



CÂMARA MUNICIPAL DE SÁTÃO

CADERNO DE ENCARGOS

Ajuste Direto ADG-02/2025

“Renovação de serviços especializados na Infraestrutura Informática do Município de Sátão”

ÍNDICE

Parte I – Cláusulas Jurídicas

- Cláusula 1ª – Objeto
- Cláusula 2ª – Contrato
- Cláusula 3ª – Prazo de Execução de Contrato
- Cláusula 4ª – Obrigações principais do Prestador de Serviços
- Cláusula 5ª - Objeto do Dever de Sigilo
- Cláusula 6ª - Prazo do Dever do Sigilo
- Cláusula 7ª – Preço contratual
- Cláusula 8ª - Condições de pagamento
- Cláusula 9ª – Aceitação do Serviço Prestado
- Cláusula 10ª - Penalidades contratuais
- Cláusula 11ª - Força maior
- Cláusula 12ª - Resolução por parte da Câmara Municipal de Sátão
- Cláusula 13ª - Resolução por parte do Prestador de Serviços
- Cláusula 14ª - Foro competente
- Cláusula 15ª - Subcontratação e cessão da posição contratual
- Cláusula 16ª - Comunicações e notificações
- Cláusula 17ª - Contagem dos prazos
- Cláusula 18ª - Legislação aplicável
- Cláusula 19ª – Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

Parte II – Especificações Técnicas

- Cláusula 20ª – Enquadramento
- Cláusula 21ª – Características do Serviço
- Cláusula 22ª – Obrigações do Município de Sátão

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1ª - Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a renovação de serviços especializados na Infraestrutura Informática do Município de Sátão, por um período de 12 meses, 24 horas x 7 dias da semana e com duas preventivas On-Site, em conformidade com as Cláusulas Técnicas definidas na Parte II do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2ª - Contrato

1- O contrato é composto pelo respetivo clausulado e os seus anexos.

2- O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
- c) O presente Caderno de Encargos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicadas.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3ª – Prazo de Execução do Contrato

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 12 meses, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II
Obrigações contratuais
Obrigações do Adjudicatário
Disposições Gerais

Cláusula 4ª - Obrigações principais do Prestador de Serviços

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Obrigação da prestação dos serviços identificados na proposta, de acordo com o estipulado no presente Caderno de Encargos;
- b) Cumprimento dos requisitos legais em vigor e garantia da qualidade dos produtos;
- c) Receção dos problemas encontrados pelos técnicos do Município de Sátão ou por monitorização remota;
- d) Identificação/análise/resolução de problemas;
- e) Correção de bugs, falhas de configuração, atualizações de sistemas operativos, upgrades de networking existentes no sistema;
- f) Esclarecimento de dúvidas;
- g) Apoio na resolução de problemas de hardware e software ao nível da infraestrutura de Datacenter do Município de Sátão (*servidores, storage, virtualização, firewalls, aplicações e hardware de backup, swtiching, active directory, Office365 etc*);
- h) Monitorização do serviço de cópias de segurança (backups);
- i) Elaboração e ajustes da política do serviço de cópias de segurança (backups);
- j) Testes periódicos de recuperação, ao serviço de cópias de segurança (backups);
- k) Monitorização dos registos de segurança dos servidores;
- l) Instalação de novo hardware e software fornecido, relativo à infraestrutura de Datacenter, desde que enquadrados nas competências técnicas da equipa de engenharia da entidade;
- m) Análise e correção de vulnerabilidades de segurança, identificadas e validadas pelo Município de Sátão, por terceiros ou pela equipa de engenharia da entidade;
- n) Apoio na identificação de avarias e problemas com a infraestrutura nas componentes da Rede local e Sistemas;
- o) Montagem, desmontagem e reiniciação do equipamento, de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
- p) Reparação de falhas aplicando correções ou alterações da configuração;
- q) Identificação de hardware com falhas para posterior substituição;
- r) Implementação de medidas corretivas de software e firmware, desde que não existam custos adicionais;

- s) Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação;
- t) Apoio no dimensionamento, configuração e análise de novos projetos para o Município de Sátão num trabalho de âmbito de consultoria de projeto;
- u) Elaboração de Relatório Técnico ou fecho de caso, após conclusão da intervenção no período de 24 horas;
- v) Elaboração de relatórios técnicos trimestrais, após conclusão das intervenções on-site.

2 - A título acessório, o Prestador de Serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação de serviços, bem como, ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas e seu cargo.

Cláusula 5ª - Objeto do Dever de Sigilo

- 1 – O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Câmara Municipal de Sátão, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2 – A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3 – Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou entidades administrativas competentes.

Cláusula 6ª - Prazo do Dever do Sigilo

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

Obrigações da Câmara Municipal de Sátão

Cláusula 7ª - Preço Contratual

- 1 – Pela aquisição de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Câmara Municipal de Sátão deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada.
- 2- O preço referido no número anterior **não pode, em qualquer caso, ser superior a 8.000,00€ (oito mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.**

3- O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Câmara Municipal de Sátão, nomeadamente quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 8ª - Condições de Pagamento

1 – A quantia devida pelo Município de Sátão, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga mediante apresentação de fatura, a qual só poderá ser emitida após receção por parte do prestador de serviços da Requisição Externa passada pelo Município de Sátão.

2 – Desde que devidamente emitida e observado o disposto no nº1, a fatura será paga através transferência bancária.

3 – Em caso de discordância, por parte da Câmara Municipal de Sátão, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 9ª – Aceitação do Serviço Prestado

1 – A prestação de serviço deve ser efetuada em perfeita conformidade com este Caderno de Encargos e nas demais condições contratuais estipuladas.

2 – Se a prestação de serviços não for executada no tempo e com os requisitos estabelecidos por razões imputáveis ao adjudicatário, a entidade pode:

- a) Exigir que os trabalhos decorrentes da prestação de serviços sejam corrigidos de acordo com o estipulado no Caderno de Encargos, num prazo a acordar entre as partes, sem quaisquer ónus ou encargos imputáveis à Entidade Adjudicante;
- b) Rescindir o contrato sem quaisquer ónus ou encargos da sua responsabilidade.

Capítulo III

Penalidades contratuais e Resolução

Cláusula 10ª - Penalidades Contratuais

1 – Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Entidade Adjudicante pode exigir ao prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.

2 – Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Sátão pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 30% do preço contratual.

3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, a Câmara Municipal de Sátão tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

4 – As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Câmara Municipal de Sátão exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 11ª - Força maior

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

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

3 – Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 – A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante de força maior.

Cláusula 12ª - Resolução por parte da Câmara Municipal de Sátão

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na Lei, a Câmara Municipal de Sátão pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente o incumprimento das especificações técnicas estabelecidas no presente Caderno de Encargos, bem como as condições previstas na proposta adjudicada.

2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela Câmara Municipal de Sátão.

Cláusula 13ª - Resolução por parte do Prestador de Serviços

- 1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 (noventa dias) ou o montante em dívida exceda 50% do preço contratual, excluindo juros;
- 2 – O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos da cláusula 14ª.
- 3 – Nos casos previstos no nº1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Câmara Municipal de Sátão, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 4 – A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do código dos Contratos Públicos.

Capítulo IV

Resolução de litígios

Cláusula 14ª - Foro Competente

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

Capítulo V

Disposições finais

Cláusula 15ª - Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 16ª - Comunicações e notificações

- 1 – Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
- 2 – Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 17ª - Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 18ª - Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa em vigor.

Cláusula 19ª – Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

O adjudicatário compromete-se a assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e outros pressupostos legais que lhe seja aplicável relativo a dados pessoais, durante a execução do contrato, assim como após o termo de vigência do período de execução contratual.

Parte II – Cláusulas Técnicas

Cláusula 20ª –Enquadramento

Dada a proximidade do termo do contrato vigente no que diz respeito aos serviços especializados e manutenção da infraestrutura de Informática – Data Center, Disaster Recovery, sistemas, seguranças e networking do Município de Sátão, torna-se necessário proceder à respetiva renovação, de forma a garantir a segurança e operacionalidade dos serviços.

Assim, o presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a renovação de serviços especializados na Infraestrutura Informática do Município de Sátão, por um período de 12 meses, 24 horas x 7 dias da semana e com duas preventivas On-Site.

Cláusula 21ª – Características do Serviço

1. Âmbito do Serviço requerido

No âmbito do presente procedimento, são requeridos serviços de suporte técnico, pelo período de 12 meses, de acordo com os seguintes requisitos obrigatórios:

- Receção dos problemas encontrados pelos técnicos do Município de Sátão ou por monitorização remota;
- Identificação/análise/resolução de problemas;
- Correção de bugs, falhas de configuração, atualizações de sistemas operativos, upgrades de networking existentes no sistema;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Apoio na resolução de problemas de hardware e software ao nível da infraestrutura de Datacenter do Município de Sátão (*servidores, storage, virtualização, firewalls, aplicações e hardware de backup, swtiching, active directory, Office365 etc*);
- Monitorização do serviço de cópias de segurança (backups);
- Elaboração e ajustes da política do serviço de cópias de segurança (backups);
- Testes periódicos de recuperação, ao serviço de cópias de segurança (backups);
- Monitorização dos registos de segurança dos servidores;
- Instalação de novo hardware e software fornecido, relativo à infraestrutura de Datacenter, desde que enquadrados nas competências técnicas da equipa de engenharia da entidade;
- Análise e correção de vulnerabilidades de segurança, identificadas e validadas pelo Município de Sátão, por terceiros ou pela equipa de engenharia da entidade;
- Apoio na identificação de avarias e problemas com a infraestrutura nas componentes da Rede local e Sistemas;

- Montagem, desmontagem e reiniciação do equipamento, de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
- Reparação de falhas aplicando correções ou alterações da configuração;
- Identificação de hardware com falhas para posterior substituição;
- Implementação de medidas corretivas de software e firmware, desde que não existam custos adicionais;
- Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação;
- Apoio no dimensionamento, configuração e análise de novos projetos para o Município de Sátão num trabalho de âmbito de consultoria de projeto;
- Elaboração de Relatório Técnico ou fecho de caso, após conclusão da intervenção no período de 24 horas;
- Elaboração de relatórios técnicos trimestrais, após conclusão das intervenções on-site.
- **Ponto de Contacto:** deve-se considerar um ponto de contacto único para comunicação de incidentes e problemas na obtenção de suporte técnico, definindo prioridades para a resolução das quebras de serviço, baseado no impacto e na urgência.

2. Nível de Serviço e Tempo de Resposta

2.1 Cobertura Horária

O serviço de cobertura horária será de 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, para receção dos pedidos de serviço.

2.2 Tempo de Resposta

A Prestação de serviços de suporte e manutenção reativa e preventiva aos sistemas do Município de Sátão, será de 24 horas por dia, 7 dias por semana com um tempo de resposta adequado ao nível de criticidade.

É considerado tempo de resposta o tempo decorrido entre a receção do pedido de suporte ao HELPDESK e o primeiro contacto, seja presencial, por acesso remoto ou telefónico.

2.3 Perfil do Suporte

Neste âmbito e de acordo com as boas práticas, o suporte prestado é assumido em 3 níveis:

- **1ª Linha:** Detecção de anomalia remota e contacto com o Município de Sátão para validação técnica da ocorrência;
- **2ª Linha:** Intervenção técnica por perfil Júnior para efeitos de diagnóstico, “troubleshooting” e reencaminhamento ao suporte especializado;
- **3ª Linha:** Intervenção técnica por elemento de suporte especializado, com perfil Sénior e especialista na área de intervenção.

2.4 Níveis de Criticidade e Tempo de Resposta

A atribuição do impacto deve ser realizada avaliando a severidade do incidente sobre os serviços afetados. Neste sentido, identificam-se quatro níveis de impacto:

Nível de Criticidade	Tempo de Resposta
Baixo	Até 72 Horas
Médio	Até 14 Horas
Alto	Até 10 Horas
Muito Crítico / Urgente	Até 4 Horas

- **Baixo:** degradação do serviço, com perda de algumas funcionalidades não essenciais, pequenos cortes esporádicos ou diminuição do seu desempenho; o número e importância dos utilizadores afetados não são significativos face ao universo global de utilizadores.
- **Médio:** degradação de grande parte das funcionalidades do serviço; o número e importância dos utilizadores afetados são significativos face ao universo global de utilizadores;
- **Alto:** corte do serviço, com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema; anomalia com implicações legais ou económicas;
- **Muito Crítico / Urgente:** perda total de funcionalidades com impacto na operacionalidade de sistemas muito críticos à operação do Município de Sãtão, o número e importância dos utilizadores afetados correspondem à maioria percentual, face ao universo global de utilizadores.

O nível de criticidade é determinado pelo impacto do problema na infraestrutura, sendo o Município de Sãtão o responsável por determinar o nível de criticidade, no pedido de suporte ao HELPDESK.

3. Serviços de Manutenção

São requeridos serviços de suporte e manutenção, pelo período de 12 meses, aos seguintes equipamentos:

- Servidores;
- Sistemas;
- Segurança;
- Redes Locais;
- Aplicações de Datacenter.

3.1 Manutenção Preventiva

O serviço preventivo tem como objetivo evitar e prevenir eventuais problemas antes que estes constituam uma paragem de serviço. Para tal, deve ser considerado um serviço de suporte reativo e manutenção preventiva, com o tempo de resposta adequado ao nível de criticidade.

São consideradas no presente âmbito uma intervenção preventiva mensal remota e uma intervenção trimestral on-site. As intervenções on-site, deverão decorrer na última semana de cada trimestre, salvo reagendamento prévio por solicitação do Município de Sãtão.

4. Ferramentas de Monitorização e Alarmística

Com vista à implementação de uma ferramenta de monitorização da infraestrutura TI, o Município de Sãtão pretende adquirir uma ferramenta que permita a criação de mecanismos de monitorização e

alarmística, sobre a referida infraestrutura TI, de forma a detetar e controlar de uma forma mais pró-ativa os incidentes do dia-a-dia, quer ao nível de hardware quer ao nível aplicacional.

A solução deve permitir a monitorização de aplicações, dispositivos de rede e servidores numa vasta gama de sistemas operativos, incluindo MS Windows, Linux e outros.

A solução deve ter uma visão completa e controlo da infraestrutura TI, incluindo os seguintes métodos de monitorização:

- Monitorização automatizada em regime 24 horas x 7 dias da semana da infraestrutura coberta, dos equipamentos de rede, servidores e storage, assim como de serviços que os equipamentos prestam;
- Monitorização automatizada de sistemas, serviços, interações, logs, equipamentos, ligações, sistemas monitorização ambiental, sistemas de alimentação Ininterrupta e de consumo energético, ambientes virtuais;
- Alarmística via correio eletrónico e/ou SMS (mediante disponibilização de SMS Gateway ou outro dispositivo que permita o envio de SMS através das redes);
- Ativo e passivo;
- Agent ou Agentless.

A monitorização deve ser apresentada sob a forma de dashboards adaptados à infraestrutura, com dashboards dinâmicos e interativos que mostram em tempo real o estado dos itens monitorizados.

Deve ser realizada a emissão de relatórios do sistema de monitorização por período, podendo este período ser definido pelo utilizador. Estes relatórios deverão ser personalizados e podem conter informação como: -

- número de incidências;
- número de avisos críticos e não críticos;
- up-time;
- down-time;
- temperatura e humidade média;
- disponibilidade média de serviços, equipamentos e aplicações, etc.

Os relatórios podem ser gerados em formato gráfico e exportados em formato XLS ou PDF.

Cláusula 21ª – Obrigações do Município de Sátão

Para a prestação de serviço remoto, o Município de Sátão autoriza, durante a vigência do contrato, o acesso remoto aos sistemas e aplicações que compõem a infraestrutura de tecnologias de informação.

Nota: Todas as referências a marcas devem ser entendidas como precedidas da menção “ou equivalente”.

