

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

PROCEDIMENTO N.º 47/CLPQ/AT/2025

MINUTA DO CADERNO DE ENCARGOS

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA A IMPRESSORAS DA
MARCA HP, LEXMARK E SCANNERS FUJITSU, SEM GARANTIA, EXISTENTES
NO PARQUE DISTRIBUÍDO DA AT**

Índice:

CAPÍTULO I – Disposições gerais	3
Artigo 1.º - Objeto	3
Artigo 2.º - Conteúdo Funcional	3
Artigo 3.º - Requisitos das equipas técnicas para a realização dos serviços Erro! Marcador não definido.	
Artigo 4.º - Preço-base	4
Artigo 5.º - Local da prestação dos serviços	4
Artigo 6.º - Prazo de prestação do serviço	4
CAPÍTULO II – Obrigações contratuais	4
Artigo 7.º - Sigilo	4
Artigo 8.º - Pessoal	5
Artigo 9.º - Responsabilidade	6
Artigo 10.º - Patentes, licenças e marcas registadas	6
Artigo 11.º - Proteção de Dados	6
Artigo 12.º - Requisitos de Natureza Ambiental ou Social	8
Artigo 13.º - Condições de pagamento	8
Artigo 14.º - Deduções nos pagamentos	8
Artigo 15.º - Dever de boa execução	8
Artigo 16.º - Nomeação de Gestor	9
CAPÍTULO III - Penalidades Contratuais e Resolução	9
Artigo 17.º - Penalidades contratuais	9
Artigo 18.º - Casos fortuitos ou de força maior	10
Artigo 19.º - Resolução do contrato pela entidade adjudicante	10
Artigo 20.º - Resolução por parte do adjudicatário	11
Artigo 21.º - Foro competente	11
CAPÍTULO IV - Disposições Finais	11
Artigo 22.º - Despesas	11
Artigo 23.º - Comunicações	11
Artigo 24.º - Contagem dos prazos	12
Artigo 25.º - Legislação aplicável	12

CAPÍTULO I – Disposições gerais

Artigo 1.º- Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende os artigos 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 assistência técnica a impressoras da marca HP, Lexmark e scanners Fujitsu, sem garantia, existentes no parque distribuído da AT”, da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), de acordo com as condições estabelecidas no caderno de encargos.
2. A descrição do objeto obedece à classificação CPV (*Common Procurement Vocabulary*), 72611000-6 - Serviços de assistência técnica informática, 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.

Artigo 2.º- Conteúdo Funcional

Para a assistência técnica dos equipamentos, cuja relação se encontra descrita no anexo I ao presente caderno de encargos, pretende-se que tenham serviços de suporte e manutenção, sendo que os referidos serviços incluem a reparação dos equipamentos, incluindo todas as peças necessários à colocação em bom funcionamento dos equipamentos identificados, sendo que:

- a. A comunidade de utilizadores da rede RITTA da AT comunica os incidentes ao Helpdesk da AT;
- b. 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;
- c. 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;
- d. 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;
- e. As reparações *on-site* podem ocorrer em qualquer das instalações da AT;
- f. Não é permitida a troca (*swap*) de equipamentos entre os diferentes locais, exceto quando solicitado pela AT;
- g. 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;
- h. Os serviços de assistência não poderão ter limite de número de chamadas;

- i. Deve contemplar um gestor de serviço que deve apresentar um plano de conta a ser revisto trimestralmente.

Artigo 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 € 304.965,00 € (trezentos e quatro mil, novecentos e sessenta e cinco euros), a que acresce IVA à taxa legal em vigor.

Artigo 4.º- Local da prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato a celebrar serão prestados nas moradas dos serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira, conforme listagem constante do anexo II ao presente caderno de encargos.

Artigo 5.º- Prazo de prestação do serviço

O prazo para a prestação dos serviços decorre desde o 1.º dia útil a contar da data da aposição da última assinatura eletrónica até perfazer um período de 12 meses.

CAPÍTULO II – Obrigações contratuais

Artigo 6.º- Sigilo

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 ou 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.

Artigo 7.º - Pessoal

1. Os trabalhadores/colaboradores do adjudicatário afetos aos diferentes serviços devem ser formados no sentido de cumprir a Política de Segurança da Informação da Autoridade Tributária e Aduaneira e os Regulamentos de Segurança e outros em vigor, bem como, os princípios de bom relacionamento com os colaboradores e utentes das mesmas, no exercício da sua atividade.

2. O adjudicatário obriga-se a respeitar os direitos e regalias legalmente consagradas aos seus trabalhadores/colaboradores, independentemente do regime jurídico-laboral que lhe seja aplicável, sendo da exclusiva responsabilidade do adjudicatário todas as infrações que venham a ocorrer neste domínio.

3. São da exclusiva responsabilidade, do adjudicatário, as obrigações relativas ao pessoal afeto à execução da prestação de serviços, designadamente encargos com remunerações e para a Segurança Social e seguro obrigatório de acidentes de trabalho.

4. O adjudicatário deverá, antes de iniciar o contrato, deter um certificado passado por uma Companhia de Seguros, nos termos da legislação em vigor, garantindo a cobertura a todo o pessoal, envolvido na prestação de serviços, dos riscos decorrentes de acidentes de trabalho.

5. O adjudicatário obriga-se ao cumprimento do artigo 419º-A por remissão do n.º 13 do artigo 42º ambos do CCP.

Artigo 8.º- Responsabilidade

1. O adjudicatário assume a responsabilidade, por si e pelos técnicos seus trabalhadores ou 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 trabalhadores ou colaboradores, independentemente do vínculo contratual existente, ainda que tais atos ou omissões sejam dolosa ou negligentemente praticados contra ordens ou instruções que a entidade adjudicante lhes haja transmitido.

Artigo 9.º- 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 adjudicatário 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.

Artigo 10.º- Proteção de Dados

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 do 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 accidental ou ilícita, perda accidental, 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 do Adjudicante;
 - f) Não proceder a transferências internacionais de dados pessoais, exceto se tal for instrução do 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 do Adjudicante;
 - j) Comunicar de imediato ao 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 o Adjudicante.
7. O adjudicatário obriga-se a ressarcir o 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.

Artigo 11.º- Requisitos de Natureza Ambiental ou Social

Na execução do contrato, o adjudicatário deve garantir o cumprimento das normas ambientais e de saúde pública aplicáveis, devendo o adjudicatário garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato.

Artigo 12.º- Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante para pagamento dos serviços contratados devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de receção das faturas, enviadas de acordo com o artigo 299.º-B do CCP, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da respetiva obrigação.
2. As faturas referidas no número anterior deverão mencionar o número do procedimento (47/CLPQ/AT/2025), o número do compromisso e o número do contrato.
3. Para efeitos do disposto no número um, a obrigação considera-se vencida com a conformidade dos serviços objeto da respetiva fatura.
4. 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.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas por transferência bancária para a conta a indicar pelo adjudicatário.
6. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do Código dos Contratos Públicos e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Artigo 13.º- Deduções nos pagamentos

A entidade adjudicante deduzirá nos pagamentos a efetuar ao adjudicatário:

- 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.

Artigo 14.º- Dever de boa execução

1. O adjudicatário deve cumprir toda a legislação, regulamentação e normas aplicáveis à atividade por si prosseguida e deve estar na posse de todas as autorizações, licenças e ou aprovações que nos termos da lei e regulamentação lhe sejam aplicáveis e/ou se mostrem necessárias para a prossecução

das atividades abrangidas pelo contrato.

2. Os serviços prestados pelo adjudicatário no âmbito do contrato cumprirão os requisitos e especificações exigidos pela entidade adjudicante e serão adequados às normas e políticas da AT.

Artigo 15.º- Nomeação de Gestor

1. A entidade adjudicante indicará um gestor responsável pelo contrato 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, contatos telefónicos e e-mail relativo ao gestor responsável pelo contrato celebrado, bem quaisquer alterações relativamente à sua nomeação, no prazo de 5 dias.

CAPÍTULO III - Penalidades Contratuais e Resolução

Artigo 16.º- Penalidades contratuais

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 sete PUTD (SLA) na Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores.
3. 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.
4. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AT pode exigir do fornecedor o pagamento de uma pena pecuniária, calculada nos seguintes termos:

- a. As penalidades são calculadas em função do nível de serviço estabelecido, sendo que o incumprimento traduz-se num valor em Euros, sem IVA, calculado mensalmente, que será abatido na próxima fatura a pagar;
- b. A penalidade é aplicada por ordem de trabalho cujo nível de serviço estabelecido não seja cumprido. A penalidade é calculada da seguinte forma:

$$\text{Penalidade} = 10,00 \text{ €} \times \text{número de dias de incumprimento}$$

5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AT tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.
6. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pela AT dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias sobre a data da ocorrência que lhe deu origem.
7. A importância que for devida pelo fornecedor correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento à data da aplicação da penalidade.
8. As penas pecuniárias previstas no presente artigo 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.

Artigo 17.º- Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorre em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas com o contrato.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excepcional, independente da vontade das partes e insusceptível de controlo por estas, e que não deriva de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar caso fortuito ou de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 18.º- Resolução do contrato pela entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei e no contrato, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, se o adjudicatário em causa violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações contratuais.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante comunicação escrita da entidade adjudicante ao adjudicatário, com indicação dos respetivos fundamentos.

3. A resolução do contrato não prejudica a utilização plena pela entidade adjudicante do que à data se encontrar executado.
4. O disposto no presente artigo não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, nem a reclamação de indemnização por danos.

Artigo 19.º- Resolução por parte do adjudicatário

1. O adjudicatário pode resolver o contrato em caso de mora, por parte da entidade adjudicante, quando o montante em dívida exceder 25% (vinte e cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante comunicação escrita aa entidade adjudicante e produz efeitos no prazo de 30 (trinta) dias após a respetiva receção, mas é afastado se esta pagar, nesse mesmo prazo, o montante em dívida, acrescido dos juros de mora a que houver lugar.

Artigo 20.º- 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.

CAPÍTULO IV - Disposições Finais

Artigo 21.º- Despesas

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

Artigo 22.º- Comunicações

1. Sem prejuízo de outras regras que venham a ser estipuladas no contrato a celebrar, quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para a morada identificada no contrato.
2. Qualquer alteração relativa ao contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. As comunicações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário devem ser redigidas em português, podendo ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

4. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:
- a) Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;
 - b) Na data constante do relatório de transmissão bem sucedido, quando efetuado através de telecópia, salvo o disposto no número seguinte;
 - c) Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;
 - d) Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.
5. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a entidade adjudicante e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, após as 17 (dezassete) horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 (dez) horas do dia útil seguinte.

Artigo 23.º- Contagem dos prazos

A contagem de prazos na fase de execução do Contrato é aplicável o artigo. 471º do CCP.

Artigo 24.º- 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, na sua atual redação e respetiva legislação regulamentar.