

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO DE ANÚNCIO NO JOUE N.º 03/CP/AT/2025

Aquisição de serviços de manutenção e suporte de equipamentos HPE no Datacenter da AT

CAPITULO I.

Cláusula 1ª

Conteúdo funcional do objeto

O presente concurso público tem por objeto a formação de contrato de aquisição de serviços de manutenção e suporte de equipamentos HPE no Datacenter da Autoridade Tributária e Aduaneira, conforme a descrição constante do caderno de encargos e respetivo Anexo I.

Cláusula 2.ª

Descrição dos serviços pretendidos

Pretende-se que os equipamentos, todos da marca HPE, e que se encontram especificados no Anexo I ao presente Caderno de Encargos tenham suporte e manutenção nos termos abaixo descritos:

1. O prestador de serviços deve garantir os níveis de serviço listados no Anexo I;
2. O prestador de serviços deve apresentar uma declaração do fabricante, mencionando a referência da presente consulta, em como detém a certificação HPE Partner Ready Services Gold, que lhe permita intervir do ponto de vista do “break/Fix” nos equipamentos e produtos dentro do âmbito;
3. O prestador deve nomear um gestor de serviço;
4. O serviço de atendimento e de resolução de incidentes deverá ter cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados;
5. O tempo de resposta será de 4 horas após a abertura da chamada;
6. Garantir a disponibilização de atualizações (updates, upgrades e firmware) para os equipamentos sempre que necessário e sem custos adicionais e sem violação da propriedade intelectual do fabricante;
7. A manutenção do hardware deverá incluir peças, mão-de-obra e intervenções on-site, sem custos adicionais;
8. Os serviços de assistência tanto de hardware como de software não poderão ter limite de número de chamadas;
9. Deve contemplar a possibilidade de se escalar processos para laboratórios e centros de competência das tecnologias em causa;
10. Deve considerar a possibilidade de abertura de chamada e gestão do contrato através de um portal de suporte;
11. O gestor de serviço deve apresentar um plano de conta que deverá ser revisto trimestralmente;
12. O gestor de serviço deverá garantir aconselhamento técnico, análise trimestral da atividade de suporte, proceder à avaliação ambiental de Datacenter, realizar uma análise trimestral de patches/firmware de servidores, SAN Switches e storage, providenciar serviços técnicos para a implementação de correções de firmware, patches conforme identificado nas análises trimestrais;
13. Os serviços devem incluir 100 IMACs. IMACs (Installations, Moves, Adds and Changes) é a terminologia inglesa para designar serviços de informática que se possam classificar como instalação, movimentação, configuração ou mudança de equipamentos, para estes equipamentos e nos Serviços da AT.

Cláusula 3ª

Preço-Base

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato é de 377.500,00 € (trezentos e setenta e sete mil e quinhentos euros), S/IVA.
2. Ao abrigo do artigo n.º 35-A do CCP foi efetuada consulta informal ao mercado, conforme anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 4.ª

Local da prestação dos serviços e entrega dos bens

O local da prestação dos serviços objeto do presente contrato será nos datacenters da AT, em Lisboa e no Porto.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I - Disposições Gerais

Cláusula 5.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, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
2. A AT não assume qualquer responsabilidade por infrações cometidas pelo fornecedor no âmbito da execução do contrato, relativamente a direitos de propriedade intelectual e industrial relacionados com o hardware, software e documentação técnica por este utilizado, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ele ser assegurados.

Secção II - Obrigações do fornecedor

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do prestador do serviço

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

Cláusula 7.ª

Prazo de prestação do serviço

O prazo para a execução dos serviços inicia-se na data de outorga do contrato e termina a 31 de dezembro de 2025.

Cláusula 8.ª

Responsabilidade

1. O adjudicatário é responsável pela exata e pontual execução dos serviços contratados, não

- podendo este transmitir a terceiros as responsabilidades assumidas perante a AT.
2. O adjudicatário responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões na execução dos serviços, incluindo os praticados através de ação ou omissão dos seus colaboradores, salvo se o adjudicatário provar que os mesmos decorrem de dados fornecidos pela AT.
 3. O adjudicatário é responsável pela correta utilização dos bens que, eventualmente, lhe forem confiados, não lhes dando uso diferente do que lhes é devido.
 4. No fim do contrato, independentemente do motivo da cessação, o adjudicatário obriga-se a devolver os bens que lhe tenham sido confiados, em perfeito estado de utilização.
 5. O adjudicatário é responsável pelos possíveis danos ou extravios provocados pelo pessoal ao seu serviço, bem como o controlo das chaves que lhe forem confiadas e quaisquer prejuízos que resultem do não cumprimento do contrato

Secção III

Obrigações do Estado Português, através da AT

Cláusula 9.^a

Preço contratual e formas de pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a AT deve pagar ao fornecedor 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 eventuais despesas de licenciamento, suporte, assistência técnica, 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 fornecedor.
3. O preço a que se refere o n.º 1 será pago em prestações trimestrais.

Cláusula 10.^a

Condições de pagamento

1. A quantia devida pela AT, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da respetiva fatura, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação correspondente.
2. O pagamento do encargo previsto no número um da cláusula anterior será efetuado em prestações trimestrais de igual montante.
3. Para os efeitos do número um, e atento o artigo 36.º do código do IVA, as prestações vencem-se no final do período a que as mesmas dizem respeito.
4. Em caso de discordância por parte AT, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no número um, a fatura será paga através de transferência bancária.
6. O atraso no pagamento da fatura pela AT confere ao prestador de serviços o direito de exigir juros de mora, nos termos do artigo 326º do CCP.

Cláusula 11ª

Deduções nos pagamentos

A entidade adjudicante deduzirá nos pagamentos a efetuar à entidade adjudicatária:

- a. As importâncias necessárias à liquidação das sanções que lhe tenham sido aplicadas, nos termos do contrato;
- b. Todas as demais quantias que sejam legalmente exigíveis.

Clausula 12ª

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, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
2. A entidade adjudicante não assume qualquer responsabilidade por infrações cometidas pela entidade adjudicatária, no âmbito da execução do contrato, relativamente a direitos de propriedade intelectual e industrial relacionados com o hardware, software e documentação técnica por esta utilizado, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ela ser assegurados.

Cláusula 13ª

Conformidade e garantia técnica

A entidade adjudicatária fica sujeita, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à entidade adjudicante em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 14ª

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 fornecedor tenha acesso relacionada com sistemas de segurança para proteção de informação, sistemas informáticos, sistemas de informação, instalações, métodos de trabalhos e core business da entidade adjudicante.
4. Carece de consentimento prévio, através da entidade adjudicante:
 - a. A divulgação pela entidade adjudicatária de qualquer informação, sob qualquer forma, relacionada com o presente projeto ou com qualquer outro de que venha a ter conhecimento;
 - b. A utilização do logótipo da entidade adjudicante para efeitos de publicidade, assim como a referência à sua qualidade de entidade 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 15ª

Nomeação de Gestor

1. A Entidade Adjudicante indicará um gestor responsável pelos contratos a celebrar, para efeitos do disposto no artigo 290º - A do CCP.
2. O Adjudicatário compromete-se, até à data de início do contrato, a comunicar à AT, o nome, contactos telefónicos e e-mail relativo ao gestor responsável pelo contrato celebrado, bem quaisquer alterações relativamente à sua nomeação, no prazo de 5 dias.

CAPITULO – III Penalidades Contratuais e Resolução

Cláusula 16ª

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: $P = (V-4) \times 10,00 \text{ €}$, em que P corresponde ao montante da penalização, V número de horas em atraso, 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 60 (sessenta) 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 17ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades à entidade adjudicatária, 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 18ª

Foro competente

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

CAPITULO – IV Disposições Finais

Cláusula 19ª

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 20ª

Produção de efeitos

O contrato produzirá os seus efeitos a contar da data de assinatura do contrato.

Cláusula 21ª

Contagem dos Prazos

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

Cláusula 22ª

Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o previsto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado através do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31/08 e respetiva legislação regulamentar.

ANEXO I - Lista de equipamentos

ANEXO II – Consulta preliminar

From:
Sent:
To:
Subject: RE: Pedido de orçamento

Esta mensagem é de um remetente externo

Esta mensagem veio de fora da sua organização. Por favor evite clicar em links ou descarregar anexos se o remetente ou o teor da mensagem forem desconhecidos ou suspeitos.

Bom dia,
Caro

Agradecemos desde já a vossa consulta.

De acordo com a lista de equipamentos identificados e serviços solicitados, a nossa cotação estimada é de 386.490,00€ + IVA.

Ficamos, entretanto, ao dispor para outros esclarecimentos adicionais que julguem necessários.

Com os melhores cumprimentos,

Public Sector Sales Director



Claranet Portugal
claranet.com/pt

Todas as informações contidas nesta mensagem eletrónica da Claranet estão abrangidas pelo disclaimer disponível em claranet.com/pt/email-disclaimer

All the information contained within this electronic message from Claranet is covered by the disclaimer at claranet.com/pt/email-disclaimer-ENG

From:
Sent:
To:
Subject: Pedido de orçamento

Boa tarde

No sentido de preparar a consulta para a manutenção e suporte de equipamentos da marca HP, e cujo inventário anexo, agradeço a sua informação conducente à estimativa do custo para esta manutenção, até 31 de dezembro de 2025.

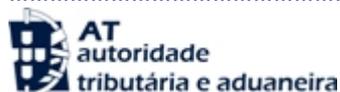
Neste processo, devem ser incluídos os seguintes serviços:

1. O prestador de serviços deve garantir os níveis de serviço listados no ficheiro em anexo;
2. O serviço de atendimento e de resolução de incidentes deverá ter cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados;
3. O tempo de resposta será de 4 horas após a abertura da chamada;
4. Deve ser garantida a disponibilização de atualizações (updates, upgrades e firmware) para os equipamentos sempre que necessário e sem custos adicionais e sem violação da propriedade intelectual do fabricante;
5. A manutenção do hardware deverá incluir peças, mão-de-obra e intervenções on-site, sem custos adicionais;
6. Os serviços de assistência tanto de hardware como de software não poderão ter limite de número de chamadas;
7. Deve-se contemplar a possibilidade de se escalar processos para laboratórios e centros de competência das tecnologias em causa;
8. Deve-se considerar a possibilidade de abertura de chamada e gestão do contrato através de um portal de suporte;
9. Deve existir um gestor de serviço, que deve apresentar um plano de conta, a ser revisto trimestralmente;
10. O gestor de serviço deverá garantir aconselhamento técnico, análise trimestral da atividade de suporte, proceder à avaliação ambiental de Datacenter, realizar uma análise trimestral de patches/firmware de servidores, SAN Switches e storage, providenciar serviços técnicos para a Implementação de correções de firmware, patches conforme identificado nas análises trimestrais;
11. Os serviços devem incluir 100 IMACs, sendo IMACs (Installations, Moves, Adds and Changes) a terminologia inglesa para designar serviços de informática que se possam classificar como instalação, movimentação, configuração ou mudança de equipamentos, para estes equipamentos e nos Serviços da AT.

O valor a apresentar deve ser sem IVA.

Antecipadamente agradecido,

Com os melhores cumprimentos,



Sistemas de Informação
Área de Gestão de Operações e Comunicações
Núcleo de Gestão de Operações e Serviços

Av. Eng. Duarte Pacheco, n.º 28 Geral: + Telef.:
1099 – 013 Lisboa + Fax: +3
Edifício Satélite



From:
Sent:
To:
Subject: RE: Pedido de orçamento

Esta mensagem é de um remetente externo

Esta mensagem veio de fora da sua organização. Por favor evite clicar em links ou descarregar anexos se o remetente ou o teor da mensagem forem desconhecidos ou suspeitos.

Bom dia

Na sequência do vosso pedido de informação da estimativa de custo para a manutenção dos equipamentos identificados no e-mail, o valor apurado é de 377.500,00 €, sem IVA. Estaremos disponíveis para qualquer esclarecimento.

Com os melhores cumprimentos,

Telem:
Telefone:
E-Mail:

www.hpe.com

From:
Sent:
To:
Subject: Pedido de orçamento

Boa tarde

No sentido de preparar a consulta para a manutenção e suporte de equipamentos da marca HP, e cujo inventário anexo, agradeço a sua informação conducente à estimativa do custo para esta manutenção, até 31 de dezembro de 2025.

Neste processo, devem ser incluídos os seguintes serviços:

1. O prestador de serviços deve garantir os níveis de serviço listados no ficheiro em anexo;
2. O serviço de atendimento e de resolução de incidentes deverá ter cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados;
3. O tempo de resposta será de 4 horas após a abertura da chamada;
4. Deve ser garantida a disponibilização de atualizações (updates, upgrades e firmware) para os equipamentos sempre que necessário e sem custos adicionais e sem violação da propriedade intelectual do fabricante;
5. A manutenção do hardware deverá incluir peças, mão-de-obra e intervenções on-site, sem custos adicionais;

6. Os serviços de assistência tanto de hardware como de software não poderão ter limite de número de chamadas;
7. Deve-se contemplar a possibilidade de se escalar processos para laboratórios e centros de competência das tecnologias em causa;
8. Deve-se considerar a possibilidade de abertura de chamada e gestão do contrato através de um portal de suporte;
9. Deve existir um gestor de serviço, que deve apresentar um plano de conta, a ser revisto trimestralmente;
10. O gestor de serviço deverá garantir aconselhamento técnico, análise trimestral da atividade de suporte, proceder à avaliação ambiental de Datacenter, realizar uma análise trimestral de patches/firmware de servidores, SAN Switches e storage, providenciar serviços técnicos para a Implementação de correções de firmware, patches conforme identificado nas análises trimestrais;
11. Os serviços devem incluir 100 IMACs, sendo IMACs (Installations, Moves, Adds and Changes) a terminologia inglesa para designar serviços de informática que se possam classificar como instalação, movimentação, configuração ou mudança de equipamentos, para estes equipamentos e nos Serviços da AT.

O valor a apresentar deve ser sem IVA.

Antecipadamente agradecido,

Com os melhores cumprimentos,



Sistemas de Informação
Área de Gestão de Operações e Comunicações
Núcleo de Gestão de Operações e Serviços

Av. Eng. Duarte Pacheco, n.º 28 Geral: + Telef.: +
1099 – 013 Lisboa Fax: +
Edifício Satélite



From:
Sent:
To:
Subject: RE: Pedido de orçamento

Esta mensagem é de um remetente externo

Esta mensagem veio de fora da sua organização. Por favor evite clicar em links ou descarregar anexos se o remetente ou o teor da mensagem forem desconhecidos ou suspeitos.

Caro

Espero que se encontre bem.

Em resposta ao solicitado, que desde já agradecemos, enviamos a estimativa de valor, para a quantidade dos equipamentos e serviços, discriminados, no vosso email.

O valor estimado, contemplando os requisitos pretendidos, é de 934.000,00 € sem IVA.

Muito obrigada,

Com os melhores cumprimentos,

Systems & Communications

From:
Sent:
To:
Subject: Pedido de orçamento

Boa tarde

No sentido de preparar a consulta para a manutenção e suporte de equipamentos da marca HP, e cujo inventário anexo, agradeço a sua informação conducente à estimativa do custo para esta manutenção, até 31 de dezembro de 2025.

Neste processo, devem ser incluídos os seguintes serviços:

1. O prestador de serviços deve garantir os níveis de serviço listados no ficheiro em anexo;
2. O serviço de atendimento e de resolução de incidentes deverá ter cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados;
3. O tempo de resposta será de 4 horas após a abertura da chamada;
4. Deve ser garantida a disponibilização de atualizações (updates, upgrades e firmware) para os equipamentos sempre que necessário e sem custos adicionais e sem violação da propriedade intelectual do fabricante;
5. A manutenção do hardware deverá incluir peças, mão-de-obra e intervenções on-site, sem custos adicionais;

6. Os serviços de assistência tanto de hardware como de software não poderão ter limite de número de chamadas;
7. Deve-se contemplar a possibilidade de se escalar processos para laboratórios e centros de competência das tecnologias em causa;
8. Deve-se considerar a possibilidade de abertura de chamada e gestão do contrato através de um portal de suporte;
9. Deve existir um gestor de serviço, que deve apresentar um plano de conta, a ser revisto trimestralmente;
10. O gestor de serviço deverá garantir aconselhamento técnico, análise trimestral da atividade de suporte, proceder à avaliação ambiental de Datacenter, realizar uma análise trimestral de patches/firmware de servidores, SAN Switches e storage, providenciar serviços técnicos para a Implementação de correções de firmware, patches conforme identificado nas análises trimestrais;
11. Os serviços devem incluir 100 IMACs, sendo IMACs (Installations, Moves, Adds and Changes) a terminologia inglesa para designar serviços de informática que se possam classificar como instalação, movimentação, configuração ou mudança de equipamentos, para estes equipamentos e nos Serviços da AT.

O valor a apresentar deve ser sem IVA.

Antecipadamente agradecido,

Com os melhores cumprimentos,



Sistemas de Informação
Área de Gestão de Operações e Comunicações
Núcleo de Gestão de Operações e Serviços

Av. Eng. Duarte Pacheco, n.º 28
1099 – 013 Lisboa
Edifício Satélite

