Versão Retificada a 23-8-2017

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO QUADRO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA (IAAS) E PLATAFORMA (PAAS) EM CLOUD PARA A ÁREA DA SAÚDE

REF. UAQT2017001

CADERNO DE ENCARGOS

Índice

PARTE I - Do acordo quadro 4

Secção I Disposições gerais 4
Cláusula 1.ª Definições 4
Cláusula 2.ª Tipo de procedimento, designação e objeto 4
Cláusula 3.ª Caraterização dos lotes do Acordo Quadro 5
Cláusula 4.ª Requisitos mínimos 6
Cláusula 5.ª Prazo de vigência 12
Cláusula 6.ª Forma e documentos contratuais 13

Secção II Obrigações das Partes 13
Cláusula 7.ª Obrigações dos cocontratantes 13
Cláusula 8.ª Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro 15
Cláusula 9.ª Obrigações da SPMS, EPE 16
Cláusula 10.ª Auditoria à prestação de serviços 17

Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro 17
Cláusula 11.ª Sigilo e confidencialidade 17
Cláusula 12.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial 17
Cláusula 13.ª Patentes, licenças e marcas registadas 17
Cláusula 14.ª Casos fortuitos ou de força maior 18
Cláusula 15.ª Suspensão do acordo quadro 18
Cláusula 16.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual 18
Cláusula 17.ª Sanções 19
Cláusula 18.ª Cessão da posição contratual e subcontratação 20

PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro 21

Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro 21
Cláusula 19.ª Contratação ao abrigo do acordo quadro 21
Cláusula 20.ª Definição das prestações a contratualizar 21
Cláusula 21.ª Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro 22
Cláusula 22.ª Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro 22
Cláusula 23.ª Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro 22
Cláusula 24.ª Condições e prazo de pagamento 23

Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro 24
Cláusula 25.ª Obrigações 24
Cláusula 26.ª Revisão de Preços 25
Cláusula 27.ª Aditamentos 25
Cláusula 28.ª Impossibilidade temporária de prestação de serviços 26
Cláusula 29.ª Níveis de serviço 26
Cláusula 30.ª Penalizações por incumprimento 29

PARTE III – Reporte 33
Cláusula 31.ª Reporte e monitorização 33

PARTE IV - Disposições finais 34
Cláusula 32.ª Comunicações e notificações 34
Cláusula 33.ª Foro competente 35
Cláusula 34.ª Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo 35
Cláusula 35.ª Interpretação e validade 35
Cláusula 36.ª Direito aplicável 36

PARTE I - Do acordo quadro

Secção I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª Definições

Para efeitos do presente Caderno de Encargos, apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:

a) Acordo Quadro – significa o contrato celebrado entre a SPMS, EPE e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à prestação de serviços de *Cloud* na área da saúde, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos.

b) SPMS, EPE – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei nº 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho, com o objeto e atribuições conforme definidos nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;

c) Contratos – significam os contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e os Prestadores de Serviços, nos termos do presente caderno de encargos;

d) Cocontratantes - Os adjudicatários do acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo.

e) Gestor do Contrato – Responsável em cada cocontratante pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo;

f) Gestor de categoria - Responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;

g) Entidade adquirente – Qualquer organismo do Ministério da Saúde ou entidade do Serviço Nacional de Saúde, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a SPMS, EPE, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro.

Cláusula 2.ª Tipo de procedimento, designação e objeto

1. O concurso é designado como "*Concurso Público com publicação no JOUE para a celebração de Acordo Quadro para a prestação de serviços de Infraestrutura (IAAS) e Plataforma (PAAS) em Cloud na área da saúde* ".

2. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de um Acordo Quadro para a prestação de serviços de Infraestrutura (IAAS) e Plataforma (PAAS) em Cloud na área da saúde .
3. O acordo quadro resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os cocontratantes e os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS, EPE), entidades adquirentes vinculadas e/ou voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho.

Cláusula 3.ª Caraterização dos lotes do Acordo Quadro

1. O acordoquadro em apreço encontra-se dividido em 6 (seis) lotes de serviço *Cloud*, constituídos da seguinte forma:

   a) Categoria I - Prestação de serviços de Infraestrutura (IaaS)

      I. Lote 1 – Prestação de serviços de Infraestrutura em *Cloud* Pública com *Disaster Recovery*
      II. Lote 2 – Prestação de serviços de Infraestrutura em *Cloud* Pública sem *Disaster Recovery*
      III. Lote 3 – Prestação de serviços de Infraestrutura em *Cloud* Privada com *Disaster Recovery*
      IV. Lote 4 – Prestação de serviços de Infraestrutura em *Cloud* Privada sem *Disaster Recovery*

   b) Categoria II - Prestação de serviços de Plataforma (PaaS)

      I. Lote 5 – Prestação de serviços de Plataforma em *Cloud* Pública
      II. Lote 6 – Prestação de serviços de Plataforma em *Cloud* Privada

Cláusula 4.ª Requisitos mínimos

1. Categoria I – Prestação de serviços de Infraestrutura (lotes 1 a 4)

Características técnicas	Reporte	*Set-up* e *phase-out*	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	Descrição
Recursos tecnológicos	• Garantir a capacidade para alocação de recursos de computação (CPU, RAM e *Storage*), de acordo com o solicitado pelo cliente, no âmbito contratual • Garantir a capacidade para alocação de *Storage primary storage* , (ex.: *Storage* direcionado a sistemas e aplicações de negócio, de acordo com o solicitado pelo cliente, no âmbito contratual) • Capacitar para alocação de *Storage* para arquivo (*secondary Storage*), (ex.: *Storage* direcionado a arquivo e *backups*, de acordo com o solicitado pelo cliente em âmbito contratual) • Assegurar uma rede de comunicações à velocidade Gigabit para interligar os recursos de computação e *Storage* contratados entre si
Criação de *templates* de servidores	• Garantir o acesso a um portal *online* que possibilite a criação e aplicação de imagens de servidores virtuais com parâmetros configurados de sistemas operativos (Windows, Unix, Linux), para construção rápida e autónoma de máquinas virtuais
Monitorização e gestão	• Assegurar a capacidade de, mediante solicitação pelo cliente, priorizar tráfego de rede, de acordo com qualquer protocolo e/ou IP's de origem ou destino • Configurar múltiplos utilizadores (administradores) com diferentes acessos e privilégios nos recursos de computação e *Storage* alocados • Garantir a existência de uma plataforma *online* que permita efetuar o controlo administrativo dos recursos alocados, (ex.: qual a sua designação, características e respetiva alocação) • Garantir o acesso a uma plataforma de gestão *online*, que permita efetuar a adição, gestão (incluindo operações de ligar, desligar, suspender e resumir) e remover recursos de computação (em modo *Self-Service*), assim como efetuar pedidos para *scale-up* e alteração de serviço • Garantir o acesso a uma plataforma de monitorização *online*, que permita aferir o estado dos recursos alocados (consumo de CPU, RAM, *Storage*) e capacidade por alocar

Segurança	• Em caso de falha do sistema (originada por um desastre que comprometa a capacidade do serviço no CPD principal), o serviço deverá assegurar o *Disaster Recovery* do mesmo num CPD alternativo, devendo ser assegurado um RPO de 24h e um RTO de 24h (aplicável ao lote 1 e 3)
	• Possibilitar o acesso à rede, recursos e respetivas configurações utilizadas pelo cliente em dois modelos:
	  ○ Público e partilhado com a restante rede, recursos e configurações de outras entidades (em modelo de *Cloud* Pública) (aplicável aos lotes 1 e 2)
	  ○ Privado e segregado da restante rede, recursos e configurações de outras entidades (em modelo de *Cloud* Privada) (aplicável aos lotes 3 e 4)
	• Disponibilizar, através do serviço de segurança de informação, os seguintes equipamentos para constituição da tipologia de segurança de informação de rede: *WAN Optimizer* e *SIEM* (*Security Information Event Management*), *Firewall, Antivírus, IDS (Intrusion Detection System), IPS (Intrusion Prevention System), Load balancer e Traffic Shaping*
	• Garantir a existência de pelo menos uma, das duas certificações: ISO 27001 ou ISO 27018

	em *datacenter*
Configuração	• Garantir a capacidade de *oversubscription* na alocação de recursos de computação, nomeadamente, na relação Cores Físicos vs vCPUs • Garantir uma capacidade de *scale-up*, permitindo a expansão da capacidade de computação e *Storage* contratada, de forma a escalar o número/tipo de CPUs, RAM e *Storage*, sendo que dentro dos tempos de resposta definidos devem assegurar até um máximo de 30% adicionais face ao consumo no anterior período de faturação (mês anterior) (Para situações planeadas os tempos de resposta serão acordados) • Garantir o *backup* de servidores e dados, com periodicidade máxima de 24 horas, num período de retenção mínimo de 30 dias. O serviço de *backup* será assegurado por um servidor alvo de salvaguarda. Mediante de um pedido do cliente, o prestador de serviços terá de iniciar o processo de recuperação num tempo máximo de 1,5 horas. Quanto ao *Storage*, a capacidade de recuperação tem que ser ao nível do ficheiro, pasta, *filesystem* ou volume • Configurar os recursos de máquinas e *Storage* (virtuais), com redundância N+1
Capacidades próprias	• Assegurar um sistema de controlo de acessos físicos ao CPD onde os equipamentos que dão suporte aos recursos de computação e *Storage* residem • Assegurar que, em termos de comunicações, o acesso ao exterior se realiza sem limitações de largura de banda. O CPD de alojamento (primário e secundário) tem de deter certificação com um nível mínimo Tier 2 ou documento comprovativo que ateste o nível de exigência mínimo de Tier 2

Características técnicas	**Reporte**	*Set-up* e *phase-out*	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	**Descrição**
Gestão contratual	• Assegurar a nomeação de um gestor de contrato/conta por parte do prestador de serviço, que servirá como um único ponto de contacto entre as duas partes • Assegurar o atendimento comercial, todos os dias úteis, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00
Procedimentos de gestão	• Possibilitar a realização de auditorias de conformidade às características do serviço, por parte da entidade adjudicante ou por parte de terceiros indicados por esta
Reporting	• Disponibilizar relatórios com uma periodicidade mensal, onde constem dados sobre: ○ Utilização do serviço (recursos alocados, CPUs, RAM e Storage utilizados e disponíveis, e equipamentos de segurança) ○ Suporte prestado (número de incidentes e pedidos abertos/resolvidos, tempo médio de resolução, e outros relevantes) ○ Alterações planeadas e/ou verificadas ao serviço ○ Níveis de serviço observados face aos contratados

Características técnicas	Reporte	*Set-up* e *phase-out*	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	Descrição
Set-up	• Configurar o serviço para a sua utilização, considerando: ○ Alocação dos recursos de computação e *Storage* identificados para *setup* inicial de serviço ○ Alocação dos recursos de segurança de informação identificados nas características técnicas de segurança ○ Disponibilizar uma API para integração da solução com outros diretórios/sistemas ○ Disponibilizar Manuais de Utilizador e Documentação Técnica
Phase-out	• Criar condições para a transferência do serviço, considerando: ○ Assegurar a prestação de toda a informação sobre o serviço ○ Garantir a integração com o novo prestador de serviços, e posterior destruição de toda a informação e conteúdos de forma segura (com recurso a ferramentas de destruição de informação)

Características técnicas	Reporte	*Set-up* e *phase-out*	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	Descrição[4]
Levantamento da situação atual *(due diligence)*	• Inventariar equipamentos a migrar para *Cloud*, respetivas características técnicas, requisitos para instalação no destino e identificação de relações e dependências entre os vários recursos de computação e *Storage* envolvidos • Possibilitar a viabilidade de virtualização dos sistemas alvo • Possibilitar alterações tecnológicas necessárias, volumes de informação, circuitos de comunicações disponíveis e avaliação de adequabilidade para ligação aos futuros sistemas em *Cloud*
Planeamento e gestão do programa de migração	• Elaborar e acompanhar a gestão global do plano de preparação e migração dos recursos de computação e *Storage* • Elaborar e acompanhar a gestão global dos planos dos restantes projetos e iniciativas em curso necessárias à realização da migração • Elaborar listas completas de atividades e análise de dependências de todos os planos e iniciativas necessárias • Identificar fatores críticos de sucesso
Migração de recursos de computação e *storage*	• Realizar atividades técnicas necessárias à realização de salvaguardas de informação, no âmbito do objeto dos serviços contratados ao abrigo deste acordo quadro, nomeadamente a migração de informação, configuração e parametrização dos recursos destino • Realizar testes anteriores e posteriores ao processo de migração, paragem dos

	serviços e aplicações suportados pelos recursos de computação e *Storage* • Colocar em funcionamento os recursos de computação e *Storage* após migração para o destino • Recuperar recursos ou informação eventualmente comprometida durante o processo de migração
Operação e gestão de infraestruturas	• Planear a capacidade, gestão e otimização da utilização de infraestruturas virtuais de recursos de computação e *Storage*, de acordo com o dimensionamento e utilização • Monitorizar os equipamentos em regime 24x7 • Planear a instalação de infraestruturas virtuais e *software* base, inerente às mesmas infraestruturas virtuais • Executar as alterações de configuração, *upgrades* e instalação de *software* base • Criar e atualizar permanentemente o inventário (existências, configurações e dependências) • Resolver incidentes ao nível das infraestruturas virtuais
Gestão e manutenção de segurança de informação	• Identificar e validar os requisitos existentes nas soluções de segurança da informação • Executar as alterações de configuração, *upgrades* e instalação de *patches* • Implementar e atualizar políticas e procedimentos de segurança • Planear a capacidade, gestão e otimização da utilização de recursos e previsão de consumos futuros • Monitorizar de forma permanente (24x7) as soluções instaladas • Resolver incidentes ao nível das soluções de segurança da informação
Disponibilização e administração de recursos de computação e *Storage*	• Execução das atividades necessárias para a disponibilização e manutenção dos sistemas (alocação, *balancing*, *tunning*, etc.) • Executar alterações de configuração, *upgrades* e instalação de *patches* • Planear a capacidade, gestão e otimização da utilização de recursos • Monitorizar o funcionamento e rendimento de todos os componentes de *hardware* e *software* em regime 24x7 • Executar e controlar permanentemente a planificação de trabalhos e processos dos sistemas (processos *batch*) • Resolver incidentes ao nível da operação dos sistemas

[1] Não foram consideradas características funcionais no serviço de Infraestrutura

[2] Apenas aplicados aos serviços de Infraestrutura

2. Categoria II – Prestação de serviços de Plataforma (lotes 5 e 6)

Características técnicas	Reporte	*Set-up* e *phase-out*	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	Descrição
Suporte a plataformas e tecnológicas	• Suportar bibliotecas *Java* padrão • Aceder ao serviço de *Storage* (interno ou externo) • Aceder a *threads* e conexões a redes externas • Suportar *Big Data* e *Business Analytics* • Implementar com e sem *frameworks* especiais • Possibilitar a migração de aplicações existentes (*legacy*) • Possibilitar a execução de aplicações • Gerir e armazenar bases de dados • Possibilitar a extração e importação de bases de dados • Realizar *deployments* aplicacionais
Suporte à produtividade	• Garantir a existência de ferramentas de linhas de comando • Possibilitar a realização de testes na máquina do prestador de serviços • Garantir a existência de *Build* sem dependências fora do Padrão Java • Integrar com sistemas de controlo de versões • *Builds* e testes integrados • Possibilitar o acesso a *logs* via interface *web*
Desempenho	• Configurar o balanceador de carga para suportar "*sticky sessions*" (sessões persistentes) • Configurar *cache* partilhado para sessões HTTP em memória • Configurar aplicações para permitir todas as sessões HTTP, inseridas numa base de dados externa

Segurança	• Gerir acessos e permissões aos dados, através de uma integração com *Directory Services*
	• Garantir a confidencialidade dos dados
	• Utilizar sistemas de suporte que garantam a integridade dos dados
	• Garantir a recuperação num período máximo de 24 horas (assumindo uma perda máxima de dados num período de 2 horas), seja por um pedido do cliente ou por falha do sistema, com um período de retenção de 30 dias
	• Em caso de falha do sistema (originada por um desastre que comprometa a capacidade do serviço no CPD principal), o serviço deverá assegurar o *Disaster Recovery* do mesmo num CPD alternativo, devendo ser assegurado um RPO de 24h e um RTO de 24h
	• Garantir a existência de pelo menos uma, das duas certificações: ISO 27001 ou ISO 27018 em *datacenter*
	• Possibilitar o acesso à rede, recursos e respetivas configurações utilizadas pelo cliente em dois modelos:
	  ○ Público e partilhado com a restante rede, recursos e configurações de outras entidades (em modelo de *Cloud* Pública) (aplicável ao lote 5)
	  ○ Privado e segregado da restante rede, recursos e configurações de outras entidades (em modelo de *Cloud* Privada) (aplicável ao lote 6)

Características técnicas	**Reporte**	*Set-up* e *phase-out*	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	Descrição
Gestão contratual	• Assegurar a nomeação de um gestor de contrato/conta por parte do prestador de serviço, que servirá como um único ponto de contacto entre as duas partes • Assegurar o atendimento comercial, todos os dias úteis, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00
Procedimentos de gestão	• Possibilitar a realização de auditorias de conformidade às características do serviço, por parte da entidade adjudicante ou por parte de terceiros indicados por esta
Reporting	• Disponibilizar relatórios com uma periodicidade mensal, onde constem dados sobre: ○ Utilização da base de dados (recursos alocados, CPUs, RAM e *Storage* utilizados e disponíveis, e equipamentos de segurança) ○ Suporte prestado (número de incidentes e pedidos abertos/resolvidos, tempo médio de resolução, e outros relevantes) ○ Alterações planeadas e verificadas ao serviço ○ Níveis de serviço observados face aos contratados

Características técnicas	Reporte	**Set-up e phase-out**	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	Descrição
Set-up	• Configurar o serviço para a sua utilização, considerando: ○ Alocação dos recursos de computação e *Storage* identificados para *setup* inicial de serviço ○ Alocação dos recursos de segurança de informação identificados nas características técnicas de segurança ○ Disponibilizar uma API para integração da solução com outros diretórios/sistemas ○ Disponibilizar Manuais de Utilizador e Documentação Técnica
Phase-out	• Criar condições para a transferência do serviço, considerando: ○ Assegurar a prestação de toda a informação sobre o serviço ○ Garantir a integração com o novo prestador de serviços, e posterior destruição de toda a informação e conteúdos de forma segura (com recurso a ferramentas de destruição de informação)

Características técnicas	Reporte	*Set-up* e *phase-out*	Metodologia complementar

Características do serviço[1]	Descrição[4]
Disponibilização e administração de bases de dados	• Definir requisitos e políticas de disponibilização e administração de base de dados • Identificar ou validar requisitos e necessidades de *software* de base de dados • Instalar, configurar e integrar todo o *software* de gestão de base de dados • Definir e executar o *tunning* necessário às bases de dados • Instalar e configurar *upgrades*, *patches* e atualizações de SGBD • Planear a capacidade, gestão e otimização da utilização de recursos • Realizar recuperações de base de dados a partir de *backups* • Gerir e monitorizar o funcionamento dos componentes de base de dados em regime 24x7 • Resolver incidentes ao nível das bases de dados

[1] Não foram consideradas características funcionais no serviço de Plataforma

[2] Apenas aplicados aos serviços de Plataforma

Cláusula 5.ª Prazo de vigência

1. O acordo quadro tem a duração de 2 (dois) anos, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente renovado por períodos de 1 (um) ano se nenhuma das partes o denunciar, mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao seu termo.
2. Após a renovação a que se refere o número anterior, a denúncia do acordo quadro pode ser efetuada a qualquer momento, desde que seja precedida de notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à data do termo pretendida.
3. O prazo máximo de vigência do acordo quadro, incluindo renovações, é de 4 (quatro) anos.

Cláusula 6.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao presente caderno de encargos;
   c) O presente caderno de encargos;
   d) As propostas adjudicadas;
   e) Os esclarecimentos prestados pelos adjudicatários sobre as propostas adjudicadas.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

Secção II

Obrigações das Partes

Cláusula 7.ª Obrigações dos cocontratantes

1. Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos cocontratantes:
   a) O prestador terá de informar a SPMS, sempre que exista algum facto ou ação em tribunal que possa dar origem à sua insolvência ou a processo de recuperação;
   b) Possuir uma política de medidas de autenticação e registo de qualquer pessoa com acesso aos dados;

c) Possuir um sistema de limitação de acesso de terceiros às instalações onde os dados são armazenados;

d) Apresentar proposta a todos os convites no âmbito do acordo quadro;

e) Prestar os serviços às entidades adquirentes conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade, e nos termos e condições definidos no presente caderno de encargos;

f) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, designadamente:

   i. Impossibilidade temporária de prestação do serviço;

   ii. Impossibilidade legal de prestação do serviço.

g) Não alterar as condições de prestação dos serviços, fora dos casos previstos no caderno de encargos;

h) Não ceder, sem prévia autorização da SPMS, EPE, a sua posição contratual nos contratos celebrados com as entidades adquirentes;

i) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;

j) Comunicar à SPMS, EPE qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato para a gestão do acordo quadro;

k) Produzir relatórios de faturação e enviar estes relatórios à SPMS, EPE, com uma periodicidade trimestral, designadamente para efeitos estatísticos, autorizando expressamente a SPMS, EPE ao tratamento dos dados fornecidos;

l) Retificar os relatórios de faturação apresentados nos termos da alínea anterior, sempre que sejam detetadas irregularidades nos valores;

m) Sempre que solicitado pela SPMS, EPE, disponibilizar declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas ou pela entidade fiscalizadora das contas da empresa, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo quadro;

n) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;

o) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS, EPE e às entidades adquirentes;

p) Respeitar os termos e condições dos acordos celebrados com o Estado que se encontrem em vigor;

q) Proceder à atualização dos bens e serviços no Catálogo, submetendo as propostas de atualização através de aditamentos no sítio da internet do Catálogo, à apreciação prévia da SPMS, EPE;

r) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação, bem como os documentos que atestem o poder de representação do cocontratante;

s) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do acordo quadro, e não utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.

Cláusula 8.ª Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro

1. Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados:

a) Reportar toda a informação relativa aos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro até 10 (dez) dias úteis após a adjudicação;

b) Efetuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no acordo quadro;

c) Nomear um gestor responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos cocontratantes com quem tenham celebrado contrato;

d) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;

e) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil à SPMS, EPE, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo.

2. A informação referida na alínea a) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação, elaborados em conformidade com o modelo a disponibilizar pela SPMS, EPE.

Cláusula 9.ª Obrigações da SPMS, EPE

1. Constituem obrigações da SPMS, EPE, no âmbito e nos limites fixados pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, e sem prejuízo de outras que estejam previstas no presente caderno de encargos:
   a) Fiscalizar o cumprimento do acordo quadro e dos contratos de fornecimento celebrados ao abrigo do mesmo, designadamente para apuramento do cumprimento das obrigações contratuais por parte dos cocontratantes e das entidades adquirentes;
   b) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias e tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nas cláusulas anteriores e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento, incluindo a suspensão temporária ou a exclusão de algum cocontratante do acordo quadro, designadamente em caso de:
      i. Reiterado reporte de falta de qualidade e/ou de falhas inesperadas na utilização dos produtos fornecidos por parte dos serviços utilizadores das entidades adquirentes e/ou incumprimento reiterado dos prazos de entrega da prestação dos serviços;
      ii. Deteção dos casos reiterados referidos na subalínea i) anterior, em ações de monitorização pela SPMS, EPE;
      iii. O cocontratante não apresentar proposta a procedimento lançado ao abrigo do acordo quadro.
   c) Promover a atualização do acordo quadro, mantendo o tipo de prestação e os objetivos das especificações fixadas no acordo quadro, e desde que tal se justifique em função da ocorrência de inovações tecnológicas, conquanto os preços unitários não sejam superiores.

Cláusula 10.ª Auditoria à prestação de serviços

A qualquer momento a SPMS, EPE e as entidades adquirentes ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da execução dos contratos de prestação de serviços e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

Secção III

Das relações entre as partes no acordo quadro

Cláusula 11.ª Sigilo e confidencialidade

1. As partes outorgantes obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objeto do acordo quadro e a tratar como confidencial toda a informação e documentação a que tenham acesso no âmbito da sua execução, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. O prestador deverá assegurar que todas e quaisquer obrigações para si, relativas ao tratamento de dados pessoais no âmbito do serviço, serão replicadas nos possíveis contratos a celebrar com quaisquer entidades por si subcontratadas, incluindo matéria de confidencialidade.
3. Excluem-se do âmbito do número anterior, toda a informação que, por força de disposição legal, tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

Cláusula 12.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial

São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

Cláusula 13.ª Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Cláusula 14.ª Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 15.ª Suspensão do acordo quadro

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a SPMS, EPE pode, em qualquer altura, por motivos de interesse público, nomeadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do acordo quadro.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos cocontratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A SPMS, EPE pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.
4. Os prestadores de serviços selecionados como cocontratantes no acordo quadro não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.
5. Caso o cocontratante selecionado no acordo quadro não disponibilize os recursos suficientes para a realização do serviço contratualizado, a SPMS, EPE reserva-se o direito de, com justa causa, e sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte, o suspender do acordo quadro, sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte.

Cláusula 16.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento, por qualquer dos cocontratantes selecionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo quadro, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à SPMS, EPE o direito à resolução do acordo quadro relativamente àquele, podendo a SPMS, EPE solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.

2. O incumprimento dos requisitos mínimos de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes à SPMS, EPE.
3. Para efeitos da presente cláusula, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
   a) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
   b) Prestação de falsas declarações;
   c) Não apresentação dos relatórios previstos na cláusula 32.ª do presente caderno de encargos;
   d) Recusa do serviço a uma entidade adquirente;
   e) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos da cláusula 25.ª do presente caderno de encargos;
   f) Incumprimento dos requisitos mínimos previstos na cláusula 4.ª do presente caderno de encargos;
   g) Incumprimento dos níveis de serviço previstos na cláusula 29.º presente caderno de encargos;
   h) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;
   i) Incumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade prevista na cláusula 11.ª do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto nas alíneas f), g) e h) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o cocontratante continue a incorrer em incumprimento.
5. A resolução é notificada ao cocontratante em causa, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
6. A resolução do acordo quadro relativamente a um cocontratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula seguinte do presente caderno de encargos.

Cláusula 17.ª Sanções

1. O incumprimento das obrigações do cocontratante determina a aplicação de sanções pecuniárias nos termos a definir em cada procedimento.

2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. Pelo incumprimento do disposto nas cláusulas 4.ª a 6.ª do presente documento, a SPMS, EPE poderá após a ocorrência da 5.ª infração aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do prestador de serviços incumpridor do acordo quadro, no lote em causa

Cláusula 18.ª Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Os cocontratantes só podem ceder a sua posição no acordo quadro, ou subcontratar total ou parcialmente a prestação de serviços objeto do acordo quadro, mediante autorização prévia e por escrito da SPMS, EPE.

2. Para efeitos da autorização da cessão por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, cedente, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
3. O prestador não poderá recorrer a terceiras entidades que tratem dados pessoais sem o consentimento prévio da entidade adjudicante.
4. Para efeitos da autorização da subcontratação por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, subcontratante, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação e adesão ao catálogo através do formulário constante no sítio da internet, relativos ao potencial subcontratado, que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
5. A SPMS, EPE deve pronunciar-se sobre a proposta do cocontratante no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
6. Nos casos em que a SPMS, EPE venha a autorizar a subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante a SPMS, EPE pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro

Secção I

Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

Cláusula 19.ª Contratação ao abrigo do acordo quadro

1. A contratação ao abrigo do acordo quadro é efetuada através de convite a todos os cocontratantes do lote do acordo quadro ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 259.º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro devem ser efetuados através da plataforma eletrónica disponível em www.comprasnasaude.pt, nos termos do disposto na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, alterado pela portaria n.º 21/2015, de 4 de fevereiro.
3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo quadro, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.
5. Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais, em algarismos e por extenso, e devem incluir todas as taxas, impostos e restantes condições, não sendo admitidos portes ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância.
6. As entidades adquirentes devem identificar no momento da compra ao abrigo do presente acordo quadro, a totalidade do objeto sob o qual pretendem que incida o serviço a adquirir devendo para o efeito identificar a categoria e o lote, conforme modelo indicado no **Anexo A**.

7. Ficam excluídos dos contratos celebrados ao abrigo do presente acordo quadro os desenvolvimentos aplicacionais que não possam ser identificados pelos prestadores de serviços, no momento do levantamento da situação atual.

Cláusula 20.ª Definição das prestações a contratualizar

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:
   a) Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, as quais podem ser da seguinte natureza:

i. Prazos de entrega;
ii. Termos de aceitação;
iii. Definir os níveis de serviço exigíveis;
iv. Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos.

b) Realizar inquéritos de satisfação a cada prestador após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os prestadores de serviços e aferir a qualidade dos serviços prestados, devendo ser definido um nível de serviço mínimo para esse questionário (exemplo consta em Anexo B ao presente documento).

c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

Cláusula 21.ª Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro

1. Nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro a adjudicação é feita por lote.
2. O critério de adjudicação nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do presente acordo quadro poderá ser o do mais baixo preço, ou o da proposta economicamente mais vantajosa.

Cláusula 22.ª Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro

Devem fazer parte dos documentos que integram as propostas apresentadas os procedimentos desenvolvidos ao abrigo do presente acordo-quadro:

a) Apresentação de preço de proposta;
b) Documento descritivo do serviço a prestar;
c) Identificação do gestor de contrato inerente à prestação de serviços a contratar.

Cláusula 23.ª Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do acordo quadro serão reduzidos a escrito e terão uma duração máxima de 1 (um) ano a contar da data da sua assinatura, prorrogável por mais 1 (um) ano até ao limite máximo de 2 (dois) anos, não podendo a sua duração total ser superior a 3 (três) anos.
2. Os contratos que sejam celebrados ao abrigo do acordo-quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo-quadro, desde que não ultrapassem as durações previstas no número anterior.

3. A celebração de novo acordo quadro com o mesmo objeto impossibilita qualquer renovação, por parte das entidades adquirentes, dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos.

Cláusula 24.ª Condições e prazo de pagamento

1. As entidades adquirentes são exclusivamente responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços que lhe sejam prestados, não podendo, em caso algum, o cocontratante emitir faturas à SPMS, EPE, na qualidade da entidade que celebrou o acordo-quadro objeto do presente procedimento.
2. O preço da prestação de serviços às entidades adquirentes é o que resultar do disposto neste caderno de encargos e da proposta adjudicada no procedimento celebrado ao abrigo do acordo quadro, não podendo, em caso algum, ser superior ao preço máximo de referência estabelecido neste acordo quadro.
3. O prazo de pagamento é o que for praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei.
4. O atraso no pagamento confere ao prestador de serviços o direito aos juros de mora calculados nos termos da lei.
5. Não podem ser realizados quaisquer pagamentos no âmbito da prestação de serviços sem que se mostrem pagos os emolumentos devidos por fiscalização prévia do contrato respetivo por parte do Tribunal de Contas.

Secção II

Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

Cláusula 25.ª Obrigações gerais

1) Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos cocontratantes:
   a) Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / call offs despoletados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente procedimento, ou seja, todos os prestadores de serviços qualificados em cada lote são obrigados a responder, no prazo determinado, a todos os procedimentos / *call offs* lançados, para o respetivo lote;
   b) Cumprimento do prazo de disponibilização de recursos, num prazo máximo de 15 (quinze) dias para a disponibilização dos recursos para a execução dos serviços, desde a data da assinatura do contrato. O prazo para disponibilização dos recursos pode ser estendido, mediante um acordo entre ambas as partes.
   c) A informação deverá manter-se, durante a execução do contrato e após o seu termo, na propriedade das entidades adquirentes respetivas e deverá ser eliminada de todos os sistemas do prestador de serviços após a cessação do contrato.

Cláusula 26.ª Obrigações especificas

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou noutras cláusulas do presente caderno de encargos, constituem, obrigações especificas dos cocontratantes as seguintes:
   a) Garantir a disponibilidade do sistema, segurança dos dados, interoperabilidade e a portabilidade dos dados para outros sistemas ou prestadores de serviços;
   b) Possuir uma política de medidas de autenticação e registo de qualquer pessoa com acesso aos dados;
   c) Possuir um sistema de limitação de acesso de terceiros às instalações onde os dados são armazenados;
   d) Disponibilizar uma solução para a encriptação de dados.
   e) Cumprir as suas obrigações em matéria de tratamento de dados pessoais, nomeadamente a implementação das medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados, e garantir que os dados não são utilizados para qualquer outra finalidade;

f) Garantir que os dados, ficheiros e aplicações migradas para a *cloud* reverterão, no final do contrato, para a entidade adquirente, de forma a permitir a sua utilização contínua, sem interrupções, e com as mesmas funcionalidades.

g) A informação deverá manter-se, durante a execução do contrato e após o seu termo, na propriedade da entidade adquirente e deverá ser eliminada de todos os sistemas do prestador de serviços após a cessação do contrato.

h) Garantir que os dados não são transferidos para países fora da União Europeia.

Cláusula 27.ª Revisão de Preços

A revisão de preços só pode ocorrer após 12 (doze) meses contados do dia seguinte à entrada em vigor do acordo quadro e em casos devidamente justificados.

Cláusula 28.ª Aditamentos

1. Quaisquer alterações de ordem financeira e técnica relativamente aos serviços selecionados, que ocorram durante o prazo de vigência dos acordos quadro, devem ser obrigatoriamente comunicadas à SPMS, EPE.
2. Para formalização dos aditamentos, deverão os cocontratantes proceder ao seu preenchimento e submissão *on-line* e envio via fax ou *email* para a SPMS, EPE, com vista à sua autorização.
3. Para efeitos do n.º 1, consideram-se aditamentos os decorrentes das seguintes situações:
   a) Aumento de Preços;
   b) Redução de Preços;
   c) Inserção de Descontos;
   d) Interrupção Temporária de prestação do serviço;
   e) Alteração de outros elementos.
4. Os aditamentos tipificados no número anterior deverão ser utilizados da forma e com base nos documentos necessários à comprovação dos requisitos que a seguir se indicam:
   a) Aumento de Preços: este aditamento deverá ser utilizado para formalização dos pedidos de aumento de preço, o qual só pode ser praticado após autorização da SPMS, EPE;
   b) Redução de Preço: este aditamento deverá ser utilizado quando o cocontratante determina a redução de preço, diretamente junto da SPMS, EPE;

c) Inserção de Descontos: este aditamento deverá ser utilizado sempre que o cocontratante pretenda efetuar descontos no preço em função das quantidades ou de prazos de pagamento ou da localização da instituição. Não são aceites aditamentos que introduzam escalões de desconto menos favoráveis que os que constam do catálogo;

d) Interrupção Temporária de prestação de serviços: este aditamento deve ser utilizado sempre que haja uma interrupção de prestação de serviços nos termos do n.º 2 da cláusula 29.ª;

Cláusula 29.ª Impossibilidade temporária de prestação de serviços

1. Sempre que o cocontratante se encontre em situação de impossibilidade temporária de prestação de serviços, deverá comunicar fundamentadamente tal facto à SPMS, EPE.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se impossibilidade temporária de prestação de serviços uma interrupção por período não superior a 90 (noventa) dias contínuos.
3. Findo o prazo previsto no número anterior sem que a situação se regularize, deverá o cocontratante solicitar a prorrogação do prazo, reservando-se a SPMS, EPE, todavia, o direito de resolver o contrato.
4. Não é admissível a impossibilidade temporária de prestação de serviços nos primeiros 8 (oito) meses de vigência do acordo quadro, que será considerada incumprimento dos prazos de execução.

Cláusula 30.ª Níveis de serviço

Os serviços contratualizados devem garantir o cumprimento dos seguintes níveis de serviço e de disponibilidade do serviço que serão verificados no mês seguinte ao do mês de execução:

1. Níveis de gestão do serviço

1.1 Infraestrutura **(lotes 1 a 4)**

1.1.1 Suporte ao cliente

- Assegurar o atendimento por telefone, *e-mail* ou através do portal do cliente
- Garantir o atendimento para registo e resolução de incidentes em horário 24x7
- Garantir um tempo de resolução[1] e um tempo de resposta[2] que deve ser definido de acordo com a criticidade do impacto atribuído pelo cliente:
  - Impacto Elevado (serviço totalmente indisponível ou com forte degradação,

resultando num impacto crítico - entre 10 e 100% do total dos utilizadores afetados):

- 2 horas de tempo de resolução, com um tempo de resposta médio de 1 hora

- Impacto Moderado (serviço significativamente afetado - entre 5 e 10% do total dos utilizadores afetados):
  - 4 horas de tempo de resolução, com um tempo de resposta médio de 2 horas
- Impacto Baixo (serviço afetado com poucas intermitências, sem impacto crítico - até 5% do total dos utilizadores afetados):
  - 10 horas de tempo de resolução, com um tempo de resposta médio de 5 horas

[1] Período entre a comunicação do incidente e a conclusão da intervenção para resolução do mesmo

[2] Período entre a comunicação do incidente e o início da intervenção para resolução do mesmo

1.1.2 Disponibilização do serviço

Os prestadores de serviços devem garantir, para os serviços de infraestrutura **(lotes 1 a 4)** uma disponibilidade total, igual ou superior a 99,93% (contabilizados mensalmente), de acordo com a seguinte fórmula:

a) [[a – b] / a] x 100% , em que:

i. a – Somatório do total do tempo que o serviço deverá estar disponível (em minutos).

ii. b – Somatório do total de tempo que o serviço esteve indisponível por paragens não planeadas (em minutos).

1.2 Plataforma **(lotes 5 e 6)**

1.2.1 Suporte ao cliente

- Assegurar o atendimento por telefone, *e-mail* ou através do portal do cliente
- Garantir o atendimento para registo e resolução de incidentes em horário 24x7
- Garantir um tempo de resolução[1] e um tempo de resposta[2] que deve ser definido de acordo com a criticidade do impacto atribuído pelo cliente:
  - Impacto Elevado (serviço totalmente indisponível ou com forte degradação,

resultando num impacto crítico - entre 10 e 100% do total dos utilizadores afetados):

– 3 horas de tempo de resolução, com um tempo de resposta médio de 1,5 horas

- Impacto Moderado (serviço significativamente afetado - entre 5 e 10% do total dos utilizadores afetados):

  – 6 horas de tempo de resolução, com um tempo de resposta médio de 3 horas

- Impacto Baixo (serviço afetado com poucas intermitências, sem impacto crítico - até 5% do total dos utilizadores afetados):

  – 12 horas de tempo de resolução, com um tempo de resposta médio de 6 horas

- Garantir que o período máximo de cada alteração (com ou sem impacto no serviço), por iniciativa do prestador de serviço não é superior a 5 horas (não devendo o total agregado exceder as 5 horas por mês). Deverá ser garantida a disponibilidade para agendamento de intervenções em horário noturno (00:00 às 07:00)

[1] Período entre a comunicação do incidente e a conclusão da intervenção para resolução do mesmo

[2] Período entre a comunicação do incidente e o início da intervenção para resolução do mesmo

1.2.2 Disponibilização do serviço

Os prestadores de serviços devem garantir, para os serviços de plataforma **(lotes 5 e 6)** uma disponibilidade total, igual ou superior a 99,86% (contabilizados mensalmente), de acordo com a seguinte fórmula:

a) [[a – b] / a] x 100% , em que:

i. a – Somatório do total do tempo que o serviço deverá estar disponível (em minutos).

ii. b – Somatório do total de tempo que o serviço esteve indisponível por paragens não planeadas (em minutos).

2. Níveis de resolução de incidentes do serviço **(lotes 1 a 6)**

Os prestadores de serviços devem garantir, para os serviços propostos **(lotes 1 a 6)**, a resolução de qualquer incidente ou problema dentro dos tempos de resposta acordados em 95,0% das situações (contabilizados mensalmente) de acordo com a seguinte fórmula:

a) [[a - b] / a] x 100%, em que:

i. a – Somatório dos tempos de resolução acordados (em horas), relativos a incidentes e problemas com conclusão prevista no período de análise.

ii. b – Somatório dos desvios (em horas) existentes face aos tempos acordados.

3. Níveis de pedidos de alteração do serviço **(lotes 1 a 6)**
   - Responder a pedidos do cliente para alterações ao serviço (ex.: alterações não decorrentes de incidentes com impacto no negócio, tais como configurações adicionais de serviço), tendo de garantir a disponibilidade para o agendamento de intervenções em horário noturno (00:00 às 07:00)
   - Garantir um tempo de resolução[1] de acordo com o grau de prioridade atribuído pelo cliente:
     - Prioridade alta (pedidos críticos para o serviço, com necessidade de resposta rápida):
       - 6 horas de tempo de resolução
     - Prioridade baixa (pedidos não críticos para o serviço):
       - 24 horas de tempo de resolução
   - Comunicar as alterações por iniciativa do prestador de serviço, que afetem de alguma forma o serviço prestado (interrupções programadas), com uma antecedência mínima de 2 semanas. Qualquer outra alteração, sem impacto no serviço, deverá ser comunicada com um período mínimo de 48 horas
   - Garantir que o período máximo de cada alteração (com ou sem impacto no serviço), por iniciativa do prestador de serviço não é superior a 5 horas (não devendo o total agregado exceder as 5 horas por mês). Deverá ser garantida a disponibilidade para agendamento de intervenções em horário noturno (00:00 às 07:00)
   - Os prestadores de serviços devem garantir, para os serviços propostos **(lotes 1 a 6)**, a resolução de qualquer pedido de alteração ao serviço dentro dos tempos de resposta acordados em 95,0% das situações (contabilizados mensalmente) de acordo com a seguinte fórmula:
     a) [[a - b] / a] x 100%, em que:
        i. a – Somatório dos tempos de alteração acordados (em horas) aos pedidos com conclusão prevista no período de análise.
        ii. b – Somatório dos desvios (em horas) existentes face aos tempos acordados.

[1] Período entre a comunicação do incidente e a conclusão da intervenção para resolução do mesmo

Cláusula 31.ª Penalizações por incumprimento

Pelo incumprimento dos serviços objeto do presente procedimento, resulta o seguinte:

1. Pela indisponibilidade no serviço de infraestrutura, referido em 1.1.2 doa cláusula 30.º do presente caderno de encargos **(lote 1 a 4),** resultam as penalizações percentuais sobre o valor contratualmente estabelecido, de acordo com o quadro detalhado:

	Nível de Serviço observado (SLA obs.)	Penalização
Disponibilidade IaaS (mensal)	**SLA observado >= 99,93%**	0%
	99,86%<=SLA obs. <99,93%	4,0%
	99,72%<=SLA obs.< 99,86%	8,0%
	99,58%<=SLA obs.< 99,72%	16,0%
	SLA obs. < 99,58%	20,0%

a) A penalização mensal a aplicar resulta do valor acumulado das penalizações para o total dos níveis de serviço (definidos no ponto 1.1.2 da cláusula 29.ª), não podendo este valor exceder os 25% do valor mensal do contrato.

b) As sanções serão aplicadas ao valor da mensalidade imediatamente seguinte ao mês de registo da ocorrência.

c) Anualmente, o valor acumulado das penalizações não pode exceder 5% do valor do contrato.

2. Pela indisponibilidade no serviço de Plataforma, referido em 1.2.2 do cláusula 30.º do presente caderno de encargos **(lote 5 e 6)** resultam as penalizações percentuais sobre o valor contratualmente estabelecido, de acordo com o quadro detalhado:

	Nível de Serviço observado (SLA obs.)	Penalização
Disponibilidade PaaS (mensal)	**SLA observado >= 99,86%**	0%
	99,72%<=SLA obs.< 99,86%	3,0%
	99,58%<=SLA obs.< 99,72%	6,0%
	99,44%<=SLA obs.< 99,58%	12,0%
	SLA obs. < 99,44%	16,0%

a) A penalização mensal a aplicar resulta do valor acumulado das penalizações para o total dos níveis de serviço (definidos no ponto 1.2.2 da cláusula 30.ª), não podendo este valor exceder os 30% do valor mensal do contrato.,

b) As sanções serão aplicadas ao valor da mensalidade imediatamente seguinte ao mês de registo da ocorrência.

c) Anualmente, o valor acumulado das penalizações não pode exceder 5% do valor do contrato.

3. Pelo incumprimento dos níveis de resolução de incidentes do serviço, referido em 2 do cláusula 30.º do caderno de encargos resultam em penalizações percentuais sobre o valor contratualmente estabelecido, de acordo com o quadro detalhado:

	Nível de Serviço observado (SLA obs.)	Penalização
Resolução de incidentes e problemas (mensal)	**SLA observado >= 95,0%**	0%
	92,0% <= SLA obs. < 95,0%	2,0%
	86,0% <= SLA obs. < 89,0%	4,0%
	80,0% <= SLA obs. < 83,0%	6,0%
	77,0% <= SLA obs. < 80,0%	8,0%
	74,0% <= SLA obs. < 77,0%	10,0%
	SLA obs. < 74,0%	20,0%

a) A penalização mensal a aplicar resulta do valor acumulado das penalizações para o total dos níveis de serviço (definidos no ponto 2 da cláusula 30.ª), não podendo este valor exceder os 40% do valor mensal do contrato.

b) As sanções serão aplicadas ao valor da mensalidade imediatamente seguinte ao mês de registo da ocorrência.

c) Anualmente, o valor acumulado das penalizações não pode exceder 15% do valor do contrato.

4. Pelo incumprimento dos níveis de pedidos de alteração do serviço, referido em 3 do clásula 30.º do caderno de encargos resultam em penalizações percentuais sobre o valor contratualmente estabelecido, de acordo com o quadro detalhado:

	Nível de Serviço observado (SLA obs.)	Penalização
Resolução de pedidos de alteração ao serviço (mensal)	**SLA observado >= 95,0%**	0%
	92,0% <= SLA obs. < 95,0%	2,0%
	86,0% <= SLA obs. < 89,0%	4,0%
	80,0% <= SLA obs. < 83,0%	6,0%
	77,0% <= SLA obs. < 80,0%	8,0%
	74,0% <= SLA obs. < 77,0%	10,0%
	SLA obs. < 74,0%	20,0%

a) A penalização mensal a aplicar resulta do valor acumulado das penalizações para o total dos níveis de serviço (definidos no ponto 3 da cláusula 30.ª), não podendo este valor exceder os 40% do valor mensal do contrato..

b) As sanções serão aplicadas ao valor da mensalidade imediatamente seguinte ao mês de registo da ocorrência.

c) Anualmente, o valor acumulado das penalizações não pode exceder 15% do valor do contrato.

5. O valor percentual das penalizações constantes nos números anteriores deverá ser descontado na fatura relativa ao mês seguinte em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

6. Aos valores constantes da presente cláusula acresce o IVA à taxa legal em vigor.

PARTE III– Reporte

Cláusula 32.ª Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
   a) Utilização do serviço;
   b) Suporte prestado (número de incidentes e pedidos abertos/resolvidos, tempo médio de resolução, e outros relevantes);
   c) Alterações planeadas e/ou verificadas ao serviço;
   d) Níveis de serviço observados face aos contratados;
   e) Relatórios de faturação;
   f) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de faturação às entidades adquirentes com uma periodicidade trimestral e à SPMS, EPE com uma periodicidade semestral.
3. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1 da presente cláusula, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da faturação, tem um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o cocontratante para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 2 (dois) perfis diferenciados:
   a) SPMS, EPE – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades adquirentes e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades adquirentes;
   b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
6. Os relatórios de faturação devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior, os seguintes elementos:
   a) Identificação da entidade adquirente;
   b) Número de contrato;
   c) Duração prevista do contrato;
   d) Datas de início e de fim do contrato;

e) Descrição quantitativa do serviço e respetivos preços unitários;

f) Identificação dos lotes;

g) Valor de contrato;

h) Número, data e valor das faturas.

7. Os relatórios de níveis de serviço podem ser solicitados pelas entidades adquirentes com uma periodicidade mensal e devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior da presente cláusula, os seguintes elementos relativos a requisitos definidos na cláusulas 4.ª do presente caderno de encargos, bem como eventuais sanções aplicadas pelas entidades adquirentes:

a) Identificação da entidade adquirente;

b) Número de contrato;

c) Duração prevista do contrato;

d) Datas de início e de fim do contrato;

e) Quantidades de serviços encomendados e entregues;

f) Número de dias decorridos entre a data da encomenda e a data de entrega da aceitação do serviço;

g) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;

h) Justificação para eventuais incumprimentos nos serviços;

i) Sanções aplicadas e respetiva justificação.

8. Os relatórios definidos nos números anteriores devem ser enviados à SPMS, EPE e entidades adquirentes, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou mês do ano civil a que digam respeito, conforme periodicidades previstas no n.º 2 e 7 da presente cláusula, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

PARTE IV - Disposições finais

Cláusula 33.ª Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a SPMS, EPE e os cocontratantes relativas ao acordo quadro, devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax.

2. Qualquer comunicação ou notificação 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 ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a SPMS, EPE, entidades adquirentes e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, feitas após as 17 (dezassete) horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 (dez) horas do dia útil seguinte.

Cláusula 34.ª Foro competente

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

Cláusula 35.ª Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo

À contagem de prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo, são aplicáveis as seguintes regras:

a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 (vinte e quatro) horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 36.ª Interpretação e validade

1. O acordo quadro e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.

2. As partes no acordo quadro que tenham dúvidas acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga diretamente respeito.
3. Se qualquer disposição do acordo quadro ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

Cláusula 37.ª Direito aplicável

1. O acordo quadro tem natureza administrativa.
2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código da Contratação Pública, aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, com as alterações vigentes o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes

ANEXOS:

Anexo A – Categoria do Serviço

Anexo B – Exemplo de Inquérito de satisfação

ANEXO A – CATEGORIA DO SERVIÇO
(EXEMPLO)

Categoria	Lote	Serviço
Categoria 1 – Serviços de Infraestrutura	*Cloud* Pública com *Disaster Recovery*	Características funcionais, características técnicas, (…)
(…)	(…)	(…)

ANEXO B – EXEMPLO NÃO VINCULATIVO DE QUESTIONÁRIO DE INQUERITO DE SATISFAÇÂO APOS TERMINUS DE CONTRATO

Exemplo de Questionário de Satisfação

Questão	Avaliação	Comentários
Como classificaria o desempenho geral do fornecedor?	Escala da avaliação	
Qual o nível de cumprimento dos níveis de serviço impostos no contrato?	Escala da avaliação	
Qual o grau de satisfação para com o trabalho realizado?	Escala da avaliação	
Qual o grau de criação de valor do fornecedor?	Escala da avaliação	
Voltaria a trabalhar com o mesmo fornecedor?	Sim / Não	
Recomendaria o fornecedor a outras entidades clientes?	Sim / Não	

Escala de Avaliação:

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau