

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO Nº. 26/CLPQ/AT/2020

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA A COMPUTADORES DA MARCA HP

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 a computadores da marca HP”.

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 equipamentos abaixo indicados:

Marca	Modelos	Quantidades
HP	DC 5000	1472
	DC 5800/7800/7900/8300	297
	DC 5700	1812

3. 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.
4. Os serviços incluem a reparação dos equipamentos, incluindo todas as peças necessários á colocação em bom funcionamento dos equipamentos identificados.
5. Os serviços devem incluir um número de IMAC`s correspondente a 5% 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 Serviços da AT.

Cláusula 3.^a

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 **82.253,96€**, ao qual acresce o IVA à taxa legal.

Cláusula 4.^a

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:
- Tenha sido prévia e legitimamente divulgada por terceiros a qualquer um dos contraentes;
 - Se encontre disponível para o público em geral;
 - Os contraentes tenham sido legal ou judicialmente obrigados a revelar, desde que observados os procedimentos estabelecidos para o efeito;
 - Seja conhecida do contraente que a revelou em momento anterior à celebração do presente contrato;
 - Tenha sido transmitida ao contraente por uma terceira entidade sem que lhe tenha sido imposta qualquer obrigação de confidencialidade;
 - 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

- A comunidade de utilizadores da rede RITTA da AT comunica os incidentes ao Helpdesk da AT;
- Os incidentes dão origem a um ou vários "tickets", que são encaminhados via plataforma eletrónica (Service Manager) para a empresa prestadora do serviço de assistência técnica;
- O prestador de serviços deve realizar a assistência técnica às avarias comunicadas pelo Helpdesk da AT, remotamente ou deslocando-se ao Serviço onde se verificou a avaria;
- O prestador de serviços deve proceder à reparação no próprio Serviço onde se verificou a avaria, ou se impossível, transportar os equipamentos para reparação, devolvendo-os posteriormente ao Serviço;
- O prestador de serviços deve proceder à instalação da imagem preconizada pela AT e disponível nos Serviços, nos equipamentos intervencionados e entretanto reparados, quando necessário;
- As reparações on-site podem ocorrer em qualquer das instalações da AT;
- Não é permitida a troca (swap) de equipamentos entre os diferentes locais, exceto quando solicitado pela AT;
- Todas as intervenções efetuadas on-site deverão ser validadas (assinadas) em relatório próprio pelo utilizador/responsável local (AT), sendo obrigação do prestador de serviços assegurar a comunicação do fecho dos incidentes junto da AT, através da plataforma eletrónica (Service Manager) que a AT irá disponibilizar à empresa prestadora do serviço;
- Os serviços de assistência não poderão ter limite de número de chamadas.

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 troubleshooting do Helpdesk da 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 dos Microcomputadores e Portáteis incluindo a instalação de imagem padrão nos equipamentos.
 - 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 (Service Manager) 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,
 - 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 (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 objeto 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 (por exemplo, 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. É obrigação do adjudicatário a utilização de peças / componentes de hardware originais nos equipamentos da marca HP.

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 às 20 horas (12 horas contínuas portanto).
 - b) Durante esse período as Ordens de Trabalho são disponibilizadas ao adjudicatário.
 - c) O adjudicatário depois de disponibilizadas as Ordens de Trabalho 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 **quatro 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 6 PUTD** os valores as penalidades serão, de acordo com a seguinte tabela:

Marca	Modelos	Valor unitário/ anual
HP	DC 5000	$P1=V1 * 0,3$
	DC 5800/7800/7900/8300	$P1=V2 * 0,3$
	DC 5700	$P1=V3 * 0,3$

3. Se o incumprimento for superior **a 7 PUTD** as penalidades serão, de acordo com a seguinte tabela:

Marca	Modelos	Valor unitário/ anual
HP	DC 5000	$P2=V1 * 0,5$
	DC 5800/7800/7900/8300	$P2=V2 * 0,5$
	DC 5700	$P2=V3 * 0,5$

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 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. 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 afetadas 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) Cessaçãõ da atividade;
 - j) Condenaçãõ, por sentença transitada em julgado, por infraçãõ que afete a idoneidade profissional do fornecedor e desde que não tenha ocorrido reabilitaçãõ judicial.
4. O direito de resoluçãõ referido no número anterior exerce-se mediante declaraçãõ escrita enviada ao adjudicatário.

Cláusula 19.^a

Foro competente

Para dirimir qualquer conflito emergente da presente prestaçãõ de serviçõs 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 alteraçãõ 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 interpretaçãõ das regras aplicáveis ou sobre o modo de execuçãõ 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 prestaçãõ de serviçõs, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentaçãõ 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 errônea ou deficiente interpretaçãõ.

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 terá a duração de 12 meses.

Cláusula 23.ª

Nomeação de Gestor

Para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP a Entidade Adjudicante designará um gestor responsável pelo contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento.

Cláusula 24.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 25.ª

Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente Caderno de Encargos aplica-se o regime previsto no Código de Contratos Públicos e, subsidiariamente, a demais legislação portuguesa aplicável.