AQUISIÇÃO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE MICROSOFT

E SERVIÇOS CONEXOS

REF.ª 949/2024

CONTRATO N.º 20240400

Entre

PRIMEIRO OUTORGANTE

Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge, I.P. (INSA, I.P), pessoa coletiva n.º 501427511, sito na Av. Padre Cruz, em Lisboa, representado pelo Presidente do Conselho Diretivo, Dr. Fernando José Ramos Lopes de Almeida e pela Vogal do Conselho Diretivo, Dr.ª Cristina Maria Gomes Abreu dos Santos, nos termos dos despachos n.ºs 2734/2021, de 04 de março e 8088/2020, de 10 de agosto, publicados nos Diários da República, 2ª Série, n.ºs 49 e 55 , de 11 de março de 2021 e de 20 de agosto de 2020, respetivamente, com poderes para o ato, também denominada como **entidade adjudicante.**

E

SEGUNDO OUTORGANTE

CRAYON SOFTWARE LICENSING, UNIPESSOAL LDA. com sede na Avenida da República, nº 50, 10º andar, 1069-211 Lisboa, pessoa coletiva n.º 513246290, neste ato representado(a) pelo Artur Ricardo de Matos Sequeira Coelho do Amaral, na qualidade de representante legal, com poderes para o ato, também denominada como **entidade adjudicatária.**

Considerando que:

a) A SPMS, EPE, é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial constituída pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março;

b) A SPMS, EPE nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de Março, na redação dada pelo Decreto-Lei nº 108/2011, de 17 de Novembro, é a Central de Compras para o sector específico da saúde, abrangendo a sua atividade a aquisição de bens e serviços, mediante contrato de mandato administrativo a celebrar entre esta entidade e os estabelecimentos e serviços do SNS, órgãos e serviços do Ministério da Saúde e quaisquer outras entidades quando executem atividades específicas da área da saúde.

c) Nesta sequência, foi atribuída à SPMS, EPE, mediante contrato de mandato administrativo, a competência para a prática de todos os atos relativos à execução e realização integral do procedimento referido em epígrafe, adjudicação e habilitação do adjudicatário, inclusive as formalidades preparatórias da celebração do contrato, previstas nos artigos 88.º e seguintes do CCP.

d) Por deliberação Conselho de Administração da SPMS, EPE, de 25 de março de 2024, cfr. exarado sobre a Informação n.º 3626/CCS/UCBST/2024, da Unidade de Bens e Serviços Transversais da Central de

Compras da Saúde, foi autorizado o início do procedimento por Concurso Público, nos termos da al. a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos, bem como aprovadas as peças procedimentais.

e) A entidade adjudicatária apresentou proposta no âmbito do processo supramencionado, tendo sido aceite.

f) Por deliberação do Conselho de Administração da SPMS, EPE, de 02 de maio de 2024, exarado sobre a Informação n.º 3819/CCS/UCBST/2024, foi deliberada a adjudicação do procedimento para aquisição de Licenciamento de Software Microsoft e Serviços Conexos, no âmbito da Agregação 2024 para várias Entidades do Serviço Nacional de Saúde e Ministério da Saúde, bem como aprovada a minuta contratual;

g) O adjudicatário apresentou os documentos de habilitação, requeridos nos termos do disposto no artigo 81.º do CCP, à data de 13 de maio de 2024, mediante a plataforma eletrónica de compras públicas (www.comprasnasaude.pt) e aprovou tacitamente a minuta contratual.

h) O contrato é celebrado e reciprocamente aceite entre as partes, o qual se rege pelas seguintes cláusulas:

Cláusula 1.ª - Objeto contratual

1. Os contratos a celebrar têm por objeto disciplinar as relações contratuais entre as entidades adjudicantes e o adjudicatário, mediante a fixação dos termos para a aquisição de licenciamento de software Microsoft e serviços conexos para as Entidades do SNS e MS, nos termos melhor identificados nas especificações técnicas do caderno de encargos.
2. Para efeitos do número anterior o presente procedimento encontra-se estruturado da seguinte forma:
    a. **Lote 1 – Licenciamento Software;**
    b. **Lote 2 – Serviços de Suporte Reativo e Proativo;**
    c. **Lote 3** – Licenciamento Software | Unidade Local de Saúde Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE.;
    d. **Lote 4** - Serviços de Suporte Reativo e Proativo | Unidade Local de Saúde Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE.;
    e. **Lote 5** - Licenciamento Software | Instituto para os Comportamentos Aditivos e as Dependências (ICAD, I.P).

.

Cláusula 2.ª – Duração do contrato

1. A vigência dos contratos a celebrar, no âmbito dos **Lotes 1, 2, 4 e 5** inicia-se após a ativação das licenças e vigora até 31 de março de 2025, sem prejuízo da manutenção de obrigações acessórias que tenham sido estabelecidas em favor das entidades adjudicantes, incluindo as de confidencialidade e de garantia.

2. No que concerne ao **Lote 3**, o contrato a celebrar entra em vigor na data em que for comunicada, por escrito, ao ADJUDICATÁRIO a concessão de visto pelo Tribunal de Contas ou em 5 dias após o pagamento dos emolumentos devidos, consoante o que ocorrer mais tarde.

Cláusula 3.ª - Obrigações principais do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas no caderno de encargos, nas cláusulas contratuais ou na legislação aplicável, da celebração de cada contrato decorrem para a entidade adjudicatária as seguintes obrigações principais para com a entidade adjudicante:

a) Manutenção das condições do fornecimento dos bens, incluindo as premissas técnicas do mesmo descritas nas especificações técnicas do caderno de encargos;
b) Assumir todos os riscos inerentes ao fornecimento dos bens, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do adjudicatário ou por este gerido em primeira linha;
c) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os bens fornecidos e a finalidade a que os mesmos se dirigem com outros serviços ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar negativamente quaisquer, produtos ou soluções ou serviços do contraente público, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
d) Comunicação antecipada dos factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos dos contratos;
e) Não alterar as condições de fornecimento fora dos casos previstos no caderno de encargos;
f) Não ceder a sua posição contratual nos contratos celebrados com as entidades adjudicantes, sem autorização prévia destas;
g) Prestação de forma correta e fidedigna das informações referentes às condições do fornecimento, bem como prestação de todos os esclarecimentos que sejam solicitados;
h) Fornecer os bens e prestar os serviços que, no respeito pelo objeto contratado, constitua a solução mais recente, completa e funcional, obrigando-se a informar imediatamente o adjudicante caso venham a ocorrer atualizações ou novas funcionalidades inerentes aos produtos objeto do contrato;
i) Comunicar à entidade adjudicante qualquer facto que ocorra durante o período de vigência dos contratos e que altere, designadamente, a denominação social ou os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como alterações dos seus quadros ou funcionários com relevância para a execução dos contratos;
j) Proceder a instalações periódicas de atualizações do *software* que estejam incluídas no preço contratual.

k) O contratante tem que dispor de Recursos Humanos em número e com as competências técnicas necessárias e adequados à execução do contrato.

Cláusula 4.ª - Preço contratual

1. O preço contratual é de **159.954,45**€ (cento e cinquenta e nove mil, novecentos e cinquenta e quatro euros e quarenta e cinco cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço contratual será o preço a pagar pelo contraente público, em resultado da proposta adjudicada e que inclui todos os custos, encargos e despesas necessários à execução integral do objeto do CONTRATO cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída no presente CONTRATO ao CONTRAENTE PÚBLICO, designadamente os seguintes:
   a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas ou outros encargos de outra natureza exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do CONTRATO, dentro ou fora do território nacional;
   b) Os meios humanos e materiais necessários ao desenvolvimento e funcionamento dos serviços a contratar, previstos nas cláusulas do presente CONTRATO;
   c) A obtenção de quaisquer autorizações e o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes e relativos ao cumprimento das obrigações contratuais que impendem sobre o adjudicatário.
   d) Para fazer face à despesa originada pela execução do contrato foi emitido pelo Primeiro Outorgante o **compromisso n.º 1394.**

Cláusula 5.ª - Revisão de preços

Não haverá lugar à revisão de preços durante a vigência do contrato.

Cláusula 6.ª - Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após aceitação das licenças.
3. As entidades adjudicantes enunciadas efetuam o pagamento dos valores indicados nas faturas respeitantes ao licenciamento a adquirir apenas numa única prestação, após a outorga do contrato.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária, para NIB a indicar pelo adjudicatário.
6. A inobservância dos prazos de pagamento previstos no n.º 1 confere ao adjudicatário o direito ao pagamento dos correspondentes juros moratórios, sem prejuízo dos demais direitos que legalmente lhe assistam.

Cláusula 7.ª – Faturação Eletrónica

Em conformidade com a legislação em vigor, as empresas fornecedoras do Estado bem como as entidades públicas, enquanto entidades cocontratantes, devem cumprir os requisitos legais atinentes à faturação eletrónica no âmbito da execução do presente contrato.

Cláusula 8.ª - Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução dos contratos.
2. O dever de sigilo previsto no número anterior abrange, designadamente, documentos escritos, dados pessoais, desenhos, planos, aplicações e programas informáticos no formato de código fonte ou código objeto, especificações, segredos comerciais, métodos e fórmulas, contratos de financiamento e situações internas, de natureza laboral ou outra.
3. A informação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de licenciamento ou qualquer outro uso ou modo de aproveitamento económico, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela entidade adjudicante.
4. O adjudicatário só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
   i. Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do contrato;
   ii. Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;
   iii. Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente desta cláusula.
5. O adjudicatário é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
6. O adjudicatário é ainda responsável perante as entidades adjudicantes, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

7. O adjudicatário assume, igualmente, o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com os dados analisados e que as entidades adjudicantes considerem de acesso privilegiado.
8. Exclui-se do dever de sigilo 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 outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 9.ª - Patentes, licenças e marcas registadas

1. O adjudicatário garante que respeita as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o *hardware*, *software* e documentação técnica que utiliza no desenvolvimento da sua atividade.
2. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
3. Caso a(s) entidade(s) adjudicante(s) venha(m) a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

Cláusula 10.ª - Proteção de Dados Pessoais – Conformidade Legal

1. Os adjudicatários deverão apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, que garantam a conformidade de quaisquer tratamentos de dados que satisfaçam os requisitos do RGPD – Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, bem como da demais legislação aplicável em matéria de utilização e proteção de dados, e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados, nomeadamente, através da existência e do cumprimento de um código de conduta ou de procedimento de certificação aprovado conforme referido nos artigos 40.º e 42.º do RGPD.
2. Compete ao adjudicatário informar, imediatamente, a entidade adjudicante se, no seu entender, alguma instrução violar o presente Contrato ou o RGPD ou outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados.

Cláusula 11.ª - Conservação de dados pessoais

1. O Adjudicatário não pode, em circunstância alguma conservar os dados pessoais tratados, devendo proceder à sua destruição, quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato,

e sempre em prazo não superior a um ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Entidade Adjudicante.

2. Dependendo da opção da Entidade Adjudicante, o Adjudicatário apagará ou devolverá todos suportes físicos que contenham os dados pessoais, depois de concluída a execução do contrato, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 12.ª - Transferência de dados pessoais

O Adjudicatário não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Entidade Adjudicante, exceto se o Segundo Outorgante for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso a Entidade Adjudicante, antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 13.ª – Dever de cooperação

1. O Adjudicatário deve cooperar com a Entidade Adjudicante, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:
   a. Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Segundo Outorgante em representação da Entidade Adjudicante;
   b. Quando a Entidade Adjudicante deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

Cláusula 14.ª - Utilização dos sistemas de informação

Caso a execução do presente contrato implique o acesso às instalações e a utilização dos sistemas de informação da entidade adjudicante por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, os mesmos obrigam-se ao cumprimento integral das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na entidade adjudicante.

Cláusula 15.ª – Subcontratação e Cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende de autorização, nos termos do CCP.

Cláusula 16.ª – Admissibilidade de Cessão de Créditos

O Adjudicatário não pode ceder ou dar como garantia o presente contrato ou qualquer dos direitos ou obrigações nele estipulados, sem prévio acordo escrito da Entidade Adjudicante.

Cláusula 17.ª - Responsabilidade das partes

1. Cada uma das partes deve cumprir as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do caderno de encargos e da lei.
2. O adjudicatário é responsável perante o contraente público, pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o adjudicatário deve dar imediato conhecimento à entidade adjudicante, da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com os terceiros subcontratados em relação com a execução do contrato e prestar-lhes toda a informação relativa à evolução dos mesmos.
4. A responsabilidade do adjudicatário prescreve nos termos da lei civil.

Cláusula 18.ª - Penalidades contratuais

1. Sem prejuízo da responsabilidade sobre danos excedentes e/ou causados a terceiros, pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato celebrado, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do valor do contrato.
2. Em caso de incumprimento dos prazos constantes da proposta do concorrente ou no caderno de encargos, o concorrente assume todos os custos inerentes à migração, instalação, manutenção e licenciamento do produto instalado na entidade adquirente.
3. Em caso de incumprimento dos prazos constantes da proposta do concorrente ou no caderno de encargos por causa imputável ao mesmo, as entidades adquirentes podem aplicar uma sanção diária, de acordo com a seguinte fórmula:

   P = V* A/365

   Sendo:

   P = montante da sanção;

   V = valor do contrato;

   A = número de dias de atraso.

4. O valor acumulado das sanções aplicadas não pode exceder 20 /prct. do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato, nos termos previstos na cláusula 17ª do presente Caderno de Encargos.
5. Caso o contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, o limite referido no número anterior é elevado para 30/prct.
6. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo da presente contratação com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija ao adjudicatário indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19.ª - 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 contrato.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. 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 e motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. A parte que invocar uma causa de força maior deve imediatamente, informar a outra da respetiva ocorrência e empenhar os seus melhores esforços para limitar as consequências daí decorrentes.
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 20.ª - Resolução do contrato

1. O incumprimento das obrigações resultantes do contrato ou a prossecução deficiente do seu objeto por parte do adjudicatário, constitui fundamento de resolução por parte da entidade adjudicante.
2. O exercício do direito de resolução não prejudica o dever de indemnizar a entidade adjudicante pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas no número anterior.
3. A resolução do contrato é notificada por correio sob registo e com aviso de receção, produzindo efeitos a partir da data da respetiva notificação.
4. A cessação dos efeitos do contrato não prejudica a verificação da responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a execução da prestação.

5. Em caso de resolução do contrato o adjudicatário é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista, produzida no âmbito do contrato e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva da entidade adjudicante.
6. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula 15.ª.

Cláusula 21.ª - Seguros

1. É da responsabilidade da entidade adjudicatária a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal ou por pessoal dos seus subcontratados, no contexto de ações no âmbito do presente contrato.
2. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.

Cláusula 22.ª - Comunicações e notificações

1. As notificações e comunicações entre as partes no contrato, que não tenham de ser efetuadas através da plataforma eletrónica de contratação, devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual da contraparte, identificados no presente contrato.
2. Qualquer alteração dos elementos de contacto das partes constante do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 23.ª - Legislação aplicável e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 24.ª - Gestor de Contrato

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP é nomeado o seguinte gestor do contrato, tendo como função o acompanhamento da sua execução:

Identificação da entidade adjudicante: Instituto Nacional de Saúde, Doutor Ricardo Jorge, I.P.

Identificação do Gestor do Contrato: [redacted]

Morada: Avenida Padre Cruz 1649-016 Lisboa

Telefone: [redacted]

Correio Eletrónico: emilia.macedo@insa.min-saude.pt

O presente Contrato, composto por 17 (dezassete) páginas, é feito numa única via, sendo-lhe apostas assinaturas digitais qualificadas dos representantes dos Outorgantes.

Lisboa, 20 de maio de 2024

P' lo Instituto Nacional de Saúde, Doutor Ricardo Jorge, I.P.

Fernando de Almeida

Assinado de forma digital por Fernando de Almeida
Dados: 2024.05.21 10:12:25 +01'00'

Presidente do Conselho Diretivo

Dr. º Fernando José Ramos Lopes Almeida

Cristina Maria Gomes Abreu dos Santos

Assinado de forma digital por Cristina Maria Gomes Abreu dos Santos
Dados: 2024.05.21 10:13:06 +01'00'

Vogal do Conselho Diretivo

Dr.ª Cristina Maria Gomes Abreu dos Santos

P'la CRAYON SOFTWARE LICENSING, UNIPESSOAL LDA.

Assinado por: **ARTUR RICARDO DE MATOS SEQUEIRA COELHO DO AMARAL**
Num. de Identificação: [redacted]
Data: 2024.05.23 17:16:44+01'00'
CARTÃO DE CIDADÃO

Artur Ricardo de Matos Sequeira Coelho do Amaral

Anexo I - Especificações Técnicas

Preço Contratual

Lote 1 e Lote 2

PROCESSO Nº 949/2024							
Entidades	**Lotes**	**SKU**	**Descrição**	**Descrição Longa**	**Valor Unitário Anual/Mensal Proposto**	**Quantidades**	**Preço Proposto**
INSA	1	1PI-00001	M365 F1 Sub Per User	Microsoft 365 F1 per User (Frontline Users)	€19,08000	209	3 987,7200 €
INSA	1	1PI-00001	M365 F1 Sub Per User	Microsoft 365 F1 per User (Frontline Users)	€19,08000	70	1 335,6000 €
INSA	1	6QK-00001	Azure prepayment	AzureMonetaryCommit ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Commit	€1 123,32000	49	55 042,6800 €
INSA	1	AAD-33204	M365 E3 Unified Sub Per User	Microsoft 365 E3 Unified per User	€329,88000	22	7 257,3600 €
INSA	1	KV3-00381	Win Enterprise Device ALng Upgrade SA	Windows 11 Enterprise per device	€57,84000	767	44 363,2800 €
INSA	1	TPA-00001	O365 F3 Sub Per User	Office 365 F3 per User (Frontline User)	€21,00000	209	4 389,0000 €
INSA	1	TPA-00001	O365 F3 Sub Per User	Office 365 F3 per User (Frontline User)	€21,00000	70	1 470,0000 €
INSA	1	TRA-00065	ExchgOnlnPlan1 ShrdSvr ALNG SU MVL ExchgOnlnKsk PerUsr	Exchange Online Plano 1 Step Up Exchange Online Kiosk per User (exclusive for Office F3 Users)	€8,76000	209	1 830,8400 €
INSA	1	TVA-00044	SharePoint P1 SU SharePoint Kiosk Per User	Sharepoint Plano 1 step up Sharepoint Kiosk per User (exclusive for Office F3 Users)	€14,04000	209	2 934,3600 €
INSA	1	TVA-00044	SharePoint P1 SU SharePoint Kiosk Per User	Sharepoint Plano 1 step up Sharepoint Kiosk per User (exclusive for Office F3 Users)	€14,04000	158	2 218,3200 €
INSA	2	N/A	Small - Unified - Microsoft Support Services	50-100	€35 125,29000	1	35 125,2900 €

Caraterização Técnica

1. Âmbito

O presente procedimento tem por objeto a aquisição de licenciamento de software e serviços conexos, discriminados no **ponto 4**:

a) Componente de subscrição *online* de licenças;

b) Serviços de Suporte Premier

c) Serviços de *Cloud Azure*

Os produtos propostos pelos concorrentes poderão ser equivalentes aos identificados na "descrição" no mapa de quantidades, ficando a cargo do adjudicatário todos os custos com a instalação e configuração dos licenciamentos de software, sendo que estes custos devem ser repercutidos no preço proposto, assim como todos os serviços de migração necessários, de tecnologia e de assistência pós-venda, caso aplicável.

2. Modalidade de licenciamento a adquirir

A aquisição do licenciamento de software deve ser realizada através de subscrição, conforme discriminado no **ponto 4.** do presente anexo.

3. Serviços conexos à aquisição de licenças de software

O contrato a celebrar inclui serviços conexos à aquisição de licenças de software, designadamente, assistência pós-venda e direitos de atualização para novas versões.

4. Licenciamento

Mapa Modelo de Resposta Adjudicatário Crayon Software Licensing, Unipessoal, Lda. disponibilizado em excel.

5. Serviços de Suporte Premier

O Suporte *Premier* da Microsoft oferece acesso a uma rede global de especialistas com conhecimento dos produtos Microsoft.

Os serviços a propor no contrato devem incluir:

- **Suporte para resolução de problemas e incidentes**

O Suporte à Resolução de Problemas fornece assistência para problemas com sintomas encontrados no âmbito da utilização de produtos Microsoft, nos casos em que os problemas sejam causados pelos produtos Microsoft. O Suporte à Resolução de Problemas deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

- **Suporte para resolução de incidentes O365 e Cloud**

Assistência prática e preventiva para suporte das tecnologias Office365 e Cloud Azure

- **Workshops**

Realização de workshops que permitam desenhar, desenvolver ou instalar tecnologia Microsoft. Os Workshops deverão ser concebidos para reduzir e, minimizar o impacto de problemas relacionados com os produtos Microsoft.

- **Acompanhamento *onsite* de Técnico Especialista**

Assistência prática e preventiva disponível durante as horas normais de expediente para suporte das tecnologias e produtos Microsoft específicos.

- **Gestão de Serviço (Customer Success Account Manager)**

Designação de um gestor de conta à entidade, responsável por ter uma visão integrada da arquitetura aplicativa e de infraestrutura da mesma e, poder contribuir com recomendações no desenvolvimento de iniciativas que melhorem o desempenho e segurança.

- **Gestão de Incidentes (Incident Manager)**

Designação de um gestor de incidentes à entidade, responsável pelo *follow up* dos incidentes reportados e, pela alocação dos perfis mais adequados, para a resolução dos mesmos.

- **SLA relativos à resposta nos casos de suporte reativo**

Severidade	Designação	SLA	Impacto
A	Critico	1h	Indisponibilidade de um serviço que serve um número alargado de utilizadores e impede a prestação dos cuidados
B	Urgente	2h-4h	Perda moderada ou degradação de serviços, mas o trabalho pode continuar mesmo com algum impacto
C	Standard	4h-6h	Funcionando substancialmente com poucos ou nenhum impedimento de serviços.

7. Especificações Serviços Unified

	Package XXL	
Service Type	Service Description	Qtd
Unified Enterprise Support (Base)	Enterprise Service Delivery Management	Included
	Enterprise Reactive Support Management	Included
	Enterprise Problem Resolution Hours	As-needed
	Enterprise Advisory Support Hours	As-needed
	Enterprise Azure Problem Resolution Hours	As-needed
	Enterprise On-demand Assessment	On-demand
	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service	On-demand
	Enterprise On-Demand Education	On-demand
	Enterprise Webcasts	As-Needed
	Enterprise Online Support Portal	Included
	Reactive Enabled Contacts	Included
	CE Scoping	Included
Add-on Proactive	Service Manager (CSAM)	Included
	Enhanced Designated Engineering for Azure IaaS	**616 hours**

	Package XL	
Service Type	**Service Description**	**Qtd**
Unified Enterprise Support (Base)	Enterprise Service Delivery Management	Included
	Enterprise Reactive Support Management	Included
	Enterprise Problem Resolution Hours	As-needed
	Enterprise Advisory Support Hours	As-needed
	Enterprise Azure Problem Resolution Hours	As-needed
	Enterprise On-demand Assessment	On-demand
	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service	On-demand
	Enterprise On-Demand Education	On-demand
	Enterprise Webcasts	As-Needed
	Enterprise Online Support Portal	Included
	Reactive Enabled Contacts	Included
	CE Scoping	Included
Add-on Proactive	Service Manager (CSAM)	Included
	Enhanced Designated Engineering for Azure IaaS	**416 hours**

	Package L	
Service Type	**Service Description**	**Qtd**
Unified Enterprise Support (Base)	Enterprise Service Delivery Management	Included
	Enterprise Reactive Support Management	Included
	Enterprise Problem Resolution	As-needed
	Enterprise Advisory Support	As-needed
	Enterprise Azure Problem Resolution	As-needed
	Enterprise On-demand Assessment	On-demand
	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service	On-demand
	Enterprise On-Demand Education	On-demand
	Enterprise Webcasts	As-Needed
	Enterprise Online Support Portal	Included
	Reactive Enabled Contacts	Included
	CE Scoping	Included
Add-on Proactive	Service Manager (CSAM)	Included
	Enhanced Designated Engineering for Azure IaaS	**208 hours**

	Package M	
Service Type	**Service Description**	**Qtd**
Unified Enterprise Support (Base)	Enterprise Service Delivery Management	Included
	Enterprise Reactive Support Management	Included
	Enterprise Problem Resolution	As-needed
	Enterprise Advisory Support	As-needed
	Enterprise Azure Problem Resolution	As-needed
	Enterprise On-demand Assessment	On-demand
	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service	On-demand
	Enterprise On-Demand Education	On-demand
	Enterprise Webcasts	As-Needed
	Enterprise Online Support Portal	Included
	Reactive Enabled Contacts	Included
	CE Scoping	Included
Add-on Proactive	Service Manager (CSAM)	Included
	Enhanced Designated Engineering for Azure IaaS	**104 hours**

Package S		
Service Type	**Service Description**	**Qtd**
Unified Enterprise Support (Base)	Enterprise Service Delivery Management	Included
	Enterprise Reactive Support Management	Included
	Enterprise Problem Resolution	As-needed
	Enterprise Advisory Support	As-needed
	Enterprise Azure Problem Resolution	As-needed
	Enterprise On-demand Assessment	On-demand
	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service	On-demand
	Enterprise On-Demand Education	On-demand
	Enterprise Webcasts	As-Needed
	Enterprise Online Support Portal	Included
	Reactive Enabled Contacts	Included
	CE Scoping	Included
Add-on Proactive	Service Manager (CSAM)	Included
	Side-by-Side expert engineer support	**4 days**

Para uma melhor compreensão do que se pretende segue uma descrição de cada um dos serviços das tabelas acima:

Tipo de Serviço	
Enterprise Service Delivery Management	Apoio na definição, planeamento e execução do contrato de serviços e apoio a qualquer tema relacionado com Tecnologias Microsoft.
Enterprise Reactive Support Management	Gestor de incidentes que monitoriza todos os casos criados, gere todos os incidentes ativos, garante que os SLAs sejam cumpridos e que os engenheiros sejam assignados, agiliza o tempo de resolução.
Enterprise Problem Resolution Hours	Suporte a issues críticos relacionados com Azure, com tempos de resposta de 15 minutos para Sev 1
Enterprise Advisory Support Hours	Suporte por telefone de advisory para evitar problemas comuns de suporte e diminuir a probabilidade de interrupções (limitado a seis horas ou menos por incidente).
Enterprise Azure Problem Resolution Hours	Suporte a issues críticos relacionados com Azure, com tempos de resposta de 15 minutos para Sev 1
Enterprise On-demand Assessment	Assessment a diferentes componentes da infraestrutura, que permite a identificação de riscos por níveis de criticidade e respetivas ações de recomendação Microsoft.
Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service	Setup e configuração dos serviços de on-demand assessment para as diferentes componentes de infraestruturas.
Enterprise On-Demand Education	Permite praticar interativamente as skills dos colaboradores através de caminhos de aprendizagem,vídeos e laboratórios práticos on-demand.
Enterprise Webcasts	Acesso a webcasts ao vivo conduzidos por instrutores especialistas.
Enterprise Online Support Portal	Disponibilização de um portal de hub central na qual podem gerir e acompanhar os pedidos de caso de suporte, gerir a "saúde" do ambiente da infraestrutura através dos on-demand assessments, obter recomendações personalizadas e aceder a recursos e formação on-demand, tudo através de uma unica interface.
Reactive Enabled Contacts	Acesso para abertura de casos reativos de forma autónoma por parte dos colaboradores através da plataforma dos Services Hub.
CE Scoping	Customer Engineer scoping calls para preparação e definição do âmbito da entrega proativa.
Tipo de Serviço	
Service Delivery Management Extended	Apoio na definição, planeamento e execução do contrato de serviços e apoio a qualquer tema de Tecnologia Microsoft por parte de um gestor de conta da Microsoft.
Apoio Proactivo –EnhancedDesignatedEngineeringO365	Apoio de um Engenheiro Especialista nas componentes de Modern Work com programa estruturado (VBD se/ou Sessões Custom),alinhado às prioridades da SPMS.
Apoio Proactivo –Enhanced Designated Engineering Azure	Apoio de um Engenheiro Especialista nas componentes de Modern Work com programa estruturado (VBD se/ou Sessões Custom), alinhado às prioridades da SPMS.

8. Serviços de Cloud Azure

Disponibilização dos Serviços Cloud Azure às entidades que o solicitem e, em função das necessidades das Instituições, até ao limite do subscrito.

Serviços que podem ser adquiridos:

- ✓ Projetos de Segurança;
- ✓ Infraestrutura (DR, Monitorização…);
- ✓ Armazenamento e Backup;
- ✓ Aplicações na Cloud;
- ✓ Ambientes de Desenvolvimento.