFORMIDADE E GARANTIA DOS SERVIÇOS**

1. O Cocontratante obriga-se a disponibilizar à Agência, I.P. os serviços com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na Parte II do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.
2. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de software (serviços digitais) e das garantias a este relativo no que respeita à conformidade das subscrições a disponibilizar.
3. Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o cocontratante fica obrigado garantir os serviços prestados nos termos previstos no presente caderno de encargos, incidindo a obrigação de garantia sobre os serviços e produtos entregues pelo cocontratante e aceites pela Agência, I.P.
4. A aceitação do serviço pela Agência, I.P. não suprime a responsabilidade do cocontratante pela correção de todos os defeitos e erros identificados durante a execução contratual e durante o decurso do prazo de Garantia, a expensas suas.
5. Para efeitos do disposto nas alíneas anteriores, os defeitos/erros compreendem, mas não se limitam, 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.
6. A Agência, I.P. comunicará ao Cocontratante os defeitos identificados e demais informações necessárias para a sua correção.
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.



8. Cabe ao Cocontratante realizar, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o prazo de garantia previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, na execução dos serviços contratados.
9. Os defeitos que condicionem a utilização dos serviços de manutenção e eventuais serviços de desenvolvimento pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.
10. Caso os serviços de manutenção e eventuais serviços de desenvolvimento neste âmbito entregues pelo Cocontratante tenham sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, o Cocontratante ficará libertado apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais desenvolvimentos aceites.
11. O facto de o Cocontratante 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.
12. Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do Cocontratante por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.
13. A Agência, I.P. poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços e produtos entregues pelo Cocontratante, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

#### **Cláusula 10.ª NÚMERO E PERFIL DOS COLABORADORES DO COCONTRATANTE**

1. 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



dos n.º mínimo de elementos, perfis mínimos obrigatórios e respectivas características descritas, por lote, na Parte II do Caderno de Encargos.

2. Compete ao Cocontratante a alocação dos diferentes membros da equipa proposta para a adequada e tempestiva execução da prestação dos serviços.
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 11.ª - SUBSTITUIÇÃO DOS COLABORADORES QUE INTEGRAM A PROPOSTA ADJUDICADA**

1. O Cocontratante poderá substituir qualquer elemento da equipa afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador com *curriculum* idêntico, ou superior, desde que o solicite à Agência, I.P. com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, devendo, para o efeito, juntar os documentos necessários para comprovação dos requisitos de equivalência ao colaborador a substituir, os quais não podem ser diferentes dos requisitos mínimos definidos para cada perfil na parte II do caderno de encargos.
2. O Cocontratante deve garantir, salvo situações excepcionais, que a saída do elemento da equipa substituído só ocorre após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.
3. 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.
4. O Cocontratante não poderá substituir mais do que um elemento da equipa, por trimestre.
5. À Agência, I.P. assiste o direito de exigir do Cocontratante a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso se verifique que a respetiva prestação não é satisfatória.



6. O Cocontratante deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a notificação da Agência, I.P. para esse efeito, devendo juntar igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos de experiência idênticos ou superiores ao do colaborador substituído, os quais não podem ser diferentes dos requisitos mínimos definidos para cada perfil na parte II do caderno de encargos.
7. O direito a que se refere o n.º 4 não preclude nenhum dos deveres previstos no presente Caderno de Encargos para o Cocontratante.

#### **Cláusula 12.ª - TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

1. Os produtos que resultem da execução do objeto do contrato, designadamente o resultado bem como todos os resultados dos serviços prestados ao abrigo do respetivo contrato, serão considerados como obra de encomenda, nos termos do disposto do 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 a Agência, I.P. ou pela Agência, I.P. 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 à Agência, I.P., 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 à Agência, I.P.
6. O Cocontratante é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de concepção, 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 a Agência, I.P., resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando a Agência, I.P. 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 a Agência, I.P. ser demandada por violação de direitos constantes dos números anteriores, o Cocontratante indemniza-a 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 Contrato a celebrar, ocorre a transferência da propriedade dos mesmos para a Agência, I.P., bem como de todos os documentos elaborados pelo Cocontratante previstos neste Caderno de Encargos, podendo a Agência, I.P. utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização do Cocontratante.



#### **Cláusula 12.ª - PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS**

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.
3. Qualquer referência nas peças do procedimento a um fabricante, a um processo específico de fabrico, a marcas, patentes ou modelos e a uma dada origem ou produção considera-se acompanhada da menção «ou equivalente».

#### **Cláusula 13.ª - DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

1. O Cocontratante garante o sigilo relativamente a toda a informação ou documentação, técnica e não técnica, relativa, detida ou relacionada com a atividade da Agência, I.P., de que, ao abrigo do presente procedimento ou do contrato, possa ter conhecimento ou que lhe seja fornecida ou a quaisquer dos seus técnicos, independentemente da natureza da relação contratual que com eles tenha.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o Cocontratante compromete-se a não divulgar, durante e após a execução do contrato, qualquer informação ou documentação que obtenha no seu âmbito, competindo-lhe assegurar o cumprimento desse dever relativamente a todos os seus técnicos, independentemente da natureza do vínculo contratual que com eles tenha.



4. O Cocontratante só pode divulgar a informação ou documentação referida no número anterior na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização do Contraente Público, ou seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
5. O Cocontratante deve limitar o acesso à informação e à documentação cobertas pelo dever de sigilo aos seus técnicos que a ela tenham de recorrer para a correta execução do contrato, assegurando que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade.
6. O Cocontratante obriga-se a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela Agência, I.P., sendo suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que venham contratualmente a ser qualificadas como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos, de qualquer natureza, a qualquer das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento da prestação de serviços objeto deste caderno de encargos.
7. Nenhum documento ou dado a que o Cocontratante tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do Contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa do Contraente Público.
8. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pelo Contraente Público, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, a proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
9. O Cocontratante garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres constantes dos números anteriores.
10. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, o Cocontratante obriga-se a entregar à Agência, I.P., no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar do início do contrato, cópias das declarações de sigilo assinadas pelos terceiros que utilize diretamente na



execução do contrato, nos termos da minuta constante do Anexo I do presente caderno de encargos.

#### **Cláusula 14.<sup>a</sup> - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

1. O Cocontratante assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, assumindo a Agência, I.P. a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
2. No âmbito e para todos os efeitos previstos no contrato, fica expressamente entendido que o Cocontratante procede ao tratamento de dados pessoais no interesse e para as finalidades de tratamento determinadas pela Agência, I.P., obrigando-se a cumprir todas as instruções, recomendações, autorizações, diretivas transmitidas pela Agência, I.P., na qualidade e enquanto subcontratante da Agência, I.P.
3. O tratamento dos dados pessoais pelo Cocontratante deve ser efetuado na estrita observância do acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais que consta do anexo I do presente caderno de encargos e que dele constitui parte integrante.
4. Sem prejuízo da eventual aplicação de penalidades previstas no contrato, o Cocontratante será responsável por todo e qualquer custo ou prejuízo, incluindo o pagamento de coimas, em que a Agência, I.P. venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do Cocontratante e ou dos seus colaboradores, representantes e outras entidades por si subcontratadas, de dados pessoais em violação da presente cláusula, do acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais que consta do anexo I do caderno de encargos, do 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 - RGPD) e demais legislação aplicável em matéria de dados pessoais.
5. O incumprimento de algum dos deveres constantes da presente cláusula ou do acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais que consta do anexo I do caderno de





encargos, 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 15.<sup>a</sup> - CONFLITO DE INTERESSES E RESPONSABILIDADE**

1. O Cocontratante deve prosseguir a sua atividade de acordo com a lei aplicável e com as regras de boa-fé, tomando todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito com os interesses da Agência, I.P.
2. O Cocontratante obriga-se a não praticar qualquer ato ou omissão do qual possa resultar quaisquer ónus ou responsabilidades para a Agência, I.P., ou para os seus direitos e interesses.
3. O Cocontratante obriga-se ainda a suportar quaisquer encargos resultantes, designadamente, de reclamações, custos, despesas, multas, coimas ou sanções, necessários para a libertação de quaisquer ónus ou responsabilidades que recaiam sobre a propriedade da Agência, I.P., quando tenham sido criados ou causados por si ou por qualquer dos seus subcontratados.
4. 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.

#### **Cláusula 16.<sup>a</sup> - PREÇO BASE E PREÇO CONTRATUAL**

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços dos 2 lotes que constituem objeto do



contrato que se pretende celebrar, é **2.214.000,00€ (dois milhões, duzentos e quatorze mil euros)**, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço base global fixado nos termos do número anterior resulta da soma dos preços base fixados para cada um dos lotes a concurso, nos termos a seguir indicados:
  - a) **Lote 1 – Administração da Infraestrutura Tecnológica da Agência, I.P.:** o preço base fixado para este lote é de **1.872.000,00€ (um milhão, oitocentos e setenta e dois mil euros)**, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor,
  - b) **Lote 2 – Service Desk:** o preço base fixado para este lote é de **342.000,00€ (trezentos e quarenta e dois mil euros)**, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
4. 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.
5. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Agência, I.P. pelo presente Caderno de Encargos, nomeadamente despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.
6. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.
7. Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP, o preço base foi apurado tendo por referência os preços praticados em contratos anteriores e o valor H/H dos preços de referência da AMA, I.P face à estimativa de horas consideradas necessárias para a execução dos serviços que constituem o objeto do contrato.

#### **Cláusula 17.ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a



receção das respetivas faturas, as quais podem ser emitidas mensalmente após o início da prestação efetiva dos serviços, devendo as mesmas contemplar o valor mensal constante da proposta adjudicada.

2. A emissão das faturas pelo Cocontratante deve observar o disposto no artigo 299.º-B do CCP.
3. 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.
4. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve este 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.
5. As faturas podem ser remetidas ou via plataforma FE-AP ou via correio eletrónico institucional, para o seguinte endereço: [NGO@adcoesao.pt](mailto:NGO@adcoesao.pt).
6. A comunicação ao cocontratante referida no número anterior deve ser efetuada pela Agência, I.P. no prazo máximo de 10 (dez) dias.
7. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de bancária indicada pelo Cocontratante, da qual este deve ser titular.
8. 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 n.º 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.
9. 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.



#### **Cláusula 18.ª - ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

1. A execução do contrato é acompanhada, por cada lote, pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P. 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.

#### **Cláusula 19.ª - CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO**

1. A cessão da posição contratual e a subcontratação obedecem ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP e carecem de autorização prévia da Agência, I.P.
2. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este deve ceder a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela Agência, I.P., pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos do artigo 318.º-A do CCP.

#### **Cláusula 20.ª - PENALIDADES**

1. Pelo incumprimento de obrigações contratuais, por razões que lhe sejam imputáveis, a Agência, I.P. pode exigir ao Cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos e nas condições estabelecidas nos números seguintes para cada um dos lotes.
2. Relativamente ao **lote 1**:
  - a) Pelo incumprimento do prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para substituição de colaborador, conforme n.º 1 da Cláusula 11.ª do presente caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 400,00€ (quatrocentos euros);



- b) Pelo incumprimento do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para substituição de colaborador, após notificação da Agência, I.P., conforme n.º 6 da Cláusula 11.ª do presente caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 400,00€ (quatrocentos euros);
- c) Pelo atraso na apresentação do plano de execução dos trabalhos cujo prazo se encontra previsto na fase de transição, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 200,00€ (duzentos euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- d) Pelo atraso na apresentação do plano de encerramento cujo prazo se encontra previsto na fase de encerramento, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 150,00€ (cento e cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- e) Pela não comparência nas reuniões de trabalho, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 300,00€ (trezentos euros);
- f) Pelo incumprimento dos tempos máximos de resposta a pedidos, previstos no ponto 01 da tabela de níveis de serviço da Parte II do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 60,00€ (sessenta euros) por cada hora de atraso e até integral cumprimento;
- g) Pelo incumprimento dos tempos máximos de resposta a pedidos, previstos no ponto 02 da tabela de níveis de serviço da Parte II do presente caderno de encargos, poderá, por cada hora de atraso e até integral cumprimento, ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 200,00€ (duzentos euros), 100,00€ (cem euros) e 30€ (trinta euros), consoante o incumprimento se reporte, respetivamente, a sistemas produtivos críticos, sistemas produtivos não críticos e sistemas não produtivos;
- h) Pelo incumprimento dos tempos de resposta à calendarização de pedidos não tipificados, previstos no ponto 03 da tabela de níveis de serviço da Parte II do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor



de 60,00€ (sessenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;

- i) Pelo atraso na apresentação da documentação de suporte às reuniões mensais, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- j) Pela não entrega da documentação de suporte às reuniões mensais e/ou periódicas, assim como as atas das reuniões, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- k) 1% do preço contratual, por cada dia de atraso, até ao pontual cumprimento, pelo incumprimento de quaisquer outras obrigações constantes do presente caderno de encargos que não se enquadrem nas alíneas anteriores.

3. Relativamente ao **lote 2**:

- a) Pelo incumprimento do prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para substituição de colaborador, conforme n.º 1 da Cláusula 11.ª do presente caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros);
- b) Pelo incumprimento do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para substituição de colaborador, após notificação da Agência, I.P., conforme n.º 6 da Cláusula 10.ª do presente caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros);
- c) Pelo atraso na apresentação do plano de execução dos trabalhos cujo prazo se encontra previsto na fase de transição, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- d) Pelo atraso na apresentação do plano de encerramento cujo prazo se encontra previsto na fase de encerramento, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- e) Pela não comparência nas reuniões de trabalho, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros);



- f) Pelo incumprimento dos tempos máximos de resposta a pedidos, previstos no ponto 01 da tabela de níveis de serviço da Parte II do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 30,00€ (trinta euros) por cada hora de atraso e até integral cumprimento ou de 50,00€ (cinquenta euros) caso se trate de chamadas VIP;
  - g) Pelo incumprimento dos tempos máximos de resposta a pedidos, previstos no ponto 02 da tabela de níveis de serviço da Parte II do presente caderno de encargos, poderá, por cada hora de atraso e até integral cumprimento, ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) para os *incident requests* (IR) ou 20,00€ (vinte euros) para os restantes pedidos, duplicando o valor das sanções se os incidentes se reportarem a utilizadores classificados como VIP;
  - h) Pelo incumprimento dos tempos de resposta à calendarização de pedidos não tipificados, previstos no ponto 03 da tabela de níveis de serviço da Parte II do presente caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 20,00€ (vinte euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
  - i) Pelo atraso na apresentação da documentação de suporte às reuniões mensais, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
  - j) Pela não entrega da documentação de suporte às reuniões mensais e/ou periódicas, assim como as atas das reuniões, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
  - k) 1% do preço contratual, por cada dia de atraso, até ao pontual cumprimento, pelo incumprimento de quaisquer outras obrigações constantes do presente caderno de encargos que não se enquadrem nas alíneas anteriores.
4. O valor acumulado das sanções de natureza pecuniária 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. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do CCP, a Agência, I.P. pode aplicar uma sanção de natureza pecuniária até ao limite indicado no número anterior.
7. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções de natureza pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito.
8. 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.

#### **Cláusula 21.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.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
  - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
  - b) Sejam alheias à sua vontade;
  - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
  - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. 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.
4. 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 22.ª – INCIDENTES DE CIBERSEGURANÇA**

1. Nos termos constantes no artigo n.º 16 do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho que regulamenta o Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço, é prevista como uma das categorias de causas raiz de incidentes de cibersegurança a falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiro, sendo que ao abrigo do presente contrato deve ler-se como terceiro, o Cocontratante.



2. Considera-se um incidente de cibersegurança, seguindo a Taxonomia de prevista no Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho para a classificação de incidentes:
  - a) Infecção por Malware;
  - b) Disponibilidade;
  - c) Recolha de Informação;
  - d) Intrusão;
  - e) Tentativa de Intrusão;
  - f) Segurança da Informação;
  - g) Fraude;
  - h) Conteúdo Abusivo;
  - i) Outro.
3. Os incidentes podem ter como categorias de causa raiz:
  - a) Falha de sistema;
  - b) Fenómeno natural;
  - c) Erro humano;
  - d) Ataque malicioso;
  - e) Falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiro.
4. Na ocorrência de incidentes de cibersegurança em sistemas de informação e comunicação, equipamentos e demais recursos físicos e lógicos do cocontratante, que de algum modo possam vir a afetar ou impactar o adjudicante, o Cocontratante fica obrigado a:
  - a) Enviar durante a primeira hora da deteção do incidente, comunicação para o email [soc@adcoesao.pt](mailto:soc@adcoesao.pt) contendo, pelo menos, uma breve descrição do incidente incluindo a identificação da classificação de incidente e da causa-raiz referidos no número 2 da presente cláusula, assim como discriminação dos impactos atuais ou futuros na Agência, I.P.;



- b) Indicar o contacto preferencial (nome, número de telefone e endereço de correio eletrónico) para efeitos de colaboração entre as duas entidades;
- c) Fornecer à Agência, I.P. toda a informação necessária para o cumprimento de obrigações de notificação junto da Autoridade Nacional de Cibersegurança;
- d) Recomendar à Agência, I.P. medidas de contenção e mitigação do risco resultante do incidente de cibersegurança;
- e) Comunicar o “término do incidente” e entregar um relatório final identificando a situação ocorrida, assim como as medidas realizadas, esclarecendo impactos e se foi comprometida informação da Agência, I.P.

#### **Cláusula 23.<sup>a</sup> – RESOLUÇÃO POR PARTE DA AGÊNCIA, I.P.**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei e no contrato, 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, designadamente nos seguintes casos, os quais configuram incumprimento definitivo do contrato:
  - a) Falhas e erros que ponham em causa o cumprimento dos objetivos de interesse público visados com a celebração do contrato;
  - b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do contrato;
  - c) Violação, de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do contrato a celebrar e do presente caderno de encargos.
2. O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
3. O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.



4. Independentemente da conduta do cocontratante, a Agência, I.P reserva-se o direito de resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do CCP.
5. O direito de resolução referido no n.º 1 exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no caderno de encargos.

#### **Cláusula 24.ª - RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE**

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º 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 444.º do CCP.

#### **Cláusula 25.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 26.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, salvo o disposto no número seguinte.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a Agência, I.P. e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

#### **Cláusula 27.ª - CAUÇÃO**

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o Cocontratante, para cada um dos lotes, deve prestar uma caução no valor de 5% do preço contratual, com exclusão do IVA, nos termos admitidos pelo artigo 90.º do CCP.
2. Cumpridas todas as obrigações contratuais por parte do cocontratante, a Agência, I.P. promove a liberação da caução nos termos do disposto no artigo 295.º do CCP.
3. A Agência, I.P. pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais ou contratuais pelo Cocontratante.
4. Considera-se também existir perda de caução quando houver lugar à resolução sancionatória do contrato, por qualquer um dos fundamentos previstos no presente caderno de encargos.
5. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o



Cocontratante na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação da Agência, I.P. para esse efeito.

6. Todas as despesas relativas à prestação da caução são da responsabilidade do Cocontratante.

#### **Cláusula 28.ª - REGRA DE INFORMAÇÃO E PUBLICIDADE**

1. 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 2030.
2. O fundo europeu financiador desta aquisição de serviços é o FEDER.
3. O cumprimento da regra de informação e publicitação do cofinanciamento cumpre-se com a colocação nos entregáveis das aplicações, bem como demais documentação técnica correspondente, prevista na Parte II do caderno de encargos, e em todas as ações de comunicação e reuniões realizadas no decorrer do contrato (apresentações de PowerPoint, brochuras, posters, vídeos ou outro qualquer produto físico ou digital) da barra de logotipos e de informação do cofinanciamento, conforme apresentada de seguida:

Cofinanciado por:



Cofinanciado pela  
União Europeia

#### **Cláusula 29.ª - DESEMPENHO AMBIENTAL**

1. O Cocontratante deve atender e garantir sustentabilidade ecológica das prestações objeto do contrato a celebrar, adotando e promovendo as melhores práticas ambientais por forma a incluir as medidas necessárias a fim de assegurar a proteção do ar, da água, do solo, e de prevenir ou reduzir a poluição sonora, a produção de resíduos e o consumo energético,



entre outros aspetos que se revelem adequados, com o objetivo de alcançar um nível elevado de proteção do ambiente e minimizar os impactes ambientais.

2. O Cocontratante, sempre que possível, deve ainda utilizar técnicas de otimização de código e reutilizando o código existente, promovendo a redução de consumo de recursos computacionais, economizando energia, contribuindo para a diminuição da pegada de carbono.

#### **Cláusula 30.ª - DESPESAS E ENCARGOS**

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para a celebração do contrato são da responsabilidade do Cocontratante.
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 31.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 32.ª - FISCALIZAÇÃO PRÉVIA ESPECIAL DO TRIBUNAL DE CONTAS**

1. O contrato a celebrar encontra-se sujeito a Fiscalização prévia especial pelo Tribunal de Contas, nos termos previstos no artigo 17.º-A da Lei 30/2021, na sua atual redação.
2. A Fiscalização prévia rege-se pela Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas, na sua atual redação, sendo, neste âmbito, devidos



emolumentos nos termos do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas, anexo ao Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio, na redação atualmente em vigor.

#### **Cláusula 33.ª - DIREITO APLICÁVEL**

1. O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação em vigor e demais legislação especial aplicável.
2. Com exceção das disposições específicas para cada um dos lotes expressamente identificadas no caderno de encargos, todas as cláusulas se aplicam a ambos os lotes.

#### **Cláusula 34.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 artigo 471.º do CCP.





## **PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

### **SECÇÃO I - LOTE 1 – ADMINISTRAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DA AGÊNCIA, I.P.**

#### **I. ENQUADRAMENTO**

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., doravante designada por *Agência, I.P.*, tem como missão coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus.

Dentro das suas competências, a Agência, I.P. deve garantir o bom funcionamento operacional de vários sistemas de informação, não só os que asseguram o suporte às suas competências diretas, mas também os que, sob a sua responsabilidade, suportam funções de outros organismos do ecossistema dos Fundos, tais como as Autoridades de Gestão ou Organismos Intermédios.

Em novembro de 2020 são definidos através de Resolução de Conselho de Ministros (Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2020, de 13 de novembro), os princípios estruturantes do Sistema de Informação para o PT2030, nomeadamente (i) a existência de um Balcão Único dos Fundos como ponto centralizador dos canais de acesso de comunicação com os promotores, (ii) a harmonização e simplificação de formulários, bem como (iii) a criação de um HUB de dados de suporte aos Sistemas de Informação.

Este diploma determina, ainda, que é cometida à Agência, I.P. a responsabilidade pelo desenvolvimento do Balcão Único dos Fundos, incluindo o conjunto de formulários, pelo HUB de dados e pelo sistema de informações de suporte às funções de coordenação, monitorização, certificação, pagamentos e auditoria, o que se encontra refletido no n.º 3 do artigo 41.º do Decreto-Lei n.º 5/2023, de 25 de janeiro, na sua redação atual, que estabelece o modelo de governação dos fundos europeus para o período de programação 2021-2027.



Atualmente a infraestrutura da Agência, I.P. assenta tecnologicamente em computação em nuvem:

1. A camada aplicacional em plataforma OutSystems, sobre infraestrutura Amazon Web Services (AWS);
2. A camada de integração em plataforma Mulesoft, também sobre infraestrutura Amazon Web Services (AWS);
3. A camada dos dados em diferentes distribuições de SQL, sobre infraestrutura Microsoft Azure.
4. A camada de exploração de dados sobre infraestrutura Google Cloud Platform (GCP).
5. Os sistemas legados em tecnologia Windows (em várias versões de sistemas operativos), em várias distribuições Linux, e ainda alguns Sistemas Gestão Base de Dados em Oracle, MySQL e MariaBD.
6. A infraestrutura de cibersegurança com Firewalls, SASE – *Secure Access Service Edge*, XDR - *Extended Detection and Response* e CNAPP - *Cloud-native Application Protection Platform*, a qual se encontra em regime híbrido (*cloud e on-premise*).

Neste enquadramento, a Agência, I.P., pretende, no âmbito do Lote 1, adquirir serviços geridos para a administração de toda a sua infraestrutura Tecnológica (Sistemas, Bases de dados e Segurança).

Para efeitos de dimensionamento, a infraestrutura de Microsoft Azure atualmente existente na Agência, I.P. têm a seguinte composição:

- I. 3 Subscrições
- II. 212 Virtual Machines;
- III. 468 Disks;
- IV. 45 App Service;
- V. 46 Storage Accounts



## VI. 380 Bases de Dados

### II. TIPOLOGIA DE SERVIÇOS A PRESTAR

- A) Os serviços a adquirir no âmbito do contato que se pretende celebrar incidem na administração de sistemas, bases de dados e *cloud* em modelo ITIL, abreviadamente designados apenas por serviços geridos.
- B) Os serviços a adquirir integram, ainda, uma componente relativa à criação de infraestruturas a incluir nos serviços de gestão referidos no ponto anterior, abreviadamente designados por apoio a projeto, para responder a pedidos não tipificados e atividades de apoio a projeto nos termos que se encontram infra definidos.

#### A) Serviços Geridos

O cocontratante, no âmbito dos serviços de Administração de Sistemas, Bases de Dados e Infraestrutura de Cibersegurança (abreviadamente designados por serviços geridos) deve assegurar as principais atividades abaixo descritas:

1. Gestão de serviço;
2. Operação;
3. Administração de sistemas;
4. Administração de bases de dados;
5. Administração de plataformas;
6. Administração de aplicações;
7. Administração de Infraestrutura de Cibersegurança
8. Administração de recursos Cloud.

#### 1. Gestão de Serviço

- 1.1. O *Cocontratante* 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.

- 1.2. O *Cocontratante* tem de prever a gestão eficaz dos *configuration items* (CI) que compõem os serviços a prestar.
- 1.3. O *Cocontratante* tem de garantir o controlo da configuração que permite um conhecimento profundo dos serviços a prestar disponibilizando um melhor diagnóstico e análise de impacto de incidentes/problemas ou alterações nos serviços.
- 1.4. 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 *Cocontratante*.

## **2. Operação**

- 2.1. A Operação abrange os sistemas, Sistema de Gestão de Bases de Dados (SGBD), plataformas e aplicações, devendo o *Cocontratante* prestar os serviços de Operação de acordo com os requisitos que se seguem.
- 2.2. O *Cocontratante* 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.
- 2.3. 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, devendo o *cocontratante* submete-los à apreciação e aprovação da Agência, I.P.
- 2.4. O *Cocontratante* 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.

- 2.5. O serviço a prestar pelo Cocontratante inclui a realização de backups incluindo a sua verificação e, no caso de falha, a sua repetição (check & resubmission).
- 2.6. O serviço a prestar pelo *Cocontratante* 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.*, em sede de execução quando se mostre necessário;
  - c) Realização de ações de manutenção periódicas,
  - d) Outras ações de acordo com o planeamento.
- 2.7. O serviço a prestar pelo *Cocontratante* 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;
  - f) Disponibilidade de Infraestrutura de Cibersegurança.
- 2.8. No caso de deteção de falhas no contexto de monitorização o Cocontratante deve despoletar as ações necessárias para as equipas responsáveis, as quais envolvem obrigatoriamente o respetivo registo na ferramenta de Service Desk Manager e a transmissão da informação à Agência, I.P. sobre a falha identificada, as medidas adotadas e o tempo de resolução (através de um dos canais, a acordar no início do contrato).



### **3. Administração de sistemas**

- 3.1 O *Cocontratante* tem de planejar 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.
- 3.2 O *Cocontratante* 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, devendo o cocontratante submete-los à apreciação e aprovação da *Agência, I.P.*
- 3.3 O *Cocontratante* 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 patches, 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.
- 3.4 O *Cocontratante* deve proceder à gestão operacional de soluções de alta disponibilidade



e desempenho.

- 3.5 O *Cocontratante* deve monitorizar servidores e respetivos recursos (de forma mais “fina” e detalhada do que a monitorização prevista no contexto do Serviço de Operação), atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção, sendo que o *Cocontratante* deverá sempre discutir e validar as soluções de monitorização que irá implementar com a *Agência, I.P.*
- 3.6 O *Cocontratante* deve preparar e planear atividades a realizar no âmbito do Serviço de Operação, no que se reporte à 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.*, a acordar em sede de execução do contrato);
  - 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).
- 3.7 O *Cocontratante* deve preparar e agendar *backups* aplicados aos servidores, para execução pelo Serviço de Operação.
- 3.8 O *Cocontratante* deve realizar ações de *restore* relativos a servidores e mediante solicitação ou necessidade para reposição do serviço, bem como a apresentação dos resultados destas ações.
- 3.9 O *Cocontratante* deve 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.



#### **4. Administração de base de dados**

- 4.1 O *Cocontratante* deve planejar 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.
- 4.2 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, devendo o cocontratante submete-los à apreciação e aprovação da Agência, I.P.
- 4.3 O *Cocontratante* deve realizar a gestão operacional de base de dados no que respeita ao sistema de gestão de bases de dados (SGBD) e à disponibilidade, segurança e desempenho das bases de dados em todos os ambientes da Agência, I.P., envolvendo nomeadamente:
- a) Instalação e configuração inicial do sistema de gestão de bases de dados (SGBD), incluindo versões apropriadas e patches necessários;
  - b) Criação e configuração de instâncias de bases de dados, incluindo ajustes de desempenho e dimensionamento inicial;
  - c) Configuração de utilizadores e respetivas permissões, implementando as políticas de segurança que a Agência, I.P. indicar para esse efeito para acesso às bases de dados;
  - d) Configuração e gestão de backups de acordo com as políticas definidas ;
  - e) Monitorização do desempenho das bases de dados e execução de ações de otimização (e.g., tuning de consultas, indexação);
  - f) Instalação ou acompanhamento da instalação de patches, atualizações e correções críticas no SGBD;
  - g) Análise de logs do SGBD e diagnóstico de incidentes ou problemas de desempenho,





com aplicação de soluções em conformidade;

- h) Gestão de espaço em disco associado às bases de dados, incluindo manutenção de tabelas, compressão e purga de dados obsoletos;
  - i) Configuração e monitorização de mecanismos de alta disponibilidade e replicação de bases de dados, garantindo redundância e continuidade de negócio;
  - j) Suporte de 2.ª Linha à gestão de incidentes e pedidos relacionados com o ambiente de bases de dados, incluindo consultas avançadas, que vierem a ser registados pela Agência, I.P. para esse efeito na ferramenta de serviço.
- 4.4 O Cocontratante deve proceder à gestão operacional de soluções de alta disponibilidade e desempenho.
- 4.5 O Cocontratante deve monitorizar os servidores e respetivos recursos (de forma mais “fina” e detalhada do que a monitorização prevista no contexto do Serviço de Operação, atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção, sendo que o Cocontratante deverá sempre discutir e validar as soluções de monitorização que irá implementar com a AGÊNCIA, I.P.
- 4.6 O Cocontratante deve reparar e planear atividades a realizar pelo Serviço de Operação, no que respeita à 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.*, nos termos a acordar em sede de execução do contrato),
  - c) Ações de manutenção periódicas (diárias, semanais, mensais);
  - d) Outros reflitam em ganhos de eficiência (ex: automatizações).
- 4.7 O Cocontratante deve 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.
- 4.8 O Cocontratante deve 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.

- 4.9 O Cocontratante deve fazer o planejamento 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; e
  - c) Solicitação / libertação de recursos.

## **5. Administração de plataformas**

- 5.1 O Cocontratante deve 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.
- 5.2 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, devendo o cocontratante submete-los à aprovação da Agência, I.P.
- 5.3 O Cocontratante assegura o Suporte de 2.ª Linha à gestão de incidentes e de pedidos, que vierem a ser registados, para esse efeito, pela Agência, I.P. na ferramenta de serviço.
- 5.4 O Cocontratante deve proceder à gestão operacional de plataformas corporativas, incluindo nomeadamente configuração, monitorização e tuning.
- 5.5 O Cocontratante realiza a gestão operacional de plataformas de suporte a aplicações, incluindo nomeadamente configuração, monitorização, instalação de fixes / patches e tuning.
- 5.6 Sem prejuízo do disposto no número anterior, nas plataformas qualificadas pela



Agência, I.P. como sendo elementos de segurança o Cocontratante apenas deve assegurar a sua gestão operacional, nos termos definidos nos serviços de gestão de infraestrutura de segurança, salvo se a Agência, I.P. vier a aprovar, nomeadamente em sede de apoio a projeto, ações diferentes.

- 5.7 O Cocontratante efetua 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.
- 5.8 O Cocontratante deve proceder à monitorização das plataformas e respetivos recursos de forma mais “fina” e detalhada do que a monitorização prevista no contexto do Serviço de Operação, atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção.
- 5.9 É o Cocontratante que prepara e agenda backups aplicados às plataformas, para execução pelo Serviço de Operação.
- 5.10 O Cocontratante deve 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.
- 5.11 O Cocontratante deve 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.



## **6. Administração de aplicações**

- 6.1** O Cocontratante deve planejar 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.
- 6.2** 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, devendo o cocontratante submete-los à aprovação da Agência, I.P.
- 6.3** O Cocontratante é responsável pela gestão das atividades a realizar sobre os ambientes aplicativos 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), a desenvolver pela Agência, I.P., numa perspetiva de aferição do impacto nos sistemas em produção;
  - c) Instalação e configuração de aplicações, prestando apoio à Agência, I.P. ou a quem esta designar, 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, que vierem a ser registados pela Agência, I.P. para esse efeito na ferramenta de serviço.

- 6.4 O Cocontratante deve realizar a transferência de serviços entre ambientes (por exemplo, de ambiente de desenvolvimento para ambiente de qualidade e de qualidade para produção).
- 6.5 O Cocontratante deve efetuar a monitorização de aplicações e respetivos recursos de forma mais “fina” e detalhada do que a monitorização prevista no contexto do Serviço de Operação, atuando ou encaminhando para as equipas mais adequadas sempre que seja requerida intervenção.
- 6.6 O Cocontratante deve 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.
- 6.7 O Cocontratante deve 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.
- 6.8 O Cocontratante deve 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.
- 6.9 O Cocontratante deve 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.



## **7. Administração de infraestrutura de cibersegurança**

- 7.1 O Cocontratante deve planejar e operacionalizar um serviço de Administração de Infraestrutura de Cibersegurança, incluindo todas as ações necessárias ao seu adequado funcionamento, ou seja, um funcionamento estável e otimizado das soluções de cibersegurança, 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.
- 7.2 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, devendo o cocontratante submetê-los à aprovação da Agência, I.P.
- 7.3 O Cocontratante é responsável pela gestão das atividades a realizar sobre as soluções de cibersegurança em produção. Nesse contexto, deve fazer a gestão da Infraestrutura de Cibersegurança, incluindo nomeadamente:
- a) Verificação regular do bom funcionamento das infraestruturas de segurança;
  - b) Verificação da adequação das arquiteturas e dos produtos às funções a que se destinam. Sempre que se verifique que a adequação é reduzida ou insuficiente, é reportada à Agência, I.P., com propostas de melhoria e indicação sobre as medidas a adotar;
  - c) Análise de ocorrência de erros e/ou anomalias de funcionamento dos produtos;
  - d) Análise do desempenho dos produtos;
  - e) Alterações de configuração nos produtos (planeamento e implementação);
  - f) Implementação de funcionalidades decorrentes de requisitos legais ou normativos internos à Agência, I.P. ou impostos pelas autoridades competentes;
  - g) Planeamento, desenvolvimento, implementação e apoio em projetos definidos pela AGÊNCIA, I.P. ou propostos pelo Cocontratante e aprovados pela AGÊNCIA, I.P.
- 7.4 O Cocontratante deve efetuar a monitorização da Infraestrutura de Cibersegurança de



modo a assegurar a sua disponibilidade.

## **8. Administração de recursos Cloud**

- 8.1 O Cocontratante deve assegurar a gestão do ecossistema Cloud (*Cloud Managed Services*), bem como todo o processo de gestão de pedidos e incidentes (troubleshooting), de acordo com os níveis de serviço contratualizados.
- 8.2 O Cocontratante deve participar na definição e revisão de arquiteturas Cloud juntamente com a Agência, I.P.
- 8.3 O Cocontratante deve assegurar os serviços Cloud native (por exemplo: automação, storage, analytics, outros).
- 8.4 O Cocontratante deve assegurar a gestão de apps que podem ser mobilizadas em cloud (ex: Azure App Service, Azure Marketplace, Azure Functions, Azure Cognitive Services).
- 8.5 O Cocontratante deve garantir a monitorização das aplicações e métricas de desempenho em real-time.
- 8.6 O *Cocontratante* é responsável por elaborar toda a documentação técnica de suporte, a definir em sede de execução do contrato, no âmbito dos serviços prestados no portal a disponibilizar pela Agência, I.P.

## **B) Serviços criação de Infraestrutura (Apoio a Projeto)**

1. O suporte a pedidos não tipificados, atividades de apoio a projeto e outras atividades não detalhadas no ponto anterior (A) Serviços Geridos), nomeadamente pedidos evolutivos, será realizado ao abrigo dos Serviços de Apoio a Projeto para os quais o Cocontratante deve estimar uma afetação de 320 (trezentas e vinte) horas por mês.
2. 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;
  - d) Gestão de infraestrutura de Segurança.
3. Para efeito de preenchimento do número de horas mensais a afetar a estes serviços, o *Cocontratante* deve comunicar previamente à Agência, I.P., após solicitação desta para o efeito, o esforço estimado para as atividades tipicamente relativas a preparação, instalação e configuração de novas infraestruturas, apenas podendo dar início à respetiva execução após validação da Agência, I.P.
  4. O *Cocontratante* tem de executar o *provisioning* de VM (com base em *template* por si preparado e validado pela Agência, I.P.) e deve proceder à posterior desinstalação quando não necessária, por solicitação expressa da Agência, I.P.
  5. O *Cocontratante* deve apresentar um relatório mensal com descrição dos diversos serviços executados e as horas consumidas.

### III. GESTÃO DO CONTRATO

#### 1. Faseamento da execução:

A prestação de serviços tem lugar ao longo de três fases:

##### 1.1 Fase de Transição

- 1.1.1. Esta fase tem por objeto a preparação das condições da fase de exploração e deve ser assegurado o planeamento, a preparação e execução de medidas que, no contexto da Agência, I.P., assegurem o sucesso da fase de Exploração.
- 1.1.2. O *Cocontratante* deve entregar 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.
- 1.1.3. Após a entrega do plano definido no ponto anterior, as partes devem em conjunto realizar:





- a) Validação da *baseline* do serviço;
- b) Preparação das equipas a afetar a execução (do cocontratante e da Agência, I.P.), pontos de contato e gestão de processo);
- c) Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

1.1.4. O Cocontratante deve 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.

1.1.5. Esta fase não pode exceder os 30 dias de calendário após o início da vigência do contrato e os SLA's entram em vigor a partir deste período.

## **1.2 Fase de Exploração**

O *Cocontratante*, nesta fase, é responsável pela prestação dos serviços contratados nos termos e em conformidade com o definido no presente caderno de encargos.

## **1.3 Fase de Encerramento**

1.3.1 Esta fase deve iniciar-se, no mínimo, a 2 meses do término do contrato, cabendo ao *Cocontratante* assegurar a passagem de conhecimento para a *Agência, I.P.* ou para quem esta designar.

1.3.2 Nos 15 (quinze dias) que antecedem a fase de Encerramento, o *Cocontratante* deve propor à Agência, I.P. um plano de encerramento, o qual será implementado pelo Cocontratante após aprovação pela Agência, I.P.

## **2. Modelo de relacionamento**

2.1 O modelo de relacionamento entre a *Agência, I.P.* e o *Cocontratante* 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.
- 2.2 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) Resolver disputas entre as partes;
  - h) Assegurar escalonamento de reclamações e alertas e atuar em situações de emergência para reposição do serviço em tempo útil.
- 2.3 O modelo deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.
- 2.4 A gestão macro do projeto assenta em **reuniões mensais** para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues e definição de ações estratégicas de melhoria.
- 2.5 O Cocontratante é responsável pela preparação de documentos de suporte às reuniões mensais com a Agência, I.P., nomeadamente o relatório mensal que contenha os seguintes elementos:
- a) Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido;
  - b) Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas;
  - c) Cumprimento dos níveis de serviço;



- d) Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo Cocontratante visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço;
  - e) Pontos para decisão.
- 2.6 O relatório mensal referido no número anterior deve ser remetido à Agência, I.P. um dia antes da reunião.
- 2.7 O Cocontratante deverá lavrar atas das reuniões realizadas, devendo esta ser assinada por todos os intervenientes após aprovação do seu conteúdo pela Agência, I.P., da qual conste um sumário dos assuntos tratados e as respetivas conclusões.
- 2.8 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.
- 2.9 As reuniões previstas no ponto anterior devem ser agendadas no prazo que vier a ser acordado na fase de transição, cabendo ao Cocontratante, se necessário, proceder a elaboração da documentação suporte à reunião.

### 3. Ferramenta de serviço

- 3.1 A *Agência, I.P.* dispõe de uma plataforma de ITSM (EasyVista) a qual preferencialmente deverá ser utilizada pelo *Cocontratante* para o serviço a propor.
- 3.2 Caso o Cocontratante proponha outra ferramenta deve assegurar os respetivos acessos, a possibilidade de existir interoperabilidade com a plataforma da Agência, I.P. e garantir que os serviços que constituem o objeto do contrato são prestados com os mesmos níveis de qualidade expectáveis se utilizada a plataforma da Agência, I.P.
- 3.3 A *Agência, I.P.* disponibiliza acesso remoto via VPN à sua rede e aplicações para a execução dos serviços que constituem o objeto do contrato, bem como máquina de



salto.

- 3.4 O *Cocontratante* deve assegurar as restantes ferramentas de trabalho, incluindo monitorização, automação, *dashboards* de serviço e os postos de trabalho para as suas equipas.
- 3.5 A ferramenta de monitorização deverá contemplar e disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades (as funcionalidades descritas podem ser implementadas na fase de transição ou prazo máximo de 30 dias a contar do início da fase de exploração):
- 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, Oracle, MySQL, MariaDB e monitorização aplicacional (AppServices); monitorização da infraestrutura de segurança;
  - 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:
    - i. 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.*;

- ii. 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;
- iii. 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.

3.6 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.

3.7 Para tal o Cocontratante, 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.

## 5. Mecanismo de controlo dos Níveis de Serviço

### 5.1 Níveis de Serviço

5.1.1. Os níveis de serviço entram em vigor após o período de transição (30 dias).

5.1.2. Os serviços que constituem o objeto do contrato a celebrar têm de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos na tabela seguinte:

Ref	Nível de Serviço	Periodicidade	Fórmula de cálculo e Objetivo
.			



01	Atendimento chamadas (resposta a pedidos por qualquer meio/canal)	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• (1) Para os sistemas <u>produtivos críticos</u> o serviço a contratar deverá apresentar um tempo máximo de resposta de 2 horas.</li><li>• (2) Para os sistemas <u>produtivos não críticos</u> o serviço a contratar deverá apresentar um tempo máximo de resposta de 8 horas.</li><li>• (3) Para os sistemas <u>não-produtivos</u> o serviço a contratar deverá apresentar um tempo máximo de resposta de 48 horas.</li></ul> 80,0% no prazo de cada tipificação Horário: 24x7d Produtivo Crítico, 9h-18h/5dias úteis para os restantes
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

5.1.3. 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.



#### **IV. 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 majoritariamente em modelo remoto ou localizado nas instalações da sede da Agência, I.P., mediante acordo prévio entre as partes;
6. Atualmente a Agência, I.P. classifica como sistemas produtivos críticos – até 80 servidores; Produtivos não crítico – até 92 Servidores; e Não produtivos – até 40 Servidores

#### **V. CARACTERÍSTICAS DA EQUIPA A AFETAR À EXECUÇÃO DO CONTRATO (SERVIÇOS GERIDOS E APOIO A PROJETO)**

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

##### **1. Competências Técnicas**



<b>PERFIL A – ADMINISTRADOR DE SISTEMAS</b>
<b>Experiência</b>
<b>Mínimo de 5 anos de experiência na administração de sistemas em tecnologias Microsoft (Cloud e não Cloud), GCP, AWS, VMware e Linux</b>

<b>PERFIL B – ADMINISTRADOR DE BASES DE DADOS</b>
<b>Experiência</b>
<b>Mínimo de 5 anos de experiência na administração de sistemas de gestão de bases de dados de tecnologias Microsoft e Oracle</b>

<b>PERFIL C - GESTOR DE SERVIÇO, DE PROJETO, DA QUALIDADE E DA SEGURANÇA</b>
<b>Experiência</b>
<b>Mínimo de 5 anos de experiência nas seguintes áreas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>a) gestão de serviço</b></li><li><b>b) gestão de projetos</b></li><li><b>c) gestão da qualidade de serviços</b></li><li><b>d) gestão operacional de segurança</b></li></ul>

<b>PERFIL D - ADMINISTRADOR DA INFRAESTRUTURA DE CIBERSEGURANÇA</b>
---





Experiência
Mínimo de 5 anos de experiência na área de Cibersegurança

## 2. Certificações

2.1 A equipa proposta tem de apresentar as certificações nas quantidades mínimas constantes da tabela seguinte, para cada perfil:

Perfil/ Equipa	Quantidade mínima	Certificação
A	2	AWS Certified Solutions Architect - Associate
A	4	Azure Administrator Associate
A	2	Azure Data Engineer Associate
A	2	Azure Data Fundamentals
A	2	Azure Database Administrator Associate
A	1	Azure Developer Associate
A	2	Azure DevOps Engineer Expert
A	5	Azure Fundamentals
A	2	Azure Network Engineer Associate
A	2	Azure Security Engineer Associate
A	3	Azure Solutions Architect Expert
A	1	Certified Kubernetes Administrator (CKA)
A	1	DELL - Associate - Converged Systems and Hybrid Cloud Version 2.0
A	1	DELL - PowerProtect Cyber Recovery
A	3	ITIL Foundations
A	2	M365 Enterprise Administrator Expert
A	1	M365 Messaging Administrator Associate



A	2	Red Hat Certified Engineer
A	1	Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes
A	1	Red Hat Certified Specialist in Openshift Administration
A	2	Red Hat Certified System Administrator
A	1	VMware Certified Advanced Professional - Data Center Virtualization Design
A	1	VMware Certified Implementation Expert - Data Center Virtualization 2020 (VCIX-DCV 2020)
A	1	VMware Certified Professional - Cloud Management and Automation
A	3	VMware Certified Professional - 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
C	4	ISO 20000 Foundations
C	4	ISO 27001 Foundations
C	2	ITIL Expert - Managing Professional
C	1	Project Manager Professional
D	1	Certified Information Privacy Manager (CIPM)
D	1	Certified Information Privacy Professional/Europe (CIPP/E)
D	1	Certified Information Security Manager (CISM)
D	1	Check Point Certified Security Expert - CCSE
D	1	Check Point Certified Troubleshooting Expert – CCTE
D	1	Fellow of Information Privacy (FIP)
D	1	Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer (PCNSE)
D	1	Palo Alto Networks System Engineer (PSE)
Total	70	



- 2.2 Serão consideradas todas as certificações válidas à data da entrega da proposta e apenas essas.
- 2.3 Relativamente às certificações que não apresentem um prazo de validade, serão consideradas apenas aquelas que tenham sido obtidas há menos de 8 (oito) anos contados desde a data da sua emissão até à data da entrega da proposta.
- 2.4 Serão aceites certificações que tenham vindo substituir as certificações exigidas, desde que a entidade certificadora tenha tornado pública a substituição da certificação descontinuada por aquela que estiver a ser proposta, devendo o concorrente juntar comprovativo dessa substituição pela entidade certificadora.
- 2.5 Podem ser apresentadas outras certificações que sejam equivalentes ou superiores às indicadas, cabendo ao Cocontratante comprovar esse facto, em sede de apresentação de propostas.
- 2.6 Todos os elementos da equipa devem dominar a língua portuguesa, sendo que no caso de recursos nacionais de países em que a língua oficial não seja o português deve ser junto a respetiva certificação de acordo com o QECRL no nível equivalente, no mínimo de proficiente.



## SECÇÃO II - LOTE 2 – SERVIÇOS DE SERVICE DESK

### I. ENQUADRAMENTO

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., doravante designada por *Agência, I.P.*, tem como missão coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus.

Dentro das suas competências, deve a Agência, I.P. garantir o bom funcionamento operacional de vários sistemas de informação. Não só os que asseguram o suporte às suas competências diretas, mas também os que, sob a sua responsabilidade, suportam funções de outros organismos do ecossistema dos Fundos, tais como as Autoridades de Gestão ou Organismos Intermédios.

Neste enquadramento, a *Agência, I.P.* pretende adquirir serviços que auxiliem na gestão nas atividades desenvolvidas no Service Desk.

No âmbito dos serviços a adquirir deve ser incluída uma maior automação e uso de inteligência artificial (IA), permitindo que tarefas repetitivas sejam realizadas por máquinas, libertando os técnicos humanos para a resolução de problemas mais complexos. A integração de assistentes virtuais deve contribuir para melhorar a experiência do utilizador, oferecer suporte 24/7 e respostas instantâneas. Além disso, o uso de análise preditiva e *machine learning* deve ajudar a prever e resolver problemas antes que eles ocorram.

Cumprir referir que a ferramenta IT Service Management (ITSM) atualmente em uso na Agência, I.P., é o EasyVista estando esta alojada na nuvem no modelo de subscrição (SaaS).

Neste contexto, a *Agência, I.P.* pretende adquirir serviços de Service Desk, que assegurem:

- 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 colaborador da Agência, I.P.;
- d) Manter os postos de trabalho com as atualizações de *software* e segurança adequados às funções dos seus incumbentes.

## **II. TIPOLOGIA DE SERVIÇOS A PRESTAR**

- A) Os serviços a adquirir no âmbito do contato que se pretende celebrar incidem na prestação de serviços de *Service Desk*.
- B) Os serviços a adquirir integram, ainda, uma componente relativa serviços de apoio a projeto, para responder a pedidos não tipificados e atividades de apoio a projeto nos termos que se encontram infra definidos.

### **A) Serviços de *service desk***

O cocontratante, no âmbito da prestação do serviço de *Service Desk* deve assegurar as seguintes principais atividades:

1. Serviços de Operação de Primeira Linha;
2. Suporte ao Utilizador;
3. Gestão de Serviço;
4. Gestão de incidentes;
5. Gestão de pedidos provenientes de utilizadores;
6. Gestão de catálogos de serviço;
7. Gestão de níveis de serviço e reporting;
8. Gestão de alterações;
9. Gestão de configurações e de ativos;
10. Gestão de recuperação;



- 11. Gestão de problemas;
- 12. Gestão da qualidade;
- 13. Gestão de segurança;
- 14. Gestão da capacidade;
- 15. Gestão de releases e de versões.

## **1. Gestão Serviços de Operação de Primeira linha**

- 1.1 O *Cocontratante* deve realizar uma primeira avaliação de todos os incidentes e fazer a primeira tentativa de resolução dos incidentes;
- 1.2 O *Cocontratante* é responsável por estabelecer um ponto único de contacto para escalamento de incidentes críticos;
- 1.3 O *Cocontratante* deve nomear um responsável técnico para cada equipa a afetar aos serviços que constituem o objeto do contrato;
- 1.4 O *Cocontratante* 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.
- 1.5 O *Cocontratante* deve 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*.
- 1.6 O cocontratante deve disponibilizar um número de contacto (linha telefónica) para os utilizadores da *Agência, I.P.*, e um número de contacto (linha telefónica) para um conjunto de utilizadores restritos, sem encargos adicionais para a *Agência, I.P.*
- 1.7 O atendimento a efetuar pelo Cocontratante 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 *Cocontratante* deve sempre criar/atualizar um registo do contacto



(ticket) na ferramenta de *Service Desk*.

- 1.8 Para efeitos do registo previsto no número anterior, a Agência, I.P. disponibiliza ao *Cocontratante* o acesso a uma conta de e-mail específica para o *Service Desk* e à ferramenta de *Service Desk*.
- 1.9 A equipa de *Service Desk* do *Cocontratante* deve 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.
- 1.10 No contexto do requisito anterior, a Agência, I.P. disponibiliza à equipa de *Service Desk* do *Cocontratante* o acesso a interfaces das aplicações (backend ou outros) que lhes permitam fazer o suporte / apoio previsto para o atendimento / suporte de 1.ª linha.
- 1.11 Os contactos que deem origem a pedidos ou a incidentes e que envolvam tratamento posterior, devem ser alvo, por parte do *Cocontratante*, de triagem, diagnóstico, documentação e descrição pormenorizada no ticket e encaminhamento justificado para a equipa a que diga respeito, quer sejam as equipas do *Cocontratante* (equipa no terreno ou equipa de backoffice), equipas de terceiros ou as equipas técnicas da Agência, I.P.
- 1.12 O *Cocontratante* 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.
- 1.13 Os processos de gestão de pedidos e de gestão de incidentes geridos pelo *Cocontratante* devem permitir a atribuição de um nível de prioridade em linha com as práticas da Agência, I.P. e em conformidade com os níveis de serviço aplicáveis.
- 1.14 Os processos de gestão de pedidos e gestão de incidentes geridos pelo *Cocontratante* 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.

- 1.15 Cabe ao *Cocontratante* 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.

## **2. Suporte ao Utilizador**

- 2.1 O *Cocontratante* deve planear e operacionalizar um serviço de suporte local aos utilizadores.
- 2.2 Cabe ao *Cocontratante* fornecer equipamentos de trabalho à sua equipa de suporte ao utilizador, que lhe permita receber ou registar pedidos / incidentes, nomeadamente tablets ou outros, estando a configuração destes equipamentos sujeita à aprovação pela *Agência, I.P.*
- 2.3 Sempre que possível e autorizado previamente pela *Agência, I.P.*, o *Cocontratante* deve prestar, de forma articulada com as suas equipas de suporte ao utilizador, serviço de suporte remoto aos desktops / laptops, recorrendo ao software de acesso remoto a disponibilizar pela *Agência, I.P.* O acesso remoto deverá ser efetuado através de serviço VPN e *Quick Assist* Microsoft Windows.
- 2.4 O *Cocontratante* deve prestar apoio ao utilizador na utilização do Posto de Trabalho, incluindo apoio na utilização do software conforme. O *Cocontratante* deverá dar apoio na primeira linha e no *field support* maioritariamente em produtos Microsoft.
- 2.5 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 *Cocontratante* deve garantir suporte e apoio aos utilizadores no que refere às aplicações instaladas nas estações de trabalho da *AGÊNCIA, I.P.*, cabendo igualmente ao *Adjudicatário* 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.

- 2.6 O *Cocontratante* deve prestar apoio na primeira linha e no field support maioritariamente em produtos Microsoft.
- 2.7 O *Cocontratante* 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*.
- 2.8 O *Cocontratante* deve, sempre que solicitado, realizar 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.*
- 2.9 O *Cocontratante* deve retirar os equipamentos do Posto de trabalho, de acordo com as normas e procedimentos em vigor na *Agência, I.P.* para desativação dos equipamentos do posto de trabalho. A destruição de equipamentos físicos será da responsabilidade da *Agência, I.P.*
- 2.10 O *Cocontratante* deve realizar a movimentação de equipamentos do posto de trabalho de acordo com as solicitações da *Agência, I.P.*, dentro das 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.*
- 2.11 O *Cocontratante* 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; cabendo-lhe igualmente a deslocação dos equipamentos



anteriormente referidos. Mensalmente são realizados, no mínimo, cerca de 10 eventos na sede da *Agência I.P.*

- 2.12 O Cocontratante 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”. O fornecimento do material que permita efetuar as ligações será da responsabilidade da Agência, I.P.
- 2.13 O Cocontratante 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.
- 2.14 O Cocontratante 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 que inclui ações de montagem física, ligação de cabos e configuração, com acompanhamento por parte do Cocontratante do equipamento.
- 2.15 O Cocontratante 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 a disponibilizar pela Agência, I.P. são na sua maioria produtos Microsoft.
- 2.16 O Cocontratante 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 patches / atualizações de todo o tipo de software, incluindo antivírus;
  - f) Diagnóstico e resolução (quando tecnicamente possível) de incidentes;
  - g) Operações de segurança ou recuperação;
- 2.17 O Cocontratante 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, sendo este requisito aplicável aos equipamento que integram o posto de trabalho, nomeadamente desktops, laptops, telefones fixos e impressoras.
- 2.18 Sem prejuízo do requisito anterior, o Cocontratante 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.
- 2.19 Em caso de receção de pedidos ou incidentes diretamente pelos utilizadores aquando do apoio local, as equipas de suporte local do Cocontratante devem fazer o seu registo e atualização na ferramenta de Service Desk.
- 2.20 O Cocontratante 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.
- 2.21 O Cocontratante deve manter um repositório de informação e validar o licenciamento da Agência, I.P. no que respeita a licenças de software associadas a utilizadores e, neste âmbito deve ainda:
- a) verificar regularmente utilizadores inativos e respetivas licenças, o número de licenças utilizadas versus adquiridas e outras formas de controlo;
  - b) disponibilizar informação para auditoria, quando solicitada.
- c) Em tudo o que é exposto nesta secção, o Cocontratante 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 em linha com as boas práticas, devendo o Cocontratante submete-los à aprovação da Agência, I.P.

- d) As ferramentas disponibilizadas pela AGÊNCIA, I.P são o Microsoft Teams e Quick Assist Microsoft Windows.

## 7. **Gestão de Serviço**

- a) A Gestão de serviço é sustentada num conjunto de serviços transversais que assentam nos processos e boas práticas ITIL.
- b) O *Cocontratante* 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.
- c) Todos os processos incluídos na gestão de serviço efetuado pelo *Cocontratante* 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, devendo o Cocontratante submete-los à aprovação da Agência, I.P.
- d) 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 Cocontratante.
- e) O Cocontratante assume a responsabilidade e a execução dos processos de Gestão de Incidentes e Gestão de Pedidos existentes à data de inicio do contrato e que não estejam fechados (backlog), não estando estes incidentes e pedidos sujeitos à aplicação de SLA, mas o Cocontratante deve apresentar um macro plano para a sua resolução na fase de transição.



- f) No contexto do requisito anterior, os incidentes e pedidos que estejam atribuídos a equipas da Agência, I.P. são transferidos para as equipas correspondentes do Cocontratante. Excecionam-se os incidentes e pedidos cuja resolução já esteja efetivamente em curso, cabendo à Agência, I.P. identificar os incidentes e pedidos a transferir no início do contrato.
- g) O Cocontratante 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.

## 8. **Gestão de incidentes**

- a) Os processos de Gestão de Incidentes e Gestão de Pedidos devem estar bem articulados, por forma a assegurar a normalização na gestão de *tickets* e na atualização de cadastros.
- b) O *Cocontratante* deve preparar e disponibilizar, diariamente, suportado pelas ferramentas de gestão de serviço, indicadores e / ou relatórios às equipas intervenientes (quer sejam equipas do *Cocontratante*, quer sejam equipas da *Agência, I.P.*), relativamente ao desempenho das equipas, taxas de resolução, pendências e cumprimentos de níveis de serviço estabelecidos.
- c) O Cocontratante deve fazer o registo, a classificação, priorização e transferência ou resolução dos incidentes.
- d) O Cocontratante deve assegurar um acompanhamento eficaz dos incidentes abertos ou reabertos, promovendo a sua resolução mais adequada.
- e) O Cocontratante deve 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 e, neste âmbito, deve ainda, sempre que adequado, proceder à articulação com as equipas afetas a



outros processos como Gestão de Alterações ou Gestão de Configurações e de Ativos (por exemplo, no caso de troca de um equipamento).

- f) O Cocontratante 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 Cocontratante e que tenham a responsabilidade da resolução do incidente.
- g) O Cocontratante deve 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 Cocontratante.

## 9. **Gestão de pedidos provenientes de utilizadores**

- a) O *Cocontratante* é responsável por preparar e apresentar, suportado pelas ferramentas de gestão de serviço, indicadores e / ou relatórios às equipas intervenientes (quer sejam equipas do *Cocontratante*, quer sejam equipas da *Agência, I.P.*), relativamente ao desempenho das equipas, taxas de tratamento, pendências e cumprimentos de níveis de serviço estabelecidos.
- b) O *Cocontratante* deve fazer o registo, a classificação, priorização e transferência ou resolução dos pedidos, provenientes dos vários tipos de utilizadores.
- c) O *Cocontratante* deve assegurar um acompanhamento eficaz dos pedidos abertos, promovendo a sua resolução mais adequada.
- d) Para pedidos que não se encontrem identificados no catálogo de serviços ou cujo tratamento requeira aprovação, deve o Cocontratante 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.

- e) O Cocontratante deve articular com as equipas afetas a 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).
- f) O Cocontratante 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 Cocontratante e que tenham a responsabilidade de tratar o pedido.
- g) O Cocontratante deve 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 Cocontratante.
- h) Outros processos da Gestão de Serviço, a serem determinados pela Agência, I.P. podem ser diretamente geridos pela Agência, I.P., devendo o Cocontratante participar nesses processos com responsabilidades idênticas às outras equipas técnicas.

#### 10. **Gestão de catálogo de serviços**

- a) O *Cocontratante* é responsável por manter atualizado o catálogo de serviços para os serviços que presta.
- b) O *Cocontratante* deve, ainda, manter atualizado o catálogo de incidentes e de pedidos que sejam identificáveis e que esteja associado aos serviços prestados, incluindo nomeadamente as respetivas categorizações, prioridades, etc.
- c) O *Cocontratante* deve 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 ou acordar em sede de execução do contrato, facilitando assim a identificação dos seus serviços, assim como a utilização de uma nomenclatura transversal.

11. **Gestão de níveis de serviço e *reporting***

- a) O *Cocontratante* deve criar e manter mecanismos para medição dos KPI relevantes para os serviços que presta no contexto do Contrato, preferencialmente, recorrendo à ferramenta de serviço existente. Devendo, ainda, em sede de execução, apresentar propostas de melhoria caso verifique os mecanismos não são suficientes.
- b) O *Cocontratante* deve recolher e reportar os valores referentes aos valores dos KPI identificados como relevantes, em conformidade com os níveis de serviço ou com o que vier a ser definido pela Agência, I.P.
- c) O *Cocontratante* deve 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, esta assume carácter formal nas reuniões mensais de Gestão de Contrato.
- d) O *Cocontratante* 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.
- e) O *Cocontratante* 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 (em conformidade com o ponto relativo à Gestão de Releases e de Versões).
- f) Tendo em conta os objetivos de eficiência e qualidade do serviço e tendo, ainda, em conta os elementos identificados nos dois requisitos anteriores, o *Cocontratante* deve 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 *Cocontratante* aquando da Transição.
- g) O *dashboard* referido no requisito anterior deverá permitir a consulta praticamente em tempo real do estado dos KPI.
- h) O *Cocontratante* será responsável por definir e implementar XLAs (Experience Level Agreements) em colaboração com as equipas da *Agência, I.P.* por forma a garantir que os serviços prestados vão de encontro às expectativas e necessidades dos utilizadores.

## 12. Gestão de alterações

- a) Todas as alterações devem ser analisadas na perspetiva do processo de gestão de alterações, ficando sujeitas aos seus procedimentos sempre que aplicável.
- b) A aplicação de uma alteração deve ser devidamente repercutida / articulada no que respeita à Gestão de Configurações e de Ativos entre o *Cocontratante* e a *Agência, I.P.*



13. **Gestão de configurações e de ativos**

O *Cocontratante* 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.*

14. **Gestão de recuperação**

- a) O Cocontratante deve 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).
- b) O Cocontratante é responsável por executar testes de recuperação dos serviços contratados.
- c) Sob coordenação da Agência, I.P., quando ativados os planos de recuperação tecnológica, o Cocontratante deve executar as medidas de recuperação planeadas ou mais adequadas, incluindo nomeadamente simulacros.
- d) Neste contexto, o Cocontratante deve 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. (nas instalações da Agência, I.P. ou nas suas instalações consoante o que se mostrar mais adequado).
- e) A Gestão de recuperação realizada pelo Cocontratante 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, devendo a política de gestão de recuperação ser aprovada pela Agência, I.P.

15. **Gestão de problemas**

- a) O *Cocontratante* é responsável por coordenar o tratamento dos problemas individuais que tenham prevalência nas componentes que gere.



- b) O *Cocontratante* deve participar no processo de gestão de problemas e no tratamento de problemas que possam ter relação com as componentes que gere.
- c) Neste contexto, deve registar as suas atividades na ferramenta de suporte ITIL e deve recolher indicadores e relatórios sobre o processo.
- d) O *Cocontratante* deve 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*).

#### 16. **Gestão da qualidade**

- a) O *Cocontratante* 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 (abreviadamente designados por entregáveis).
- b) O *Cocontratante* deve analisar, propor e, após aprovação pela *Agência, I.P.*, executar medidas de melhoria de processos em que tenha responsabilidade ou forte participação.
- c) O *Cocontratante* deve 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.
- d) 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 *Cocontratante* deve promover a sua aceitação pela *Agência, I.P.*, diligenciando para a realização do protocolo de aceitação, em particular promovendo os testes de aceitação.
- e) No caso de deteção de inconformidades dos entregáveis face aos requisitos ou



especificações, o *Cocontratante* deve proceder às medidas corretivas necessárias o mais rapidamente possível.

- f) O *Cocontratante* deve 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.

#### 17. Gestão da Segurança

- a) O cocontratante é responsável por adotar, cumprir e fazer cumprir as políticas normas e procedimentos de segurança em vigor na Agência, I.P.
- b) O *Cocontratante* deve 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.
- c) 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.*
- d) O *Cocontratante* deve 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.*
- e) O *Cocontratante* deve 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.
- f) O *Cocontratante* deve apoiar e participar em eventuais medidas de inspeção ou auditoria de segurança sempre que solicitado pela Agência, I.P.
- g) O *Cocontratante* deve 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.



## 18. **Gestão da capacidade**

O *Cocontratante* é responsável por executar a previsão de necessidades a provisionar pela *Agência, I.P.*, nomeadamente no que respeita a hardware, licenças de *software*, etc.

## 19. **Gestão de *releases* e de versões**

- a) Sem prejuízo de eventuais prioridades ditadas pela *Agência, I.P.*, o *Cocontratante* 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.
- b) O *Cocontratante* deve 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.
- c) O cocontratante deve adotar ou propor, na sua omissão, práticas normalizadas para o controlo e numeração de versões, devendo, no último caso, submete-las à aprovação da *Agência, I.P.*
- d) O *Cocontratante* deve articular com as equipas afetas a 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*).

## **B) Serviços de apoio a projeto**

- 1. O suporte a pedidos não tipificados, atividades de apoio a projeto e outras atividades não detalhadas no ponto A) referente a serviços de *service desk*, nomeadamente pedidos evolutivos, será realizado ao abrigo dos Serviços de Apoio a projeto para os quais o *Cocontratante* tem de estimar uma afetação de 40 (quarenta) horas por mês.
- 2. Para efeito de preenchimento do número de horas mensais a afetar a este serviço, o *Cocontratante* deve comunicar previamente à *Agência, I.P.*, após solicitação desta para



o efeito, o esforço estimado para atividades tipicamente relativas a preparação, instalação e configuração de novos serviços não programados e ações de sensibilização, apenas podendo dar início à respetiva execução após validação da *Agência, I.P.*

3. Cocontratante tem de apresentar um relatório mensal com descrição dos diversos serviços executados e as horas consumidas .

### **III. GESTÃO DO CONTRATO**

#### **1. Faseamento da execução:**

A prestação de serviços tem lugar ao longo de três fases:

##### **1.1 Fase de Transição**

**1.1.1.** Esta fase tem por objeto a preparação das condições da fase de exploração e deve ser assegurado o planeamento, a preparação e execução de medidas que, no contexto da Agência, I.P., assegurem o sucesso da fase de Exploração.

**1.1.2.** O Cocontratante deve entregar 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.

**1.1.3.** Após a entrega do plano definido no ponto anterior, as partes devem em conjunto realizar: adjudicação :

- a) Validação da baseline do serviço;
- b) Preparação das equipas a afetar a execução (do cocontratante e da Agência, I.P.), pontos de contato e gestão de processo;
- c) Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

**1.1.4.** O Cocontratante deve 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.



**1.1.5.** Esta fase não pode exceder os 30 dias de calendário após o início da vigência do contrato e os SLA's entram em vigor a partir deste período.

## **1.2 Fase de Exploração**

O Cocontratante nesta fase é responsável pela prestação dos serviços contratados nos termos e em conformidade com o definido no presente caderno de encargos.

## **1.3 Fase de Encerramento**

**1.3.1** Esta fase deve iniciar-se, no mínimo, a 2 meses do término do contrato, cabendo ao Cocontratante assegurar a passagem de conhecimento para a Agência, I.P. ou para quem esta designar.

**1.3.2** Nos 15 (quinze dias) que antecedem a fase de Encerramento, o Cocontratante tem de propor à Agência, I.P. um plano de encerramento, o qual será implementado pelo Cocontratante após aprovação pela Agência, I.P.

## **2. Modelo de relacionamento**

**2.1** O modelo de relacionamento entre a *Agência, I.P.* e o *Cocontratante* 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.

**2.2** 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.
- 2.3 O modelo deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.
- 2.4 A gestão macro do projeto assenta em reuniões mensais para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.
- 2.5 O Cocontratante é responsável pela preparação de documentos de suporte às **reuniões mensais** com a *Agência, I.P.*:

Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documentos
----------------	----------	------------	------------------





Cocontratante e Agência, I.P.	Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas de melhoria	<b>Relatório mensal:</b>  <b>i.</b> Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido;  <b>ii.</b> Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas;  <b>iii.</b> Cumprimento dos níveis de serviço;  <b>iv.</b> Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo Cocontratante visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço  <b>v.</b> Pontos para decisão	A enviar pelo Cocontratante, 1 (um) dia antes da reunião
-------------------------------	--	---	--

- 2.6 O Cocontratante deve 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.
- 2.7 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.



### 3. Ferramenta de serviço

- 3.1 A Agência, I.P. dispõe de uma plataforma de ITSM (EasyVista), a qual deverá ser obrigatoriamente utilizada pelo Cocontratante para o serviço prestar.
- 3.2 O Cocontratante tem de dispor e alocar as restantes ferramentas de trabalho, incluindo monitorização, automação, dashboards de serviço e os postos de trabalho para as suas equipas.

### 4. Mecanismo de controlo dos Níveis de Serviço

#### 4.1 Níveis de Serviço

- 4.1.1 Os níveis de serviço entram em vigor após o período de transição (30 dias).
- 4.1.2 Os serviços que constituem o objeto do contrato a celebrar têm de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos na tabela seguinte:

Ref.	Nível de Serviço	Periodicidade	Fórmula de cálculo e Objetivo
01	Atendimento chamadas (resposta a pedidos por qualquer meio/canal)	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para os <i>incident requests</i> (IR) deverá apresentar um tempo de resposta máximo de 2 horas.</li><li>• Para os restantes deverá apresentar um tempo de resposta máximo de 8 horas.</li></ul> Horário: 24x7d para <i>incidente request</i> (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

4.1.3 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.

#### IV. HORÁRIOS DE SERVIÇO

Termos de funcionamento:

1. Os serviços que constituem o objeto do contrato serão prestados das 9h às 18h/5dias úteis, com exceção do Atendimento de chamadas VIP que será prestado na modalidade 24hx7d.



2. Os serviços poderão ser prestados maioritariamente em modelo remoto ou nas instalações da sede da *Agência, I.P.*, sendo que o *Cocontratante* tem de garantir a presença permanente, nas instalações da Agência, I.P., de 1 elemento (mínimo) com o perfil *Service Desk* ou *Field* 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.

## **V. VOLUMETRIA**

### **1. Número médio de Tickets**

- 1.1. Para efeitos de dimensionamento, o número de *tickets* resultantes de contactos é de aproximadamente 1700 *tickets* anuais, sendo 1000 destes respeitantes a *incident requests* (IR).
- 1.2. A Agência, I.P. tem atualmente, 10 (dez) utilizadores classificados com Atendimento VIP, podendo este número variar, no decurso da execução do contrato, até ao máximo de 20 (vinte) utilizadores. A título indicativo, atualmente são realizadas anualmente cerca de 520 pedidos no âmbito do Atendimento VIP.

### **2. Número de utilizadores e postos de trabalho**

- 2.1 A Agência, I.P. suporta cerca de 300 utilizadores na própria sede ou em trabalho remoto.
- 2.2 A Agência, I.P. atualmente possui cerca de 300 postos de trabalho e 10 equipamentos de colaboração.
- 2.3 Um Posto de trabalho é composto por: Computador Portátil, Auscultadores, Coluna de Som, Doca, Monitor, Pen, Rato, Teclado Numérico, Leitor de cartão de cidadão.



## **VI. CARACTERÍSTICAS DA EQUIPA A AFETAR À EXECUÇÃO DO CONTRATO**

1. O Cocontratante deve apresentar na proposta uma equipa constituída no mínimo pelos perfis infra indicados com a experiência e certificações mínimas aí identificadas.
2. Podem ser apresentadas outras certificações que sejam equivalentes ou superiores às indicadas, cabendo ao Cocontratante comprovar esse facto, em sede de apresentação de propostas.
3. Todos os elementos da equipa devem dominar a língua portuguesa, sendo que no caso de recursos nacionais de países em que a língua oficial não seja o português deve ser junto a respetiva certificação de acordo com o QECRL no nível equivalente, no mínimo de proficiente.
4. Serão consideradas todas as certificações válidas à data da entrega da proposta e apenas essas.
5. Relativamente às certificações que não apresentem um prazo de validade, serão consideradas apenas aquelas que tenham sido obtidas há menos de 8 (oito) anos contados desde a data da sua emissão até à data da entrega da proposta.
6. Serão aceites certificações que tenham vindo substituir as certificações exigidas, desde que a entidade certificadora tenha tornado pública a substituição da certificação descontinuada por aquela que estiver a ser proposta, devendo o concorrente juntar comprovativo dessa substituição pela entidade certificadora.

### **A) Equipa dos Serviços de Service Desk**

<b>PERFIL A – GESTOR DE SERVIÇO</b>	
Responsável pela execução de atividades de gestão de serviço, elaboração de relatórios de gestão global de serviço	
<b>Experiência</b>	<b>Certificação/Formação</b>



Mínimo de 10 anos de experiência em Gestão de Serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Certificação ITIL 4 Managing Professional</li><li>ii. Certificação XLA Foundation</li></ul>
--	--

PERFIL B - GESTOR OPERACIONAL	
Responsável pela 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 4 anos de experiência em Gestão Operacional	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Certificação ITIL 4 Foundation</li><li>ii. Certificação ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support</li><li>iii. Certificação Project Management Professional (PMP)</li><li>iv. Certificação Prosci's Change Management</li></ul>

PERFIL C – TECHNICAL SPECIALIST	
Responsável pelo 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	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Microsoft Certified Solutions Associate: Office 365</li><li>ii. Microsoft 365 Certified: Administrator Expert</li><li>iii. Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate</li><li>iv. Microsoft Certified: Azure Administrator Associate</li><li>v. Microsoft Certified Solutions Expert: Productivity Charter Member</li></ul>



	vi. Microsoft Certified Solutions Expert: Messaging
--	---

PERFIL D – SERVICE DESK	
Responsável pelo apoio aos utilizadores	
Experiência	Certificação/Formação
Mínimo de 3 anos de experiência como Service Desk	i. Microsoft Certified: Azure Administrator Associate

PERFIL E – FIELD SUPPORT	
Responsável pelo apoio aos utilizadores	
Experiência	Certificação/Formação
Mínimo de 3 anos de experiência em tecnologia Microsoft, Linux	i. Formação no domínio de informática ou equivalente

**B) Equipa de apoio a projeto**

PERFIL F – GESTOR DE PROJETO	
Responsável pela execução de atividade 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Certificação ITIL 4 Foundation</li><li>ii. Formação Project Management Professional (PMP)</li></ul>
--	--

PERFIL G - TECHNOLOGICAL CONSULTANT	
Responsável pelo apoio no desenvolvimento da equipa, implementação técnica de projetos de maior complexidade, definição da metodologia de elevação de conhecimentos	
Experiência	Certificação/Formação
Mínimo de 3 anos de experiência em arquitetura Azure	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Microsoft Certified: Azure Administrator Associate</li></ul>





## **ANEXO I - ACORDO DE SUBCONTRATAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

Considerando que:

- a) O Cocontratante procederá ao tratamento de dados pessoais, de acordo com as especificações definidas no caderno de encargos;
- b) O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, publicado no JOUE de 04 de maio de 2016, que aprova o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), impõe um conjunto de obrigações na relação entre Responsáveis pelo tratamento e Subcontratantes, no que respeita ao tratamento de dados pessoais;
- c) A Agência, I.P., que age na qualidade de Responsável pelo tratamento, tem obrigação de celebrar um acordo de subcontratação de tratamento de dados com os seus Subcontratantes, para garantir o cumprimento das regras relativas à recolha e tratamento de dados pessoais, segurança e privacidade de dados definidas pelos Responsáveis pelo tratamento, de acordo com as exigências do artigo 28.º do RGPD;
- d) Pelo presente acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais (Acordo) são estabelecidas as obrigações e deveres de ambas as Partes, para garantia de cumprimento do disposto no Considerando anterior.

É reciprocamente aceite o presente Acordo que se regerá pelos Considerandos anteriores, pelas cláusulas seguintes e, no que for omissos, pela legislação aplicável:

### **Cláusula 1.ª - Objeto, finalidade e natureza do tratamento**

1 - O tratamento dos dados pessoais pelo Cocontratante destina-se exclusivamente a garantir a prestação de serviços geridos de Administração da Infraestrutura Tecnológica da Agência, I.P. (Lote 1) e de service desk (Lote2), conforme especificado no caderno de encargos.

### **Cláusula 2.ª - Tipo de dados pessoais e categorias dos titulares dos dados**



1 – Os serviços que constituem o objeto do Lote 1 - Administração da Infraestrutura Tecnológica da Agência, I.P. podem abranger as categorias de titulares cujos dados são tratados em cada momento, incluindo dados de trabalhadores e colaboradores da Agência, I.P., de entidades parceiras, de beneficiários, candidatos, participantes, destinatários, formandos, bolsiros, estagiários no âmbito dos apoios financiados por Fundos Europeus.

2 – As categorias de dados objeto de tratamento no âmbito dos serviços referidos no número anterior abrangem: dados de identificação, dados de contacto, dados financeiros, dados contratuais, dados profissionais, dados de saúde (incapacidades), dados de infrações penais, dados referentes ao estatuto de proteção internacional, dados sobre o estatuto social ou económico dos beneficiários.

3 – No âmbito dos serviços que constituem o objeto do Lote 2 – Serviços de service desk são essencialmente tratados dados de identificação e de contacto de trabalhadores a Agência, I.P., podendo a Agência, I.P. disponibilizar o acesso a dados adicionais, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

### **Cláusula 3.ª - Duração do Tratamento**

1 - O tratamento de dados pessoais será feito apenas dentro do prazo de vigência contratual, observando o princípio da limitação da conservação e as obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

2 - Terminado o contrato entre as partes, os dados serão eliminados da Cloud, de acordo com os termos e condições estabelecidos.

### **Cláusula 4.ª - Obrigações do Responsável pelo Tratamento**

Nos termos e para os efeitos do presente Acordo, constituem obrigações da Agência, I.P. enquanto Responsável pelo Tratamento:



- a) Informar os Subcontratantes de todas as circunstâncias relevantes para a realização dos tratamentos de dados pessoais, atendendo essencialmente à especificidade das finalidades descritas no presente Acordo e a potenciais riscos envolvidos;
- b) Definir, dentro dos limites da lei, os períodos e condições em que se procede à conservação de dados pessoais;
- c) Determinar, dentro dos limites da lei, os períodos e condições em que se procede ao apagamento de dados pessoais;
- d) Garantir o exercício por partes dos Titulares dos dados pessoais dos direitos de informação, acesso, retificação, apagamento, oposição.

#### **Cláusula 5.ª - Obrigações do Subcontratante**

- 1 - A atividade desenvolvida pelo Subcontratante 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 - RGPD), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e na demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.
- 2 - O Subcontratante obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável).
- 3 - O Subcontratante não pode recorrer à subcontratação do tratamento de dados pessoais no âmbito do presente contrato sem que a Agência, I.P. tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito.
- 4 - Caso o Subcontratante recorra à subcontratação para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da Agência, I.P., o seu subcontratante fica sujeito, por contrato ou outro ato normativo ao abrigo do direito da União Europeia ou do direito nacional, às mesmas obrigações em matéria de proteção de dados pessoais que as estabelecidas no caderno de encargos, em particular à obrigação de apresentar



garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento de dados pessoais seja conforme com os requisitos do RGPD e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, continuando o Cocontratante a ser plenamente responsável, perante a Agência, I.P., pelo cumprimento das obrigações, em matéria de proteção de dados, desse outro subcontratante.

- 5 - O Subcontratante obriga-se no que respeita ao tratamento dos dados pessoais, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre a Agência, I.P., 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 pela Agência, I.P., 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 pela Agência, I.P., sem que tenha sido por esta expressamente instruído por escrito;
  - c) 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 no presente acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais;
  - d) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo do cumprimento de obrigações legais, nomeadamente para com as entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;



- e) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumem, por escrito, um compromisso de confidencialidade e estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, nos precisos termos em que o próprio Subcontratante se encontra obrigado a demonstrar o cumprimento dessa obrigação, caso seja solicitado pela Agência, I.P.;
- f) Designar um Encarregado de Proteção de Dados e comunicar à Agência, I.P. os respetivos contactos;
- g) Não tratar os dados fora da União Europeia, salvo autorização escrita da Agência, I.P., devendo comunicar à Agência I.P. o país onde estão localizados os servidores que alojam os dados;
- h) Obter as certificações exigidas legalmente, sempre que tais certificações contribuam de forma significativa para garantir eficazmente a proteção de dados pessoais;
- i) Implementar todas as medidas técnicas e organizativas (MTO) para garantir um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, nos termos do artigo 32.º do RGPD, e conforme especificado na **cláusula 6.ª** do presente Acordo;
- j) Tratar os dados pessoais de forma a garantir a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito, contra a sua perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e destruição ou danificação acidental ou ilícita, adotando as medidas técnicas e organizativas necessárias;
- k) Prestar assistência à Agência, I.P., através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra as suas obrigações de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos respetivos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
- l) Prestar assistência à Agência, I.P., tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD;



- m) Apagar todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e cuja conservação não decorra da obrigação de cumprimento de normas legais imperativas;
- n) Disponibilizar à Agência, I.P. todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas no presente Acordo e no RGPD e facilitar e contribuir para as auditorias, incluindo as inspeções, conduzidas pela Agência, I.P. ou por outro auditor por esta mandatado, ou outras entidades com competência para o efeito;
- o) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados pessoais em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
- p) Notificar a Agência, I.P., no prazo máximo de 24 horas após ter tido conhecimento de qualquer violação de dados pessoais, devendo esta notificação conter, pelo menos, a seguinte informação, sem prejuízo das demais disposições da lei:
  - i) A descrição da natureza da violação ocorrida, incluindo, as categorias e o número aproximado de titulares de dados, bem como o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
  - ii) A descrição das medidas adotadas e as propostas para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, as medidas adotadas para atenuar os seus eventuais efeitos negativos;
  - iii) A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais.
- q) Comunicar de imediato à Agência, I.P., quaisquer reclamações ou questões levantadas pelos titulares dos dados pessoais que se relacionem com o tratamento e ou com a proteção e segurança dos respetivos dados;



- r) Colaborar com o Encarregado de Proteção de Dados da Agência, I.P., facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
- 6 - Se quaisquer dados pessoais se perderem ou forem danificados, no âmbito da execução do contrato a celebrar, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as medidas necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Agência, I.P.

#### **Cláusula 6.ª - Medidas de Segurança e Privacidade**

- 1 - Para efeitos do cumprimento do disposto no artigo 32.º do RGPD, o Subcontratante deve adotar padrões de segurança organizacional e tecnológica, com recurso a práticas eficazes na gestão de segurança da informação, para efeitos de proteção da confidencialidade, integridade e acesso àquela.
- 2 - No âmbito do presente Acordo e para o respetivo cumprimento o Subcontratante deve adotar as medidas técnicas e organizacionais pertinentes para garantir um nível de segurança dos dados pessoais adequado ao risco, bem como contra destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada, acesso accidental ou legal.
- 3 - O previsto anteriormente concretiza-se designadamente através da implementação das medidas definidas pelo standard internacional ISO/IEC 27001:20013, bem como das normas europeias, da legislação e das recomendações nacionais específicas em matéria de segurança da informação.
- 4 - No âmbito do serviço de Cloud, o Subcontratante deve, designadamente, assegurar:
  - a) A disponibilização de mecanismos de encriptação de dados em repouso com chave própria para modelos de IaaS, PaaS, SaaS;
  - b) A eliminação segura de dados redundantes e georredundantes em alinhamento com as políticas aplicadas ao ambiente principal;



- c) A disponibilização de mecanismos de definição e automatização de períodos de retenção de informação e de mecanismos de arquivo de informação;
  - d) A notificação regular de novas funcionalidades disponibilizadas no ambiente da Agência, I.P.;
  - e) A implementação de mecanismos de identificação unívoca de identidade e de mecanismos de autenticação forte para o acesso aos dados;
  - f) A cifragem de dados em trânsito na comunicação inter e intra centros de dados.
- 5 - No âmbito dos serviços conexos, o Subcontratante deve, designadamente, assegurar a implementação de mecanismos de identificação unívoca de identidade e de mecanismos de autenticação forte para o acesso aos dados.
- 6 - Nos termos e para os efeitos do disposto nos números 1 e 2, da presente Cláusula, devem ser adotadas as medidas de segurança compatíveis com a Política de Segurança e Privacidade da Agência, I.P.

#### **Cláusula 7.ª - Confidencialidade**

1. Para efeitos do presente Acordo, as Partes obrigam-se a não divulgar e/ou publicar qualquer informação a que tenham acesso, no âmbito da execução das suas atribuições.
2. A obrigação de confidencialidade prevista na presente cláusula, vincula as Partes durante a vigência do presente contrato e subsiste após a sua cessação, independentemente da causa da sua cessação.
3. A obrigação referida no n.º 1, cessa se a informação for do conhecimento público, exceto se tal acontecer em razão da violação do dever de confidencialidade imposto por esta cláusula.

#### **Cláusula 8.ª - Cooperação com a CNPD**

A Agência, I.P. e o Cocontratante comprometem-se a cooperar com Comissão Nacional de Proteção de Dados, a pedido desta, na prossecução das suas atribuições.



