

Sara Maria
Murta
Ribeiro

Digitally signed by Sara Maria
Murta Ribeiro
DN: c=PT, o=Instituto de Gestão
Financeira da Segurança Social, I.P.,
cn=Sara Maria Murta Ribeiro
Date: 2020.05.06 17:40:28 +01'00'

**CADERNO DE ENCARGOS PARA O PROCEDIMENTO DE AQUISIÇÃO
DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO
PREVENTIVA E EVOLUTIVA DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLO
DE ASSIDUIDADE, P.I.**

N.º 1001/20/0000050

ÍNDICE

PARTE I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	1
Cláusula 1.ª Objeto	1
Cláusula 2.ª Contrato	1
Cláusula 3.ª Prazo	1
Cláusula 4.ª Preço base	2
Cláusula 5.ª Obrigações do adjudicatário	2
Cláusula 6.ª Proteção e tratamento de dados pessoais	2
Cláusula 7.ª Sigilo e confidencialidade.....	4
Cláusula 8.ª Interlocutor	4
Cláusula 9.ª Preço contratual.....	4
Cláusula 10.ª Condições de pagamento	4
Cláusula 11.ª Gestor do contrato do IGFSS.....	5
Cláusula 12.ª Sanções	5
Cláusula 13.ª Força maior	5
Cláusula 14.ª Subcontratação e cessão da posição contratual.....	6
Cláusula 15.ª Modificações objetivas do contrato	6
Cláusula 16.ª Resolução do contrato	6
Cláusula 17.ª Comunicações e notificações.....	7
Cláusula 18.ª Contagem dos prazos.....	7
Cláusula 19.ª Seguros.....	7
Cláusula 20.ª Legislação aplicável	7
Cláusula 21.ª Foro competente	7
PARTE II ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS	8
Cláusula 22.ª Âmbito da prestação de serviços.....	8
Cláusula 23.ª Infraestrutura.....	9
Cláusula 24.ª Local da prestação de serviços.....	9
Cláusula 25.ª Nível de serviço	9

PARTE I DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato na sequência do procedimento de aquisição de serviços de assistência técnica e manutenção preventiva e evolutiva do sistema de gestão e controlo de assiduidade do IGFSS – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P., nas condições previstas no presente caderno de encargos do procedimento, de acordo, com a Classificação Estatística de Produtos por Atividade (CPV):48450000-7: Pacote de software para contabilização do tempo de trabalho ou recursos humanos.
2. O sistema de gestão e controlo de assiduidade do IGFSS – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P., compreende:
 - a. Número de empregados: mínimo 600;
 - b. Número de *user's* em simultâneo: 200;
 - c. Número de pessoas BackOffice (DRH): mínimo 3;
 - d. Número de chefias em autorização em simultânea: mínimo 25.

Cláusula 2.ª Contrato

1. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - a. Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pela entidade convidada, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar nos termos do disposto no artigo 61.º do Código dos Contratos Públicos;
 - b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c. O presente Caderno de Encargos e os seus anexos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos e as retificações nos n.ºs 1 a 3 do artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.

Cláusula 3.ª Prazo

O contrato terá a duração de 3 (três) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.ª

Preço base

O preço base para o presente procedimento é de 5.610,00 € (cinco mil, seiscientos e dez euros) ao qual acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, sendo este o preço máximo que o IGFSS se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.

Cláusula 5.ª

Obrigações do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou no presente caderno de encargos, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a. Prestar assistência técnica, nos termos definidos na cláusula 22.ª e seguintes, sem qualquer custo adicional para o IGFSS;
 - b. A prestação de serviços contempla além do apoio ao IGFSS, por sua solicitação, para esclarecimento de dúvidas, formação, ajuda em parametrizações específicas, análise e disponibilização de dados de forma estruturada e por meios diferentes dos facultados pela solução, bem como, em todas as circunstâncias em que haja um apoio da empresa fornecedora para ultrapassar questões de utilização. A assistência técnica tem subjacente um pedido de intervenção a efetuar pelo IGFSS para resolução de questões pontuais e exclusivas deste organismo.
2. O adjudicatário fica 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.

Cláusula 6.ª

Proteção e tratamento de dados pessoais

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:
 - a. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
 - b. Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
 - c. Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
 - d. Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda

-
- acidental, a alteração, a difusão ou acessos não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
- e. Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;
 - f. Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - g. Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;
 - h. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - i. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
 - j. Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
 - k. Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
 - l. Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no art.º 33 do RGPD.
2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante ou qualquer terceiro venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

Cláusula 7.ª

Sigilo e confidencialidade

1. Todos os elementos entregues pelo IGFSS no âmbito do presente procedimento, bem como em fase de execução do contrato, são fornecidos sob reserva de confidencialidade, não podendo ser divulgados por qualquer forma, sem prévia autorização escrita do IGFSS, restringindo-se a sua utilização ao prosseguimento do fim a que se destinam.
2. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informações, designadamente de carácter fiscal, que os seus trabalhadores venham a ter acesso relacionadas com a atividade do IGFSS.
3. Cabe ao adjudicatário assegurar que as pessoas ou entidades que tiverem acesso à informação sujeita a sigilo referida no número anterior, assumam perante si um compromisso de confidencialidade, limitando a divulgação de informação exclusivamente às pessoas ou entidades que dela tenham de tomar conhecimento para tornar possível a sua intervenção nos processos em que intervêm.
4. O adjudicatário assumirá direta e pessoalmente a responsabilidade por qualquer dano patrimonial ou moral que o IGFSS ou qualquer terceiro venha a sofrer em consequência de ato, ação ou omissão, praticado, dolosa ou negligentemente, por qualquer dos seus colaboradores, em violação do dever de sigilo a que estão obrigados.

Cláusula 8.ª

Interlocutor

Deverá ser indicado um interlocutor privilegiado por parte do adjudicatário, a quem competirá toda a articulação com o IGFSS, para quaisquer esclarecimentos e resolução de situações urgentes.

Cláusula 9.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o IGFSS pagará ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.
3. Durante a vigência do contrato não haverá lugar à revisão/atualização do preço contratado.

Cláusula 10.ª

Condições de pagamento

1. Os pagamentos serão efetuados a 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da fatura, data comprovada por registo a realizar no sistema de gestão documental e registo de expediente do IGFSS, o que só poderá ocorrer após a execução dos serviços a que se refere.

2. Nas condições de pagamento a apresentar pelo concorrente, deverá constar a periodicidade de faturação, não podendo ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a prestar.
3. As faturas deverão ser enviadas para o IGFSS, sito na Av. Manuel da Maia n.º 58, 1049-002 Lisboa, devendo identificar claramente o objeto do contrato e os serviços prestados, bem como o número de compromisso a transmitir pelo IGFSS aquando da celebração do contrato.
4. A faturação está sujeita ao disposto no artigo 299.º - B do Código dos Contratos Públicos, sendo que enquanto não for publicada a regulamentação essencial ao cumprimento da referida disposição e até que o IGFSS disponha dos meios tecnológicos essenciais para o respetivo tratamento da faturação eletrónica e transmita ao adjudicatário a alteração do procedimento a adotar para a apresentação de faturas, as mesmas deverão ser enviadas para o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP, nos termos do n.º3.
5. O atraso de pagamentos está sujeito ao estabelecido na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril e no Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.

Cláusula 11.ª

Gestor do contrato do IGFSS

1. O gestor do contrato do IGFSS que acompanhará em permanência a execução deste, será o responsável da Direção de Recursos Humanos, ou quem este expressamente designar.
2. A designação de colaborador do IGFSS pelo responsável do Departamento de Recursos Humanos será comunicada ao adjudicatário por escrito.

Cláusula 12.ª

Sanções

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, será aplicada uma sanção, calculada de acordo com a seguinte fórmula: $P=V \cdot A/500$, em que P corresponde ao montante da sanção, V é igual ao valor do fornecimento dos serviços e A é o número de dias em atraso, com o limite de 20% do preço contratual.
2. O não cumprimento das cláusulas de execução do contrato, quando a sua gravidade o justifique pelos danos causados, poderá constituir fundamento para a sua rescisão imediata, independentemente das sanções previstas na lei e de outros procedimentos legais que se julgue conveniente adotar.

Cláusula 13.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções 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. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, 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. Não constituem força maior, designadamente:
 - a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;
 - b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor ou a grupos de sociedades em que este 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
 - e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;
 - g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. 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 14.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 15.ª

Modificações objetivas do contrato

1. Durante o período de execução do contrato, o IGFSS poderá proceder a modificações objetivas do contrato nos termos previstos nos artigos 311.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.
2. As alterações referidas no ponto anterior deverão constar de documento escrito, assinado e rubricado por ambas as partes, e não poderão resultar num aumento do preço ou do prazo de vigência do contrato.

Cláusula 16.ª

Resolução do contrato

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de resolver o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
2. Considera-se incumprimento dos deveres resultantes do contrato, para além das previstas no artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos, a violação das especificações técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 17.ª
Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. O adjudicatário deverá informar o IGFSS das alterações verificadas durante a execução do contrato, referentes a:
 - a. Poderes de representação no contrato celebrado para a aquisição dos serviços;
 - b. Nome ou denominação social;
 - c. Endereço ou sede social;
 - d. Quaisquer outros fatores que alterem de modo significativo a sua situação.

Cláusula 18.ª
Contagem dos prazos

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

Cláusula 19.ª
Seguros

1. O adjudicatário garante à entidade adjudicante que dispõe de seguro de responsabilidade civil, o qual cobre danos e prejuízos eventualmente causados durante a presente prestação de serviços, desde que relacionados com este, bem como todos os seus trabalhadores afetos à presente prestação de serviços, e que aqueles também dispõem de seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
2. Caso ocorra, nas instalações da entidade adjudicante, qualquer incidente em que seja interveniente, como vítima ou causador, qualquer colaborador do adjudicatário, quer a entidade adjudicante, quer o adjudicatário se obrigam mutuamente a comunicar entre elas a ocorrência, num prazo máximo de duas horas, a contar do momento em que tal incidente tenha lugar, ou logo eu possível, caso não seja razoável efetuar essa comunicação nesse período de tempo.

Cláusula 20.ª
Legislação aplicável

Em tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação.

Cláusula 21.ª
Foro competente

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

PARTE II ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS

Cláusula 22.^a

Âmbito da prestação de serviços

1. O adjudicatário deve fornecer e prestar um serviço de assistência técnica e manutenção do Sistema de Controlo de Assiduidade, compreendendo, entre outros, os seguintes aspetos:
 - a. Manutenção de terminais biométricos de recolha de registos de assiduidade, em quantidade de 3, Ref.^a Granding 5000T, localizados em Lisboa, especificamente:
 - i. Na Av.^a Manuel da Maia, n.º 58;
 - ii. Na Av. ^a Guerra Junqueiro, n.º 23;
 - iii. Na Av. ^a da República, n.º 67.
 - b. Assistência técnica deve contemplar suporte on-line, telefónico e caso necessário presencial, sem custos de deslocação nem de mão-de-obra durante o período de 3 anos, a 200 *user's* em simultâneo para, no mínimo, 600 empregados, 3 utilizadores da área de recursos humanos em backOffice e 25 chefias em simultâneo, designadamente:
 - i. Apoio técnico e esclarecimentos de dúvidas por telefone, fax ou email, sobre a configuração e o funcionamento do software abrangido por este procedimento;
 - ii. Deslocação às instalações do IGFSS de um técnico para a intervenção no local e dentro do seu período normal de funcionamento, perante questões que não possam ser resolvidas no quadro da assistência telefónica e que não resultem do uso incorreto do *software*,
 - iii. Correção de erros eventualmente encontrados;
2. A manutenção inerente ao procedimento de contratação enquadra-se em 3 níveis:
 - a. Manutenção Preventiva – através de assistência remota ou de deslocação às instalações do IGFSS);
 - b. Manutenção Corretiva – tem inerente as intervenções necessárias para a correção de situações de funcionamento anómalo da solução (erros de implementação e parametrização; correção de deficiências do software; etc.);
 - c. Manutenção Evolutiva – tem subjacente a disponibilização de novas versões da solução e apoio na respetiva instalação, as quais podem ser justificadas pela evolução funcional/operacional da solução, atualização do sistema operacional utilizado.
3. Os níveis de manutenção especificados no n.º 2 têm um enfoque na solução e na sua funcionalidade, com o objetivo de manter a mesma totalmente fiável, sendo que sempre que ocorre uma revisão da solução a mesma será prontamente disponibilizada e colocada ao dispor do IGFSS.
4. As tarefas a realizar no âmbito da manutenção não têm um limite de horas e correspondem todas as intervenções necessárias que decorram de iniciativas da empresa fornecedora relativamente a ações preventivas e corretivas do funcionamento da solução, sem que haja uma solicitação expressa pelo IGFSS.

5. A assistência técnica do apoio ao IGFSS em 48 horas, por sua solicitação, para esclarecimento de dúvidas, formação, ajuda em parametrizações específicas, análise e disponibilização de dados de forma estruturada e por meios diferentes dos facultados pela solução, bem como, em todas as circunstâncias em que haja um apoio do adjudicatário para ultrapassar questões de utilização.

Cláusula 23.ª

Infraestrutura

O adjudicatário deve comunicar ao IGFSS, todos os elementos necessários para garantir o funcionamento em condições normais de uso do produto bem como todos os requisitos de infraestrutura.

Cláusula 24.ª

Local da prestação de serviços

A prestação de serviços ocorrerá através de assistência por deslocação de técnico às instalações do IGFSS, sitas na Av.ª Manuel da Maia, 58, em Lisboa, local onde se encontra centralmente configurado o sistema, bem como aos locais onde se encontram instalados e em uso os terminais de recolha de registos de assiduidade, todos localizados em Lisboa, especificamente:

- a. Na Avenida Manuel da Maia, n.º 58;
- b. Na Avenida Guerra Junqueiro, n.º 23;
- c. Na Avenida da República, n.º 67.

Cláusula 25.ª

Nível de serviço

1. A prestação de serviços terá subjacente:
 - a. Apoio técnico e esclarecimentos de dúvidas durante o horário normal de expediente (dias úteis das 09h às 13h e das 14h às 18h);
 - b. Deslocação às instalações do IGFSS de um técnico para a intervenção no local e dentro do seu período normal de funcionamento (dias úteis das 09h às 13h e das 14h às 18h).
2. O adjudicatário garantirá resolução dos pedidos de intervenção os quais terão tempos de resposta variáveis, após notificação ao adjudicatário, de acordo com o seguinte código de importância associado ao tempo máximo para início da resolução da anomalia e ao impacto da mesma no sistema:
 - a. Muito urgente, com início de resolução no próprio dia, desde que relatado até às 13h, quando se trate de problema grave que torna o sistema inutilizável e sem alternativas de realização do trabalho ou em que a função afetada não funciona e é necessária para o desenrolar dos principais processos;
 - b. Urgente, com início de resolução em 24 horas quando se trate de problema grave que torne o sistema inutilizável, mas existindo uma alternativa para a realização do trabalho, ou nos casos em que a função afetada não funciona e é necessária para o desenrolar de processos secundários;

-
- c. Normal, com início de resolução em 48 horas quando se trate de um problema que afete funcionalidades do sistema, embora não haja impedimentos à realização do trabalho;
 - d. Pouco urgente, com início de resolução a planear quando se trate de um problema que não afete as funcionalidades do sistema.
3. O nível de serviço estabelecido no número anterior contempla prazos variáveis de resolução das questões, os quais serão estabelecidos pelo adjudicatário aquando do início da resposta ao pedido de intervenção, tendo presente o seguinte princípio:
- a. Situações muito urgentes e urgentes: em média 24 horas, sendo que em situações excecionais e devidamente justificadas o prazo de resolução poder-se-á estender a 48 horas;
 - b. Situações normais: resolução num prazo de 48 a 120 horas;
 - c. Situações pouco urgentes: resposta após planificação de ação num prazo máximo de 240 horas.

