Helena Paula Pereira Ribeiro Ferreira
Assinado de forma digital por Helena Paula Pereira Ribeiro Ferreira
Dados: 2019.02.04 09:41:49 Z

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO Nº. 05/CLPQ/AT/2019

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AO PARQUE DE IMPRESSORAS DA MARCA LEXMARK EM FUNCIONAMENTO NA AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

Cláusula 1.ª

Identificação da entidade adjudicante e do procedimento

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pelo Estado Português, através da Autoridade Tributária e Aduaneira, doravante designada apenas por AT, na sequência do procedimento pré-contratual por concurso limitado por prévia qualificação, que tem por objeto a "Aquisição de serviços de assistência técnica ao parque de impressoras, Lexmark em funcionamento na Autoridade Tributária e Aduaneira".

Cláusula 2.ª

Objeto do contrato a celebrar

1. Os serviços objeto do contrato a celebrar serão prestados nos locais onde se encontram instalados os equipamentos:

- Identificação dos locais onde se encontram instalados os equipamentos e respetivas quantidades por distrito, bem como n.º de série. – Anexo I

2. Os serviços de assistência técnica têm por objeto um conjunto de 2118 equipamentos impressão das marcas Lexmark, de diferentes modelos e em diferentes quantidades de acordo com os quadros (Q1, Q2). Ver quadros abaixo:

Q1

Marca	Modelo	Quantidade
Lexmark	**C534**	25
	T640	20
	E260	45
	E450dn / E460dn	1000

Q2

Marca	Modelo	Quantidade
Lexmark	**X464d / X466d / X611de**	1028

3. Os serviços incluem todas as peças necessários ao bom funcionamento de todos os equipamentos de impressão aqui identificados assim os respectivos, kit's de manutenção completos quando aplicável (entenda-se por Kits o conjunto de peças composto por Fusores, Embragens, Belt, Pic-Ups, Borrachas, e outras).

4. A cada 180 dias, a entidade adjudicante, pode rever, as quantidades de equipamentos em contrato, podendo retirar, equipamentos, caso se verifique que tenham existido equipamentos, descontinuados, e tenham sido abatidos.

5. Os serviços devem disponibilizar um número de IMAC`s correspondente a 10 % da quantidade de equipamentos presentes neste concurso. Imac`s (*Installations, Moves, Adds and Changes*) terminologia inglesa para designar serviços que informática que se possam classificar como, instalação, movimentação, configuração ou mudança de equipamentos, da quantidade estabelecida durante a vigência deste concurso, para estes equipamentos, e nos sites da AT.

Cláusula 3ª.

Preço Base

O preço máximo que a AT se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar é de 97.500,00 €, ao qual acresce o IVA à taxa legal.

Cláusula 4ª.

Patentes, licenças e marcas registadas

1. Os contraentes garantem que respeitam as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o hardware e software que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.

2. A AT não assume qualquer responsabilidade por infrações cometidas pelo adjudicatário, no âmbito da execução do contrato, relativamente a direitos de propriedade intelectual e industrial relacionados com o hardware e software, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ele ser assegurados.

Cláusula 5.ª

Propriedade

São propriedade do Estado Português, através da AT, todos os equipamentos que este forneça ao adjudicatário, para efeitos de execução do contrato.

Cláusula 6.ª

Sigilo

1. Os Contraentes obrigam-se a garantir o sigilo quanto a informação diretamente relacionada com o objeto do presente contrato, bem como tomar todas as medidas necessárias para que os seus funcionários e agentes se vinculem a igual obrigação, quanto aos conhecimentos que venham a ter no âmbito dos trabalhos em que estão envolvidos.

2. Os Contraentes tratarão como confidencial toda a informação por eles devidamente identificada como tal, ou que pela natureza das circunstâncias que rodeiam a sua divulgação deva, em boa fé, ser considerada como confidencial.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se como confidencial, independentemente da sua identificação como tal, toda a informação a que o adjudicatário tenha acesso relacionada com sistemas de segurança para proteção de informação, sistemas informáticos, sistemas de informação, instalações, métodos de trabalhos e *core business* da AT.

4. Carece de consentimento prévio, através da AT:

a) A divulgação pelo adjudicatário de qualquer informação, sob qualquer forma, relacionada com o presente projeto ou com qualquer outro de que venha a ter conhecimento em virtude de ser prestadora de serviços da AT;

b) A utilização do logótipo da AT para efeitos de publicidade, assim como a referência à sua qualidade de adjudicatária.

5. Encontra-se excluída da presente obrigação de confidencialidade a informação que:

a) Tenha sido prévia e legitimamente divulgada por terceiros a qualquer um dos contraentes;

b) Se encontre disponível para o público em geral;

c) Os contraentes tenham sido legal ou judicialmente obrigados a revelar, desde que observados os procedimentos estabelecidos para o efeito;

d) Seja conhecida do contraente que a revelou em momento anterior à celebração do presente contrato;

e) Tenha sido transmitida ao contraente por uma terceira entidade sem que lhe tenha sido imposta qualquer obrigação de confidencialidade;

f) Os contraentes acordem, por escrito, na possibilidade da sua divulgação.

Cláusula 7.ª

Descrição detalhada do tratamento efetuado pela entidade adjudicante aos incidentes reportados pelos utilizadores da AT

1. A abertura do incidente no Help Desk pelos utilizadores da AT dá origem a um ticket na plataforma de registo de incidentes – Service Desk/ServiceManager

2. Intervenção de 1ª linha no sentido de despistar a anomalia reportada para apurar se a causa é hardware ou software.

2.1. Poderá ser necessária uma intervenção de 2ª linha para confirmação da causa da anomalia (em regra se for despiste em 1ª linha, não deverá demorar mais de 1 hora até ao encaminhamento para suporte externo (OT), se carecer de mais análise pode demorar um dia ou pouco mais);

3. Se a anomalia for de HARDWARE – procede-se á Abertura de Ordem de Trabalho (OT) externa;

3.1. A OT é criada em estado "Registada" e encaminhada para suporte externo pelo Help Desk técnico da entidade adjudicante, dando início à contagem do tempo para efeitos de SLA.

4. O Help Desk técnico inicia a resolução da OT pela alteração do registo para "Em Progresso" para que o utilizador da AT verifique que a mesma está a ser tratada, assegurando em simultâneo a atualização da informação para consulta pelo utilizador da AT.

5. Após receção da OT em estado "Resolvida" (quando terminada a intervenção e confirmada a resolução), termina a contagem do tempo na data e hora que a mesma é devolvida), o Help Desk técnico regista o ticket para "Resolvido" sendo o utilizador notificado por correio eletrónico, o qual tem 48h para se pronunciar, quanto à resolução ou não da anomalia reportada.

5.1. Nas 48h imediatas ao fecho por parte do Help Desk técnico, a OT fica corretamente resolvida sendo a situação considerada encerrada e determinado o SLA.

5.2. Se nessas 48h o utilizador reabrir a OT o incidente vai ser reaberto e a contagem de tempo para efeitos de SLA continua a evoluir.

6. O Help Desk técnico funciona na AT pelo período diário de 12h, (abertura ás 8 horas e encerramento ás 20h nos dias úteis). Durante este período serão criadas e encaminhadas as OT`s, pelos técnicos do Help Desk da entidade adjudicante para o adjudicatário, via plataforma de Service Desk/ServiceManager.

6.1. Ao adjudicatário é disponibilizada uma View web da ferramenta de tratamento de incidentes (Service Desk/ServiceManager).

Cláusula 8.ª

Descrição detalhada dos serviços a prestar pelo adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações que venham a ser fixadas nas cláusulas contratuais, para o adjudicatário decorrem as seguintes obrigações:

a) Na vertente de tratamento das avarias reportadas, em cenário de Back office:

i) Obrigação de executar qualquer pedido de intervenção ou apoio solicitado pela entidade adjudicante com níveis de proficiência elevados;

ii) Obrigação de prestar todos os esclarecimentos durante a resolução dos incidentes assim como participar a sua finalização com indicação das ações realizadas;

iii) Obrigação de efetuar sempre o diagnóstico o mais fiável possível dos incidentes reportados, recorrendo a um contacto telefónico com os utilizadores finais da AT antes de qualquer intervenção local;

iv) Obrigação de participar e partilhar nos melhoramentos do trouble shooting do helpdesk AT, transmitindo conhecimentos técnicos aos funcionários da AT.

b) Na vertente do serviço técnico ao hardware nos locais:

i) Obrigação de prestação de serviços de assistência técnica nos locais, reparando e colocando os equipamentos com anomalia reportada no seu estado de correto funcionamento operacional, procedendo às deslocações, usando a mão-de-obra necessária, assim como de todas as peças originais necessárias que permitam repor o correto funcionamento das impressoras;

ii) Obrigação de efetuar a conclusão das intervenções de manutenção fora das horas, sempre que iniciadas dentro do período de funcionamento dos serviços;

iii) Obrigação de registar em suporte de papel e reportar por escrito na plataforma digital (Servicedesk / Service center) as intervenções efetuadas, nos equipamentos a nível local e no respetivo ticket que deu origem ao pedido de intervenção.

c) Na vertente da produção de relatórios de serviço técnico:

i) Obrigação de produção de relatórios mensais, que correlacionem o número de intervenções, tipo de intervenções, o estado de cumprimento de SLA`s, a quantidade de KITS instalados e outros itens a definir;

ii) Colaboração com a AT, no sentido de comunicar as avarias fora da responsabilidade da entidade adjudicante para que sejam desencadeados os procedimentos necessários.

Cláusula 9.ª

Forma de prestação do serviço

1. O Adjudicatário obriga-se a prestar à AT todos os esclarecimentos e informações necessárias ao conveniente acompanhamento da execução do contrato, bem como quanto ao nível de serviço prestado, o qual deverá respeitar as condições previstas neste caderno de encargos, podendo ser objeto de auditoria pela entidade adjudicante.

2. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.

3. A reposição do serviço dos equipamentos deve ser efetuada o mais rápido possível, devendo decorrer sempre que possível dentro dos níveis de serviço (ANS ou SLA *Service Level Agreement)*, de resolução

previstos para o presente caderno de encargos. No caso de tal não se tornar possível serão acionadas penalidades para as situações de incumprimentos de acordo com a cláusula 15ª do presente caderno.

4. O adjudicatário terá de assumir que no prazo máximo de 75 dias após o início dos serviços, todo o equipamento objecto do presente contrato está totalmente operacional e suportado pelos SLA previstos para a operação do contrato.

Cláusula 10.ª

Verificação da execução dos serviços

1. A AT verificará, no decurso da execução do contrato, o nível dos serviços prestados, aferindo eventuais anomalias.

2. O adjudicatário deverá promover a realização de 6 reuniões ao longo do ano (a cada 2 meses) para a revisão dos serviços a fim de garantir o aumento da eficiência do serviço e a resposta contínua aos requisitos de negócio.

3. O adjudicatário deverá produzir mensalmente relatórios de revisão de serviço que devem ser publicados antes das reuniões de revisão.

Cláusula 11.ª

Responsabilidade do Adjudicatário

1. È obrigação do adjudicatário a utilização de peças / componentes de hardware originais nos equipamentos da marca indicada.

2. O Adjudicatário será responsável pela boa prestação dos serviços, sendo da sua inteira responsabilidade, quaisquer danos causados pelos seus técnicos nos equipamentos.

Cláusula 12.ª

Preço contratual

1. Para o fornecimento dos bens e serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AT deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças da responsabilidade do prestador de serviços.

3. O preço a que se refere o n.º 1 será pago em prestações mensais, com a primeira fatura a ser emitida 30 dias após o início dos serviços que deverá ocorrer na data de outorga do contrato

Cláusula 13.ª

Condições de pagamento

1. A quantia devida pela AT, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de receção da fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação.

2. A fatura deverá ser discriminada e deverá mencionar o valor mensal, onde deve ser subtraído o valor das penalidades apuradas que serão relativas ao mês anterior.

3. Em caso de discordância por parte AT, quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. O presente contrato prevê que a cada 180 dias, a entidade adjudicante, possa rever, as quantidades de equipamentos em contrato, podendo retirar, equipamentos do presente contrato, caso se verifique que tenham existido equipamentos, descontinuados, e tenham sido abatidos. Esta situação, irá implicar a variação (com redução) do montante a pagamento mensal, dos encargos com a manutenção. Esta alteração financeira a pagar pela entidade adjudicante, resulta, da quantidade de equipamentos entretanto retirados do contrato.

5. Desde que devidamente emitida, e observado o disposto no n.º 1, a fatura será paga através de transferência bancária.

Cláusula 14.ª

Considerações sobre períodos de trabalho e SLA de execução do Serviço

1. Os períodos de tempo de trabalho devem ter em conta os seguintes aspetos:

   a) Período útil de trabalho diário (PUTD) – Segunda a Sexta (exceto feriados nacionais) das 8 horas ás 20 horas (12 horas continuas, portanto).

   b) Durante esse período as OT's são disponibilizadas ao adjudicatário.

   c) O adjudicatário depois de disponibilizadas as OT`s deve providenciar a reparação dos equipamentos, no período mais curto possível.

2. Os serviços terão de ser prestados diariamente e quando solicitado pela entidade adjudicante, nos seguintes termos:

a) A assistência técnica aos equipamentos deve ocorrer dentro do horário normal de funcionamento (das 9 horas e as 17 horas) nas instalações da entidade adjudicante, salvo quando certo tipo de assistência seja recomendável efetuar-se nas oficinas do adjudicatário.

b) A assistência técnica quando solicitada deverá ser prestada no prazo máximo de **4 PUTD** (SLA) em Portugal Continental, e Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores;

c) A partir da ferramenta de tratamento de incidentes da AT será produzido um relatório mensal (ao dia 20 de cada mês ou no dia útil imediatamente a seguir) com informação relativa ao período de reparação dos equipamentos. Este relatório será o meio que irá permitir a aplicação de penalidades.

Cláusula 15.ª

Penalidades contratuais

1. A entidade adjudicante irá aplicar as penalidades conforme os seguintes critérios:

2. Se o incumprimento se situar entre os **4 PUTD** e os **7 PUTD** os valores as penalidades serão, de acordo com a seguinte tabela:

Marcas	Modelo(s)	Valor unitário/ anual
Lexmark	E450dn / E460dn	P1=V1 * 0,3
	X464d / 466d / 611de	P1=V2 * 0,3
	E260	P1=V3 * 0,3
	T640	P1=V4 * 0,3
	C534	P1=V5 * 0,3

3. Se o incumprimento for igual ou superior a **8 PUTD** as penalidades serão, de acordo com a seguinte tabela :

Marcas	Modelo(s)	Valor unitário/ anual
Lexmark	E450dn / E460dn	P2=V1 * 0,5
	X464d / 466d / 611de	P2=V2 * 0,5
	E260	P2=V3 * 0,5
	T640	P2=V4 * 0,5
	C534	P2=V5 * 0,5

4. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pela AT dentro do prazo máximo de 40 (quarenta) dias sobre a data da ocorrência que lhe deu origem.

5. A importância que for devida pelo adjudicatário correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento do mês seguinte.

6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas ao valor acumulado de 20% do preço contratual.

7. Durante o prazo inicial referido no nº4 da cláusula 9.ª, não serão aplicadas as penalidades previstas na presente cláusula.

Cláusula 16.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário 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 efetuada, 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. Constituem motivos de força maior, 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. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais efetuadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 17.ª

Cessão da Posição Contratual

O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato.

Cláusula 18.ª

Resolução do contrato

1. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposo por uma das Partes das obrigações por si assumidas no contrato, nos termos gerais de Direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, a parte não culposa comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual, nos demais termos gerais de direito.

3. O contrato pode também ser resolvido através da AT caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposo por parte do adjudicatário:

a) Quando não se verificar o início dos trabalhos na data acordada pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao adjudicatário;

b) Quando se verificarem atrasos na execução dos trabalhos dos quais resulte impossibilidade da sua conclusão no prazo inicialmente fixado, por causa direta e exclusivamente imputável ao adjudicatário;

c) Quando os trabalhos tiverem sido subcontratados total ou parcialmente, sem prévia autorização por parte da AT;

d) Quando o adjudicatário se recusar injustificadamente a corrigir ou a repetir trabalhos que não forem aceites no âmbito do acompanhamento da execução do contrato;

e) Quando o adjudicatário se recusar injustificadamente a cumprir instruções que lhe forem dadas no âmbito do acompanhamento da execução do contrato, para cumprimento do objeto do mesmo;

f) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má fé do adjudicatário;

g) Prestação de falsas declarações;

h) Estado de falência ou insolvência;

i) Cessação da atividade;

j) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do fornecedor e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.

4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao adjudicatário.

Cláusula 19.ª

Foro competente

Para dirimir qualquer conflito emergente da presente prestação de serviços é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 20.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 dirimidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 21.ª

Esclarecimentos de dúvidas

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:

a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à AT e aceitar as decisões que esta tomar;

b) Se as dúvidas ocorrerem após o início da prestação de serviços, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso.

2. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número precedente torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

3. Os diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e que se relacionem com os serviços a prestar no âmbito do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante.

4. Terão ainda de ser respeitadas as disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a cada tipo de atividade a desenvolver.

Cláusula 22.ª

Duração da Prestação de Serviços

A prestação de serviços inicia-se com a assinatura do contrato e terminará a 31 de Dezembro de 2019.

Cláusula 23.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 24.ª

Nomeação de Gestor

A Entidade Adjudicante nomeia como gestor responsável pelo contrato a celebrar o Eng.º Carlos Manuel Rodrigues, para efeitos do disposto no artigo 290º-A do CCP.

Cláusula 25.ª

Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver previsto no presente Caderno de Encargos será aplicável o Código dos Contratos Públicos, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, e respetiva legislação regulamentar.