CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO COM PUBLICAÇÃO DE ANUNCIO NO JOUE N.º 24/CLPQ/AT/2025

Caderno de encargos

Aquisição de serviços de informática especializados para apoio técnico ao Portal das Finanças

MOD. 4:3

Índice:

Cláusula 1.º - Objeto **3**

Cláusula 2.º - Requisitos da equipa técnica para a realização dos serviços **3**

Cláusula 3.º - Preço-base **4**

Cláusula 4.º - Local da prestação dos serviços **4**

Cláusula 5.º - Prazo de prestação do serviço **4**

Cláusula 6.º - Sigilo e confidencialidade **4**

Cláusula 7.º - Proteção de Dados Pessoais **5**

Cláusula 8.º - Obrigação principal do adjudicatário **7**

Cláusula 9.º - Responsabilidade **7**

Cláusula 10.º - Forma de prestação do serviço **7**

Cláusula 11.º - Penalidades contratuais **8**

Cláusula 12.º - Preço contratual e formas de pagamento **8**

Cláusula 13.º - Condições de pagamento **8**

Cláusula 14.º - Força maior **9**

Cláusula 15.º - Resolução do contrato **9**

Cláusula 16.º - Foro competente **10**

Cláusula 17.º - Nomeação de Gestor **10**

Cláusula 18.º - Comunicações e notificações **10**

Cláusula 19.º - Subcontratação e cessão da posição contratual **10**

Cláusula 20.º - Despesas **10**

Cláusula 21.º - Legislação aplicável **10**

ANEXO I **11**

Cláusula 1.º- Objeto

1. 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, que tem por objeto a aquisição de serviços de informática especializados para apoio técnico ao Portal das Finanças.
2. Para efeitos do disposto no número anterior a aquisição de serviços especializados de informática, inclui, nomeadamente, o apoio técnico especializado na resolução de questões ou eventuais dificuldades que surjam com o crescente acesso e utilização do Portal das Finanças e demais serviços eletrónicos da Autoridade Tributária e Aduaneira (doravante AT), conforme descrito no Anexo I ao presente caderno de encargos.
3. Para a realização dos trabalhos acima descritos pretende-se a aquisição de uma bolsa de horas, no total de 31.500 (trinta e uma mil e quinhentas) horas, estima-se que sejam executadas 9.500 (nove mil e quinhentas) horas em 2025, 11.000 (onze mil) horas em 2026 e 11.000 (onze mil) horas em 2027.
4. A descrição do objeto obedece à classificação CPV (Common Procurement Vocabulary), 72253200-5 - Serviços de apoio a sistemas, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007, que alterou o Regulamento (CE) n.º 2195/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho.

Cláusula 2.º - Requisitos da equipa técnica para a realização dos serviços

1. A equipa técnica a afetar à prestação dos serviços deverá ser constituída, no mínimo, por 6 elementos, que prestarão os serviços nos dias úteis entre as 8 horas e as 20 horas, repartidos por dois turnos com o mínimo 50% dos recursos da equipa, e, nos fins-de-semana e feriados em regime de funcionamento excecional a pedido da AT efetuado com a antecedência mínima de 2 semanas:

a. A equipa deve ser constituída, no mínimo, por seis recursos com o perfil de utilizador de serviços de informática especializados, entre os quais, um recurso deverá ainda ter o perfil de responsável pelas tarefas de gestão;
b. O recurso com o perfil de responsável pelas tarefas de gestão deve ter concluído formação superior na área de Gestão Empresarial e os restantes recursos deverão ser titulares de habilitações literárias ao nível do 12.º ano ou similar;
c. Os recursos devem ser fluentes em língua portuguesa falada e escrita, devendo incluir, no mínimo, 2 recursos fluentes em língua inglesa falada e escrita;
d. No mínimo, 50% dos recursos deverão deter formação e/ou certificação em Fiscalidade;
e. O recurso com o perfil de responsável pelas tarefas de gestão deve ser titular de, pelo menos, 5 das seguintes certificações:

- Project Management Professional;
- PM2 Certified;
- PSM II (Professional Scrum Master – Advanced);
- PMO Value Ring Certified Associate;

- Certified Kanban Associate;
- Six Sigma Yellow Belt;
- ITIL Foundation Certificate in IT Service Management
- Certified SAF e 6 Agilist

f. Os recursos deverão ter experiencia mínima cumulativa de 5 (cinco) anos nas seguintes funções:

- Siebel como ferramenta de CRM (Customer Relationship Management);
- Validação de estrutura de ficheiros XML;
- Resolução de questões relacionadas com a instalação e execução de Java em diferentes Sistemas Operativos;
- Resolução de questões relacionadas com a utilização de applets Java;
- Resolução de questões relacionadas com a utilização de Cartão do Cidadão para efeitos de autenticação;
- Resolução de questões relacionadas com a utilização de 2 fatores de autenticação para efeitos de autenticação.

Cláusula 3.º- Preço-base

O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar é de €688.905,00 (seiscentos e oitenta e oito mil, novecentos e cinco euros), s/IVA, correspondendo ao limite máximo do preço/hora de €21,87 (vinte e um euros e oitenta e sete cêntimos), s/IVA.

Cláusula 4.º- Local da prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato a celebrar serão prestados presencialmente em Lisboa, na Av. Engenheiro Duarte Pacheco, n.º 28 ou, prestado a partir de outro local que não sejam instalações da Autoridade Tributária e Aduaneira, desde que haja acordo entre os contratantes, por indicação do gestor do contrato da AT.

Cláusula 5.º- Prazo de prestação do serviço

A prestação de serviços terá inicio no primeiro dia útil seguinte à data da aposição da última assinatura eletrónica dos outorgantes no contrato e decorrerá até 31 de dezembro de 2027, ou até ao consumo total das horas, se este ocorrer primeiro.

Cláusula 6.º- Sigilo e confidencialidade

1. O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objeto do contrato e a tratar como confidencial toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, ou qualquer assunto que no seu âmbito esteja em desenvolvimento ou colaboração,

de que possa ter conhecimento e a que tenha acesso, sendo esta obrigação extensível aos seus trabalhadores, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo e confidencialidade 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.

3. As partes só podem divulgar informações referidas no número anterior na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização da parte que as haja prestado e da AT, se diferente, ou do estritamente necessário ao exercício do direito de defesa em processo contencioso.

4. No caso previsto no número anterior, as partes devem garantir, em reciprocidade e em condições satisfatórias, a assunção, por escrito, de idêntico compromisso de confidencialidade pelos terceiros que acedam às informações abrangidas pelo dever de confidencialidade.

5. As partes devem ainda limitar o acesso às informações confidenciais aos seus quadros e funcionários que a elas tenham de recorrer para a correta execução do contrato, assegurando- que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade.

6. São suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que as partes decidam qualificar como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos a qualquer das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento dos trabalhos da prestação de serviços objeto do contrato.

7. Os deveres referidos nos números anteriores abrangem igualmente as entidades subcontratadas pelo Adjudicatário e a equipa técnica a afetar à presente prestação de serviços.

8. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem 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 7.º- Proteção de Dados Pessoais

1. As partes comprometem-se a cumprir o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação de proteção de dados pessoais aplicável.

2. No caso de o Adjudicatário tratar dados pessoais no âmbito do presente contrato, fica obrigado a tratar os dados exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral, pontual e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, e por conta e de acordo com as instruções da Entidade Adjudicante, devendo cumprir rigorosamente as instruções relativas ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação e meio de tratamento de dados pessoais.

3. O Adjudicatário compromete-se ao seguinte:

   a. Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o contrato, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com tais finalidades;
   b. Implementar as medidas técnicas e organizativas adequadas ao objeto e à natureza do tratamento de dados, assim como ao tipo de dados pessoais e ao tipo de categorias de titulares de dados;
   c. Implementar as medidas de segurança necessárias para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos dados pessoais;
   d. Assegurar que todos os seus trabalhadores e colaboradores estão vinculados a um compromisso de confidencialidade específico para tratamento de dados no âmbito do presente contrato;
   e. Não recorrer a subcontratantes sem a autorização expressa e por escrito da Entidade Adjudicante;
   f. Não proceder a transferências internacionais de dados pessoais, exceto se tal for instrução da Entidade Adjudicante;
   g. Prestar assistência e colaboração nos casos em que seja obrigatória uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados;
   h. Prestar assistência e colaboração em caso de violações de dados pessoais;
   i. Disponibilizar toda a informação pertinente no âmbito do presente contrato e facilitar auditorias e inspeções por parte da Entidade Adjudicante;
   j. Comunicar de imediato à Entidade Adjudicante quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

4. O Adjudicatário obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores e colaboradores.

5. O Adjudicatário não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato.

6. O Adjudicatário é responsável por qualquer violação de dados pessoais, incluindo a perda ou modificação, ocorrida no âmbito da execução do contrato por causas que lhe sejam imputáveis, ficando obrigado a adotar as medidas que forem necessárias com vista à mitigação da violação sem quaisquer custos adicionais para a Entidade Adjudicante.

7. O Adjudicatário obriga-se a ressarcir a Entidade Adjudicante por todos os prejuízos em que esta venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados pessoais objeto deste contrato, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como, por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

8. Findo o contrato, o Adjudicatário assume o compromisso de apagar todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com o presente contrato.

Cláusula 8.º- Obrigação principal do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o adjudicatário como obrigação principal a execução dos serviços identificados na sua proposta, em conformidade com o presente Caderno de Encargos.

Cláusula 9.º- Responsabilidade

1. O adjudicatário assume a responsabilidade, por si e pelos técnicos seus colaboradores, pela perfeita adequação dos trabalhos a realizar aos fins a que se destinam.
2. O adjudicatário é responsável por todos os atos e omissões dos quais possam resultar prejuízos para a entidade adjudicante ou para terceiros, incluindo os praticados através de ação ou omissão dos seus colaboradores, independentemente do vínculo contratual existente, ainda que tais atos ou omissões sejam praticados contra ordens ou instruções que o adjudicatário lhes haja transmitido.
3. O adjudicatário obriga-se ao cumprimento do disposto no artigo 419.º-A por remissão do n.º 13 do artigo 42.º ambos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 10.º- Forma de prestação do serviço

1. Os serviços objeto do contrato a celebrar serão desenvolvidos pela equipa técnica da entidade adjudicatária, em estreita colaboração com a equipa interna da entidade adjudicante afeta ao projeto, coordenada por um Diretor de Projeto da responsabilidade da entidade adjudicante.
2. É da responsabilidade da entidade adjudicatária apresentar os contactos (número de telefone, fax, morada) para os quais a entidade adjudicante deve endereçar os pedidos de suporte.
3. A entidade adjudicatária deverá seguir as regras e normas vigentes na entidade adjudicante no âmbito da qualidade, planeamento e gestão de projetos, devendo-lhe ser facultadas no início dos trabalhos.
4. A entidade adjudicatária garantirá a qualidade dos serviços de acordo com os padrões exigíveis e em vigor na entidade adjudicante.
5. A entidade adjudicatária obriga-se a prestar à entidade adjudicante todos os esclarecimentos e informações necessárias ao conveniente acompanhamento da execução do contrato.
6. Para o acompanhamento da execução do contrato, a entidade adjudicatária fica obrigada a manter, com uma periodicidade a acordar com a entidade adjudicante em sede de execução do contrato, reuniões de coordenação com os representantes por ela designados para o efeito.
7. Todos os relatórios, registos, comunicações, e demais documentos elaborados pela entidade adjudicatária devem ser integralmente redigidos em português.

8. Para efeitos de prestação de serviços é permitida a subcontratação de recursos, desde que cumpram os requisitos mínimos de capacidade da equipa técnica.

Cláusula 11.º- Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir da entidade adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária, calculada de acordo com a fórmula: P = V x A, em que P corresponde ao montante da penalização, V ao valor hora do contrato e A ao número de horas de atraso ou de indisponibilidade dos serviços e plataformas objeto do presente contrato, por causa imputável à entidade adjudicatária.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade adjudicatária e as consequências do incumprimento.
3. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pela entidade adjudicante dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias sobre a data da ocorrência que lhe deu origem.
4. A importância que for devida pela entidade adjudicatária correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento à data da aplicação da penalidade.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas a 20% ou 30% do valor do contrato, nos termos previstos, respetivamente, nos números 2 e 3 do art.º 329.º do Código dos Contratos Públicos, consoante o caso que se aplicar.

Cláusula 12.º- Preço contratual e formas de pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, a AT deve pagar ao adjudicatário 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 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 adjudicatário.
3. O preço a que se refere o n.º 1 será pago em prestações mensais, de acordo com o número de horas efetivamente prestado.

Cláusula 13.º- Condições de pagamento

1. As quantias devidas, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das faturas, as quais só podem ser emitidas após a execução das respetivas obrigações.
2. As faturas deverão mencionar o número do compromisso e do contrato bem como o número do procedimento 24/CLPQ/AT/2025.

3. Em caso de discordância por parte da AT, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta 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. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, a faturas serão pagas através de transferência bancária.

5. O atraso no pagamento da fatura devida pela AT confere ao adjudicatário o direito de exigir juros de mora, nos termos previstos pelo artigo 326.º do CCP, na redação dada pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 14.º- 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 15.º- 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 30 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 se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má fé do adjudicatário;
b) Prestação de falsas declarações;
c) Estado de falência ou insolvência;

d) Cessação da atividade;
e) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do adjudicatário 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 nos termos do n.º 2 desta cláusula.

Cláusula 16.º- Foro competente

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

Cláusula 17.º- Nomeação de Gestor

1. A Entidade Adjudicante nomeará um gestor responsável pelo contrato, para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP.
2. O Adjudicatário obriga-se, até à data da celebração do contrato, a comunicar à AT, a nomeação do gestor responsável pela execução do contrato, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação. O gestor deve disponibilizar à entidade adjudicante, contactos telefónicos e de e-mail de contacto direto.

Cláusula 18.º- 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 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 19.º- Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário ou a cessão da respetiva posição contratual dependem de autorização escrita prévia da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 20.º- Despesas

Correm por conta do adjudicatário todas as despesas em que este haja de incorrer em virtude das obrigações emergentes do contrato.

Cláusula 21.º- Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e respetiva legislação regulamentar.

ANEXO I

a) Serviços a executar:
   - Apoio ao contribuinte e operadores económicos na utilização dos serviços relacionados com IRS, IRC, IES, e-fatura, e-balcão, ficheiros SAF-T;
   - Apoio ao contribuinte e operadores económicos na utilização de novas obrigações fiscais, entretanto disponibilizadas no Portal das Finanças;
   - Resolução de problemas técnicos, no ambiente de trabalho dos contribuintes de modo a compatibiliza-lo com os requisitos técnicos dos sistemas de informação disponibilizados;
   - Resolução de anomalias/incidentes na adesão/acesso à Via CTT.
   - Apoio aos utilizadores que acedem ao portal para cumprimento de obrigações resultantes de serviços que a AT presta outras entidades.

b) Na persecução das tarefas elencadas no número anterior devem os elementos que constituem as equipas de prestação de serviços ser aptos a responder a incidências que incluam:
   - Siebel como ferramenta de CRM (Customer Relationship Management);
   - Validação de estrutura de ficheiros XML;
   - Resolução de questões relacionadas com a instalação e execução de Java em diferentes Sistemas Operativos;
   - Resolução de questões relacionadas com a utilização de applets Java;
   - Resolução de questões relacionadas com a utilização de Cartão do Cidadão para efeitos de autenticação.
   - Resolução de questões relacionadas com a utilização de 2 fatores de autenticação para efeitos de autenticação.

c) Os serviços serão prestados nos dias úteis entre as 8 horas e as 20 horas, e nos fins-de-semana e feriados em regime de funcionamento excecional a pedido da AT, efetuado com a antecedência mínima de 2 semanas.

d) A equipa a afetar à prestação dos serviços será constituída, no mínimo, por seis elementos, repartidos por dois turnos com o mínimo de 50% dos recursos da equipa.

e) Como requisitos mínimos de nível de serviço e de continuidade o prestador de serviços deve assegurar:
   - Tempo médio de chamada inferior a 3 minutos;
   - Assiduidade dos recursos superior a 95%;
   - Número de chamadas atendidas superior a 90%.
   - Como indicadores de referência, os valores médios diários verificados em 2021 foram os seguintes:
     - Canal Telefónico: superior a 28.000
     - Canal Correio Eletrónico: superior a 2.900
     - Canal e-Balcão (CRM): superior a 14.000

f) Sempre que haja necessidade de substituição de um dos recursos residentes, o proponente deverá garantir um período mínimo de 60 dias de sobreposição dos dois recursos, sem custos adicionais para a AT, para passagem efetiva de conhecimento e metodologias de trabalho.

g) O prestador de serviços terá de garantir a permanência da atual equipa em sobreposição com a sua equipa durante o período de transição (no primeiro mês do contrato), sem custos adicionais para a AT, pela criticidade do serviço e com o objetivo a continuidade da sua qualidade.

h) A título acessório, o fornecedor fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.