

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)

DIREÇÃO-GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS E DE RECURSOS FINANCEIROS

DIREÇÃO-GERAL DE INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

CONCURSO PÚBLICO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE *MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE*

SUPPORT PARTNER MODEL

CADERNO DE ENCARGOS

ABRIL 2024

Concurso público para prestação de serviços de suporte *Microsoft Unified Enterprise Support Partner Model*

Parte I – Condições Gerais

Capítulo I – Disposições gerais

1. Apresentação	4
2. Objeto	4
3. Contrato	4
4. Preço base.....	5
5. Prazo do contrato.....	5

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

6. Obrigações principais do prestador de serviços	5
7. Forma de prestação dos serviços	6

Subsecção II – Dever de sigilo

8. Sigilo e diligência	6
9. Prazo do dever de sigilo	7

Subsecção III – Prevenção de conflito de interesses

10. Prevenção de conflito de interesses.....	7
--	---

Secção II – Obrigações da ANACOM

11. Preço contratual.....	8
12. Condições de faturação e de pagamento.....	9
13. Revisão do preço contratual.....	10

Capítulo III – Penalidades contratuais e resolução do contrato

14. Penalidades contratuais	10
15. Força maior.....	11
16. Resolução do contrato pela ANACOM	12
17. Resolução do contrato pelo prestador de serviços	13

Capítulo IV – Seguros e caução

18. Seguros	13
19. Execução da caução.....	14

Capítulo V – Resolução de litígios

20. Foro competente 14

Capítulo VI – Disposições finais

21. Subcontratação e cessão da posição contratual 14

22. Gestor do contrato 15

23. Comunicações e notificações..... 15

24. Contagem dos prazos 16

25. Legislação aplicável 16

Parte II – Especificações Técnicas

Especificações técnicas.....17

Parte I

Condições gerais

Capítulo I Disposições gerais

Cláusula 1.^a

Apresentação

A entidade adjudicante é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, com sede em Lisboa, na rua Ramalho Ortigão, n.º 51, 1099-099 Lisboa.

Cláusula 2.^a

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a prestação de serviços de suporte *Microsoft Unified Enterprise Support Partner Model*, indicados na parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 3.^a

Contrato

- 1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ANACOM;
 - b) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) o presente caderno de encargos;
 - d) a proposta adjudicada;
 - e) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
- 3 - Em caso de divergências entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

- 4 - Em caso de divergências 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 legal.

Cláusula 4.ª

Preço base

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 105 000 (cento e cinco mil) euros.

Cláusula 5.ª

Prazo do contrato

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data da sua outorga.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

- 1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de exata e pontual execução dos serviços adjudicados, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.
- 2 - O prestador de serviços fica obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

- 3 - A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.
- 4 - O prestador de serviços tem conhecimento e deverá cumprir com o disposto na «*Carta de Princípios dos Fornecedores da ANACOM*», disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=427283>.

Cláusula 7.^a

Forma de prestação dos serviços

- 1 - O prestador de serviços será responsável por assegurar os serviços de suporte *Microsoft Unified Enterprise Support Partner Model*, de acordo com o estipulado nas especificações técnicas, da parte II do presente caderno de encargos.
- 2 - O prestador de serviços deverá basear as suas operações nas melhores práticas de mercado no que respeita à gestão de serviço, utilizando metodologias reconhecidas – ex. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), de modo que se obtenha uma elevada eficácia nos serviços a prestar.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 8.^a

Sigilo e diligência

- 1 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.
- 2 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

- 3 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 4 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 5 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à ANACOM o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.
- 6 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

Cláusula 9.^a

Prazo do dever de sigilo

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

Subsecção III

Prevenção de conflitos de interesses

Cláusula 10.^a

Prevenção de conflitos de interesses

O prestador de serviços declara sob compromisso de honra que:

- 1 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a

- celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.
- 2 - Não detém qualquer participação social ou interesses nas empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.
 - 3 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com outras entidades cuja atividade possa colidir com o exercício das atribuições e competências da ANACOM e **que possa originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.
 - 4 - Se ao longo da prestação de serviços vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, compromete-se a informar a ANACOM desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

Secção II

Obrigações da ANACOM

Cláusula 11.ª

Preço contratual

- 1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a ANACOM deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ANACOM, nomeadamente, entre outros, os relativos a todas as despesas inerentes ao correto cumprimento do objeto a contratar.

Cláusula 12.^a

Condições de faturação e de pagamento

- 1 - A quantia devida pela ANACOM, nos termos da cláusula anterior, deverá ser faturada fracionadamente, em quatro faturas de igual valor, correspondentes, cada uma, a $\frac{1}{4}$ do preço contratual, acrescidas de IVA à taxa legal em vigor, e emitidas no início de cada trimestre respetivo do período contratual.
- 2 - A primeira fatura a emitir, correspondente ao primeiro trimestre do período contratual, no montante de $\frac{1}{4}$ do preço contratual, deverá ser acompanhada de garantia bancária de igual valor, a qual deverá incluir o IVA à taxa legal em vigor, sendo a mesma liberada pela entidade adjudicatária, após a prestação de serviços de valor correspondente.
- 3 - As três faturas seguintes, respeitantes aos três trimestres seguintes, correspondentes, cada uma, a $\frac{1}{4}$ do preço contratual, serão pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas pela ANACOM.
- 4 - Em caso de discordância por parte da ANACOM, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 5 - O prestador de serviços deverá cumprir com a legislação em vigor relativa à faturação eletrónica em procedimentos aquisitivos de contratação pública, nomeadamente, entre outras, o disposto no Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro, que regula as obrigações relativas ao processamento de faturas e outros documentos fiscalmente relevantes, e no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, na versão em vigor que define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos.
- 6 - As faturas deverão ser compatíveis com o sistema de faturação eletrónica implementado pela ANACOM.
- 7 - Para efeitos de cumprimento do referido no parágrafo anterior, será o prestador de serviços devidamente informado pela ANACOM do procedimento a seguir para proceder à faturação dos serviços prestados, mediante pedido de esclarecimento do prestador de serviços, a enviar para o endereço de correio eletrónico infoeletronica@anacom.pt.

- 8 - Desde que devidamente emitida, e observado o disposto na presente cláusula, a fatura é paga através de transferência bancária, para o IBAN que seja indicado pelo prestador de serviços.

Cláusula 13.^a

Revisão do preço contratual

O preço contratual não será revisto, sem prejuízo do disposto no CCP.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução do contrato

Cláusula 14.^a

Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato a outorgar, a ANACOM pode, a título sancionatório, aplicar as seguintes penalidades:
- pelo incumprimento do prazo de realização dos serviços por motivos que sejam imputáveis exclusivamente ao prestador de serviços - 2% do valor global do contrato por cada dia útil de atraso, até um valor máximo acumulado de 20% do valor global do contrato;
 - pelo incumprimento dos tempos de resposta máximo referido no ponto **4.2.** das especificações técnicas, da parte II do presente caderno de encargo - 0,5% por cada dia ~~útil~~ de atraso, até um valor máximo acumulado de 20% do valor global do contrato, sendo o valor das penalidades a aplicar pelo presente ponto calculadas de acordo com o tempo de atraso verificado no tempo de resposta e o referencial de 24 (vinte e quatro) horas, referido no primeiro subponto do ponto **3.** das especificações técnicas, d.
- 2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.
- 3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do número 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

- 4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 5 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 15.^a

Força maior

- 1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
- 2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
- 3 - Não constituem força maior, designadamente:
 - a) circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedade ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

- e) incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
- 4 – A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
- 5 – A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas apenas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 16.^a

Resolução do contrato por parte da ANACOM

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a ANACOM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente o incumprimento das obrigações resultantes do contrato a outorgar ou a sua prossecução deficiente e/ou reiterada.
- 2 - Nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 12/2021, de 9 de fevereiro, o direito de resolução referido no parágrafo primeiro da presente cláusula exerce-se mediante declaração a enviar pela ANACOM ao prestador de serviços para o endereço de correio eletrónico do gestor (ou responsável) do contrato do prestador de serviços, ou para o endereço de correio eletrónico a facultar pelo prestador de serviços para os efeitos do disposto no presente caderno de encargos, no que respeita às comunicações e notificações entre as partes cocontratantes.
- 3 - O direito de resolução referido no parágrafo primeiro da presente cláusula não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.
- 4 - A resolução do contrato pela ANACOM não prejudica o dever de o adjudicatário indemnizar a ANACOM pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas

no parágrafo primeiro da presente cláusula, nem a possibilidade de aplicação das penalidades mencionadas no presente caderno de encargos.

Cláusula 17.^a

Resolução do contrato por parte do prestador de serviços

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
- 2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada à ANACOM, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 3 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Capítulo IV

Seguros e Caução

Cláusula 18.^a

Seguros

- 1 – É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, do risco de perda e extravio de informação confidencial.
- 2 – A ANACOM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de 5 (cinco) dias.

Cláusula 19.^a

Execução da caução

- 1 - A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do programa do concurso, pode ser executada pela ANACOM, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
- 2 - A resolução do contrato pela ANACOM não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
- 3 - A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação da ANACOM para esse efeito.
- 4 - A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do CCP.

Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 20.^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.

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 21.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

- 1 - A subcontratação e a cessão da posição contratual por qualquer das partes regem-se nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 316.º e seguintes do CCP.

- 2 - O prestador de serviços não poderá subcontratar, total ou parcialmente, qualquer uma das obrigações que para si decorrem do contrato a outorgar sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM.
- 3 - A subcontratação de qualquer entidade por parte do prestador de serviços não o desvinculará de qualquer responsabilidade ou obrigação para si decorrente do contrato a outorgar.
- 4 - O prestador de serviços não poderá ceder a sua posição contratual, total ou parcialmente, de qualquer uma das obrigações que para si decorrem do contrato a outorgar sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM.

Cláusula 22.^a

Gestor do contrato

- 1 - Será nomeado um gestor do contrato por parte da ANACOM, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.
- 2 - Caso o gestor do contrato que venha a ser nomeado por parte da ANACOM detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, poderá adotar as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas, com exceção das respeitantes a matérias de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 23.^a

Comunicações e notificações

- 1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, preferencialmente, para os endereços de correio eletrónico dos gestores (ou responsáveis) pelo contrato designados por cada parte, ou para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.
- 2 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 24.^a

Contagem dos prazos

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

Clausula 25.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

**A Coordenadora
da equipa de Compras e Balcão Único**

Fátima Tobias
Coordenadora da equipa de Compras e Balcão Único
da Direção-Geral de Gestão de Pessoas
e de Recursos Financeiros,
(por delegação do DGPR da ANACOM
D.R. – 2.ª Série, N.º 195,
de 9 de outubro de 2023)

Parte II
Especificações técnicas

Serviços de suporte técnico Microsoft
Unified Enterprise Support Partner Model

1. Introdução

A ANACOM tem em curso um Programa de Transformação Digital, TD, cuja arquitetura de referência estabelece a adoção dos produtos Microsoft em *cloud* Azure.

Neste contexto, é crucial a colaboração do fabricante da tecnologia (Microsoft) para garantir a rápida resolução de ocorrências e acompanhamento especializado sobre novos sistemas, tecnologias e metodologias de trabalho, de forma a suportar as decisões tecnológicas nos projetos e garantir o controlo de qualidade dos produtos a desenvolver pelos diversos fornecedores de serviços.

Deste modo, a ANACOM pretende contratar serviços de suporte especializado Microsoft, sendo que atualmente este tipo de serviços faz parte do modelo de suporte da Microsoft: “*Unified Enterprise Support Partner Model*”, que consiste num plano variado de serviços.

2. Objetivos

- Alinhamento com as melhores práticas de soluções de negócio e de IT;
- Suporte Técnico;
- Otimizar o valor obtido pelo investimento em produtos Microsoft;
- Aumentar a resiliência de negócio, produtividade e inovação.

3. Âmbito

A prestação de serviços compreende o suporte personalizado dos produtos Microsoft e IT, fornecido por meio de uma combinação de soluções de suporte reativas, proativas e detalhadas, em dois componentes principais, um de consultoria e outro de suporte, que incluam, entre outros:

- Suporte Técnico (24/7);
- Gestão de escalonamento de problemas;

- Definição e configuração dos componentes;
- Suporte à gestão de consumos;
- Consultoria especializada para todos os produtos da Microsoft.

4. Requisitos

4.1. Serviços

Serviço de suporte Microsoft *Unified Enterprise Support Partner Model*, para resolução de problemas no ambiente Microsoft, pelo menos nas seguintes componentes:

	Tipo de Serviço	Quantidade
Unified Enterprise Support (Base)	Enterprise Service Delivery Management Gestor da conta Microsoft para apoio na definição, planeamento e execução do contrato de serviços e apoio a qualquer tema relacionado com Tecnologias Microsoft	Incluído
	Enterprise Reactive Support Management Gestor de incidentes da Microsoft	Incluído
	Enterprise Problem Resolution Hours Apoio à resolução de problemas com soluções rápidas e eficazes de modo a minimizar o tempo de inatividade	Conforme necessário
	Enterprise Advisory Support Hours Suporte por telefone de advisory para evitar problemas comuns de suporte e diminuir a probabilidade de interrupções	Conforme necessário
	Enterprise Azure Problem Resolution Hours Suporte a problemas críticos relacionados com Azure, com tempos de resposta de 15 minutos para Sev 1	Conforme necessário
	Enterprise On-demand Assessment Validação a diferentes componentes da infraestrutura, que permite a identificação de riscos por níveis de criticidade e respetivas ações de recomendação Microsoft	Sob solicitação
	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service Setup e configuração dos serviços de on-demand assessment para as diferentes componentes de infraestruturas	Sob solicitação
	Enterprise On-Demand Education Permite praticar interativamente as skills dos colaboradores através de caminhos de aprendizagem, vídeos e laboratórios práticos on demand	Sob solicitação
	Enterprise Webcasts Acesso a webcasts ao vivo conduzidos por instrutores especialistas	Conforme necessário
	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 única interface	Incluído
Reactive Enabled Contacts 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	Incluído	
CE Scoping Customer Engineer scoping calls para preparação e definição do âmbito da entrega proativa	Incluído	
Add-on Proativo	Service Delivery Management Extended	Incluído
	Enhanced Designated Engineering Power Platform & D365 CE Apoio proativo de um engenheiro da Microsoft, para remediação, otimização e modernização em temas relacionados com a power platform, nomeadamente Dynamics 365, Dataverse e Governance	200 horas
	Enhanced Designated Engineering Azure IaaS Apoio proativo de um engenheiro da Microsoft, para remediação, otimização e modernização em temas relacionados com a componente Azure, nomeadamente na componente Analítica e BI em Cloud	104 horas

4.2. Tempos de resposta

Severidade	Designação	Definição	Tempos de resposta esperados
1	Critical Business System Down	Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.	< 15-minutos para Azure; < 1-hora para todos os outros produtos
A	Critical Business System Degraded	Perda ou degradação significativa dos serviços.	< 1-hora para todos os produtos
B	Moderate Business Impact	Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode continuar razoavelmente prejudicado.	< 2-horas para todos os produtos
C	Minor Business Impact	Substancialmente funcionando com pequenos ou nenhum impedimento de serviços.	< 4-horas para todos os produtos

4.3. Horário

Os serviços de consultoria especializada nos produtos Microsoft serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, com duração à medida das necessidades, de acordo com o horário de trabalho definido pela ANACOM, desde que seja compreendido entre as 08:00 e as 20:00.

Em casos de manifesta necessidade e/ou por imposição legal, e por acordo entre as partes, os serviços síncronos poderão ser prestados fora deste horário.

5. Local de trabalho

Os serviços de consultoria podem ser prestados online, remotamente e/ou *onsite* nas instalações da sede da ANACOM.