



MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA PESQUEIRA



Assistência técnica e manutenção da infraestrutura

CADERNO DE ENCARGOS

fevereiro 2020

Assistência técnica e manutenção da infraestrutura

CADERNO DE ENCARGOS

Pág. 1 de 19



MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA PESQUEIRA



ÍNDICE GERAL:

1 - CLÁUSULAS JURÍDICAS

2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA PESQUEIRA



1 - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Assistência técnica e manutenção da infraestrutura

CADERNO DE ENCARGOS

Pág. 3 de 19



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a **aquisição de serviços de assistência técnica e manutenção da infraestrutura**, com o **CPV 72611000-6 (Serviços de assistência técnica informática)**.

Cláusula 2.^a Preço base

O preço base do presente procedimento é de **54.550,56€ (cinquenta e quatro mil quinhentos e cinquenta euros e cinquenta e seis cêntimos)**, ao qual acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, correspondendo ao preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.

Cláusula 3.^a Elementos do Contrato

1 – O Contrato integra os seguintes elementos:

- a) O clausulado contratual;
- b) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela entidade adjudicante;
- c) Os esclarecimentos que venham a ser prestados;
- d) O presente caderno de encargos, incluindo os anexos que o integram;
- e) A proposta adjudicada, com todos os elementos que a integram;
- f) Os eventuais esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

2 – Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas b) a f) do número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

3 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos, publicado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, doravante designado CCP, e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º do referido Código.



4 – O contrato será obrigatoriamente outorgado pelo representante legal da entidade adjudicante, especificando os direitos e obrigações que assistem a cada uma delas.

Cláusula 4.^a
Prazo de vigência do Contrato

O contrato inicia-se na data da sua assinatura e tem o seu término a 26 de fevereiro de 2023.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES DAS PARTES
SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 5.^a
Obrigações do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, constituem obrigações principais do adjudicatário as seguintes:

- a) As obrigações da prestação de serviços e do fornecimento em perfeitas condições dos bens indicados no mapa descritivo e quantitativo;
- b) As obrigações compreendidas na garantia técnica prevista na cláusula 6.^a;

Cláusula 6.^a
Garantia técnica e manutenção

1 – O adjudicatário garante os bens fornecidos contra qualquer defeito ou anomalia no seu funcionamento ou qualquer desconformidade com as especificações técnicas definidas no caderno de encargos e com as características e especificações técnicas constantes da proposta adjudicada.

2 – A garantia técnica compreende as obrigações de o adjudicatário proceder à correção ou eliminação dos defeitos, anomalias ou desconformidades referidas no número anterior, incluindo a obrigação de proceder à troca dos bens se outro meio não se revelar apto a assegurar estes resultados.

3 – O adjudicatário fica obrigado a corrigir qualquer defeito, anomalia ou desconformidade referida no n.º 1, no prazo de 8 (oito) dias a contar da sua comunicação pela entidade adjudicante.

4 – O período de garantia técnica a que o adjudicatário se obriga, é de 2 anos, com início na data de prestação da formação, correspondente à execução integral do objeto do contrato;



5 – O período de manutenção e eventual atualização dos conteúdos (fornecidos pelo município) a que o adjudicatário se obriga, é de 1 ano, com início na data de prestação da formação.

Cláusula 7.^a
Encargos gerais

1 – Todas as despesas ou encargos em que o adjudicatário tenha de incorrer para o cumprimento de obrigações emergentes do contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à entidade adjudicante, a menos que outro regime decorra da lei ou do contrato.

2 – Constitui, nomeadamente, responsabilidade do adjudicatário o pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países do adjudicatário, dos seus subcontratados ou de passagem em transporte.

3 – O disposto no número anterior aplica-se ainda à obtenção de quaisquer autorizações, licenças e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o adjudicatário no âmbito do contrato.

Cláusula 8.^a
Objeto do dever de sigilo

1 – O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a entidade adjudicante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 – A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo 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 – Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços 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 9.^a
Prazo do dever de sigilo

O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

SECÇÃO II
OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 10.^a
Preço contratual

Pela prestação de serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações previstas no contrato, a entidade adjudicante paga ao adjudicatário o valor constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 11.^a
Condições de pagamento

- 1 – Não há lugar a pagamentos adiantados nem revisão de preços.
- 2 – A faturação será emitida mensalmente, em prestações iguais.
- 3 – Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a apresentação das respetivas faturas.
- 4 – Desde que devidamente emitida, cada fatura será paga, por transferência bancária, para o número de identificação bancária e instituição de crédito indicados pelo adjudicatário, ou por cheque emitido à sua ordem.

CAPÍTULO III
CAUÇÃO

Cláusula 12.^a
Caução

Para a execução do contrato não é exigível caução, conforme disposto no n.º 2 do artigo 88.º do CCP, nem será realizada a retenção referida no n.º 3 do mesmo artigo.

Cláusula 13.^a
Responsabilidade das partes

Cada uma das partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do



cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos e da lei, sem prejuízo do disposto nas cláusulas seguintes.

Cláusula 14.^a Subcontratação

1 – No caso de o adjudicatário pretender proceder à subcontratação de terceiros, não prevista no contrato, ou no caso de se verificar a alteração de um subcontratado indicado do contrato, o adjudicatário deve apresentar à entidade adjudicante, com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência, uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos de habilitação comprovativos da verificação dos requisitos exigíveis para o desenvolvimento das atividades objeto do subcontrato, nos termos exigidos ao adjudicatário.

2 – A entidade adjudicante pode, no prazo previsto no número anterior, fundamentadamente, opor-se à subcontratação projetada pelo adjudicatário, desde que:

- a) A proposta de subcontratação não se encontre regularmente instruída ou o terceiro subcontratado não cumpra requisitos exigíveis para o desenvolvimento das atividades objeto do subcontrato, nos termos exigidos ao adjudicatário; ou
- b) Haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de cumprimento defeituoso ou incumprimento das obrigações emergentes do contrato.

3 – Os subcontratados do adjudicatário não podem, por sua vez, subcontratar as prestações objeto do subcontrato.

4 – Nos casos de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a entidade adjudicante pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

5 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, o adjudicatário deve dar imediato conhecimento à entidade adjudicante da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com os terceiros subcontratados relacionados com a execução do contrato e prestar-lhe toda a informação relativa à evolução dos mesmos.

Cláusula 15.^a Cessão da posição contratual pelo adjudicatário

1 – A cessão da posição contratual do adjudicatário carece sempre de autorização da entidade adjudicante.

2 – A autorização da cessão da posição contratual prevista no número anterior depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário exigidos ao adjudicatário nos termos do programa do procedimento.



3 – Para efeitos da autorização da cessão da posição contratual, o adjudicatário deve apresentar à entidade adjudicante uma proposta fundamentada e instruída com os documentos referidos no número anterior.

4 – A entidade adjudicante deve pronunciar-se sobre a proposta do adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.

5 – O decurso do prazo previsto no número anterior sem que a entidade adjudicante tenha emitido decisão sobre o pedido formulado equivale ao seu indeferimento.

Cláusula 16.^a **Força maior**

1 – Nenhuma das partes pode ser responsável pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do contrato, na estrita medida em que estes se verifiquem em casos de força maior.

2 – São considerados casos de força maior as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato, 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.

3 – Os requisitos do conceito de força maior estipulados no número anterior são cumulativos.

4 – Podem constituir força maior, no caso de se verificarem os pressupostos do n.º 1 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.

5 – Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados ao adjudicatário ou a grupos de sociedades em que se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;



e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário;

f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

6 – A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

7 – Quando uma das partes não aceite por escrito que certa ocorrência invocada pela outra constitua força maior, cabe a esta fazer prova dos respetivos pressupostos.

CAPÍTULO V RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 17.^a Foro Competente

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

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 18.^a Deveres de informação

1 – Qualquer uma das partes deve informar a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé e no prazo de 10 (dez) dias a contar do respetivo conhecimento.

2 – Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.

Cláusula 19.^a Notificações e comunicações

1 – Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos previstos no contrato.

2 – Qualquer alteração dos elementos de contacto das partes indicado no contrato deve ser comunicada à outra parte.



Cláusula 20.^a
Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e não se suspendendo nem interrompendo em férias judiciais.

Cláusula 21.º
Penalidades contratuais

- 1 – Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o Município de S. João da Pesqueira, pode exigir-lhe uma pena pecuniária correspondente a 20% do valor total do presente procedimento.
- 2 – No caso do adjudicatário não cumprir o estipulado no presente caderno de encargos, ou cumprir o mesmo de forma defeituosa, ficará desde logo aberta a possibilidade do Município de S. João da Pesqueira aplicar penalidades ao mesmo, podendo essas penalidades atingir o máximo de 20% do valor contratual, sendo as mesmas comunicadas por meio de comunicação escrita ao adjudicatário.
- 3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de S. João da Pesqueira, tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
- 4 – As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de S. João da Pesqueira, exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 22.^a
Lei aplicável

O Contrato é regido pela lei portuguesa e, em particular, pelo CCP, que se aplica em toda a matéria omissa no presente clausulado.



MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA PESQUEIRA



2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Assistência técnica e manutenção da infraestrutura

CADERNO DE ENCARGOS

Pág. 12 de 19



Cláusula 1.^a
Descrição dos Serviços e SLA

Pretende-se adquirir serviços de manutenção e assistência técnica com um horário de cobertura 8x5NBD, para os equipamentos que se encontram listados na cláusula 10.º das especificações técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.^a
Assistência Telefónica

Deve ser assegurado um serviço de assistência telefónica que permita dar resposta e esclarecer dúvidas relativamente a questões técnicas e de operação, com número de chamadas ilimitadas.

Cláusula 3.^a
Assistência Técnica de Hardware On-site (No local)

1 – Esta assistência deverá garantir as intervenções técnicas no Município de S. João da Pesqueira, onde o equipamento ou software está instalado, para eliminar defeitos de funcionamento em todos os equipamentos incluídos no contrato de prestação de serviços e assistência técnica.

2 – Os serviços a prestar incluem a substituição de todas as peças necessárias, deslocações e tempos de intervenção, de forma a garantir o bom funcionamento de todos os equipamentos e sistemas.

Cláusula 4.^a
Assistência Remota

O adjudicatário deve prestar serviços de assistência remota, que lhe permite efetuar diagnósticos a:

- a) Equipamentos e sistemas de assistência técnica;
- b) Todos os equipamentos e sistemas.

Cláusula 5.^a
Manutenção preventiva

1 – O adjudicatário fica obrigado a realizar manutenções preventivas no local, de forma a verificar o bom funcionamento de todos os equipamentos e sistemas objeto da assistência técnica, com periodicidade semestral e a entregar o respetivo relatório de intervenção.

2 – A manutenção preventiva consiste em realizar um conjunto de testes, análise de logs, tendo como propósito maximizar o bom desempenho e disponibilidade de todos os equipamentos da solução.



Cláusula 6.^a
Relatórios de Intervenção

- 1 – Para todos os pedidos efetuados pela entidade adjudicante, o adjudicatário deverá gerar um relatório técnico, após encerramento, resolução ou solicitação que deverá ser entregue em 24 horas, podendo constar no mesmo correções a efetuar e sugestões para resolução de problemas encontrados e para melhoramento do sistema.
- 2 – Deverá ainda ser apresentado relatório mensal com a descrição de todas as intervenções realizadas durante o mês.

Cláusula 7.^a
Monitorização & Alarmística

- 1 – A plataforma de monitorização deve assentar numa arquitetura cliente-servidor, com possibilidade nativa de uso de proxies, de modo a permitir recolher dados de vários equipamentos, centraliza-los e analisá-los.
- 2 – Esta Plataforma deverá assegurar as seguintes funcionalidades:
 - a) Durante o processo de análise dos dados recolhidos, sempre que é detetada uma anomalia devem ser desenvolvidas ações que levem à mitigação ou resolução do problema;
 - b) Complementação através de scripts, de modo a permitir aceder a dados aplicativos existentes, bem como a estados dos serviços em curso;
 - c) Recolha de métrica através de agentes, protocolos SNMP ou IMX.

Cláusula 8.^a
Funcionalidades obrigatórias da Plataforma

- 1 – A Plataforma deve assegurar as seguintes funcionalidades:
 - a) Criação de Perfis de Gestão diferenciados, possibilitando criar diferentes vistas e permissões;
 - b) Monitorização de processos de Negócio da Organização;
 - c) Mapas de interligação e dependências;
 - d) Dashboard avançado com capacidade de criação de todo o tipo de gráficos personalizados, além de ter que fornecer capacidade de gestão comparativa temporal, ou seja, possibilidade de “voltar atrás no tempo” para se correlacionarem eventos ocorridos no mesmo período;
 - e) Georreferenciação:
 - i. Capacidade de integração de mecanismos externos para carregamento de Mapas, como por exemplo Google Maps;



- ii. Capacidade de integração de mecanismos de uso de Plantas Arquitetônicas, para identificação de locais dos equipamentos;
- iii. Capacidade de integração de mecanismos de imagem para representação de Data Centers, Racks, Equipamentos Reais, de modo a adicionar os diferentes sensores em análise.
- f) O envio de alertas deve estar associado a qualquer trigger que seja configurado e deverão ser enviados através de Email e/ou SMS;
- g) Integração de fabricantes através do desenvolvimento de novas MIBs e com o uso dos OIDs;
- h) Capacidade de Monitorização a Bases de Dados, tais como ORACLE, MSSQL, MYSQL, DB2 e POSTGRESQL;
- i) Capacidade de gerar relatórios com todos os gráficos configurados, seja por equipamento ou por grupo de equipamentos, com formato exportável para tratamento externo dos dados.

2 – A Plataforma deve também assegurar:

- a) Centralização de eventos da infraestrutura;
- b) Capacidade de Gestão de Processos de Negócio da Organização;
- c) Capacidade de normalização de LOGS, através de modelos e mecanismos de tradução;
- d) Capacidade de comunicação para RFC 5424 e RFC 3164;
- e) Capacidade de Throttling nativo;
- f) Capacidade de integração com ElasticSearch;
- g) Capacidade de importação do Event Viewer Microsoft, através de mecanismos NXLog;
- h) Capacidade de deteção automática de problemas, mesmo em fase inicial;
- i) Visão centralizada do estado de eventos numa infraestrutura;
- j) Capacidade de:
 - i. Monitorização de eventos Windows e Linux;
 - ii. Monitorização de acessos ao Windows e Linux;
 - iii. Monitorização de acessos aos equipamentos de rede;
 - iv. Monitorização de eventos aos equipamentos de rede;
 - v. Monitorização de eventos de serviços;
- k) Acesso à Plataforma através de browser dos dispositivos móveis;
- l) Envio de alertas através de mecanismos de Email e SMS;
- m) Capacidade de criação de Slideshows para visualização contínua;
- n) Capacidade de resolução automática de problemas;