ANA ISABEL GARCIA LUÍS
Assinado de forma digital por ANA ISABEL GARCIA LUÍS
Dados: 2020.08.04 12:35:30 +01'00'

AJUSTE DIRETO AO ABRIGO DE CRITÉRIO MATERIAL

PARA

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE

DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO À APLICAÇÃO INFORMÁTICA DO NAVIA DA TEJO ATLÂNTICO

TA_20_131_CM_S_013_DOP

CADERNO DE ENCARGOS

JULHO 2020

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 principal a Aquisição de Serviços de Assistência Técnica e Manutenção à aplicação informática NAVIA™ licenciada à Tejo Atlântico", nos termos e conforme especificações técnicas constantes do **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, integra os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos (CCP);

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 sobre a proposta prestados pelo prestador de serviços.

2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.

3. Os ajustamentos propostos pela Tejo Atlântico nos termos previstos no artigo 99.º do CCP e aceites pelo prestador de serviços nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

1. O contrato inicia-se no dia útil seguinte à última data de aposição de assinatura mantendo-se em vigor pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais períodos, num máximo de 2 (duas) renovações, podendo ser denunciado, antes de cada renovação, com uma antecedência de 60 (sessenta) dias.

2. Independentemente do prazo mencionado no número antecedente, o contrato cessa a sua vigência assim que se atingir o preço máximo contratual.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Cláusula 4.ª

Obrigações do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do prestador de serviços as seguintes:

a) Executar o contrato tal como descrito nas cláusulas especiais do Anexo I deste Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;

b) Cumprir as condições e prazos fixados para a execução do presente contrato, constantes no Anexo I deste caderno de encargos, que dele faz parte integrante;

c) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da Tejo Atlântico;

d) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;

e) Obrigação de entregar à Tejo Atlântico os bens resultantes da prestação de serviços de manutenção, com as características, especificações e requisitos técnicos descritos no Anexo I ao presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante;

f) Prestar as informações que forem solicitadas pela Tejo Atlântico;

g) Realizar todos os trabalhos adjudicados, nas condições de prazo e preço contratados;
h) O prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Tejo Atlântico, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
i) O prestador de serviços obriga-se a cumprir e fazer cumprir as disposições constantes no Manual de Prestador de serviços da Tejo Atlântico, disponível no site da empresa https://www.aguasdotejoatlantico.adp.pt/.

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

Cláusula 5.ª

Conformidade e operacionalidade dos bens

1. O prestador de serviços obriga-se a entregar à Tejo Atlântico os bens resultantes objeto de manutenção, com as características, especificações e requisitos técnicos descritos no **Anexo I** ao presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.

2. Os bens referidos no número anterior devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.

3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas no que respeita à conformidade dos bens a entregar.

4. O prestador de serviços é responsável perante o Tejo Atlântico por qualquer defeito ou

discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

Cláusula 6.ª

Garantia técnica

1. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o prestador de serviços garante os bens entregues objeto da manutenção, pelo prazo de 2 [dois] anos a contar da sua entrega, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos, que se revelem a partir da respetiva aceitação do bem.

2. A garantia prevista no número anterior abrange:

a) O fornecimento de quaisquer peças em falta;

b) A substituição das peças;

c) O transporte do bem ou das peças defeituosas para o local da sua substituição e a devolução daqueles bens ou a entrega das peças substituídos;

d) A deslocação ao local da instalação ou de entrega.

3. No prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data em que o Tejo Atlântico tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o prestador de serviços, para efeitos da respetiva reparação.

4. A reparação ou substituição previstas na presente cláusula devem ser realizadas dentro de um prazo razoável fixado pelo Tejo Atlântico e sem grave inconveniente para este último, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.

Cláusula 7.ª

Dever de sigilo

1. O prestador de serviços obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Tejo Atlântico, de que venha a ter

conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. O prestador de serviços obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.

3. O prestador de serviços obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que o Tejo Atlântico lhe indique para esse efeito.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos após a extinção das obrigações decorrentes 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.

Cláusula 8.ª

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o prestador de serviços necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da Tejo Atlântico, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

2. O prestador de serviços não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.

3. O prestador de serviços deve cumprir rigorosamente as instruções da Tejo Atlântico no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.

4. O prestador de serviços deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.

5. O prestador de serviços deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela Tejo Atlântico, ou por quem atue em representação desta.

6. O prestador de serviços deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente contrato e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, sendo o prestador de serviços responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

7. Mediante solicitação escrita da Tejo Atlântico, o prestador de serviços deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.

8. O prestador de serviços deve comunicar de imediato à Tejo Atlântico quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

9. O prestador de serviços encontra-se adstrito a notificar de imediato a Tejo Atlântico de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.

10. Se o prestador de serviços tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar, por escrito, a Tejo Atlântico disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-a das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecer-lhe qualquer outra informação que a Tejo Atlântico possa razoavelmente solicitar.

11. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao prestador de serviços, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a Tejo Atlântico:

a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;

b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e

c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.

12. O prestador de serviços obriga-se a ressarcir a Tejo Atlântico por todos os prejuízos em que esta venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, 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.

13. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do prestador de serviços e a verificação de inexistência de garantias de compliance do prestador de serviços é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pela Tejo Atlântico, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 9.ª

Conservação de dados pessoais

1. O prestador de serviços deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a um ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Tejo Atlântico.

2. Dependendo da opção da Tejo Atlântico, o prestador de serviços apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 10.ª

Transferência de dados pessoais

O prestador de serviços não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Tejo Atlântico, exceto se o prestador de serviços for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a Tejo Atlântico antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 11.ª

Dever de cooperação

O prestador de serviços deve coordenar com a Tejo Atlântico ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo prestador de serviços em representação da Tejo Atlântico;

b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA TEJO ATLÂNTICO

Cláusula 12.ª

Preço contratual

1. Pela aquisição de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Tejo Atlântico deve pagar ao prestador de serviços o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço contratual, não pode ser superior a 116.460,00€ (cento e dezasseis mil quatrocentos e sessenta euros).

3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Tejo Atlântico, incluindo despesas de transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 13.ª

Condições de pagamento

1. A(s) quantia(s) devida(s) pela Tejo Atlântico, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela Tejo Atlântico das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para os efeitos do número anterior a obrigação considera-se vencida com a efetiva prestação de serviços e entrega dos bens objeto da referida manutenção, e após verificação e aceitação das mesmas pela Tejo Atlântico.

3. Em caso de discordância por parte da Tejo Atlântico quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos pontos anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

5. O não pagamento dos valores contestados pela Tejo Atlântico não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do prestador de serviços, devendo, no entanto, a Tejo Atlântico proceder ao pagamento da importância não contestada.

6. Desde que devidamente emitidas e observando o disposto nos n.ºs 1 e 2, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo prestador de serviços.

7. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao prestador de serviços serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 14.ª

Faturação

1. A fatura a apresentar pelo prestador de serviços à Tejo Atlântico, emitida em observância com o disposto no artigo 299.º-B do CCP, devem conter os elementos necessários a uma

completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.

2. A fatura deve obedecer às seguintes condições:

a) Ser emitida mensalmente;

b) Ser acompanhada da informação relativa ao número de horas prestadas no âmbito do presente caderno de encargos durante o período de faturação.

3. Durante o período transitório estabelecido nos n.os 3 e 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo Decreto-Lei, n.º 123/2018, de 28 de dezembro, atualizado com o estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020 de 7 de Abril, as faturas são emitidas pelo prestador de serviços em formato papel.

4. Decorrido o período transitório referido no número anterior, as faturas eletrónicas a emitir pelo prestador de serviços devem conter, para além do definido no n.º 1 do artigo 299.º-B do CCP, a informação complementar identificada na especificação UBL, conforme ficheiro a disponibilizar pela Tejo Atlântico após a adjudicação.

5. Para efeitos do número anterior, a emissão de faturas deve ser efetuada em formato XML certificado, acompanhado do respetivo PDF, sendo remetido para o endereço eletrónico a indicar pela Tejo Atlântico.

6. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela Tejo Atlântico não será objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 15.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Tejo Atlântico, identificado na cláusula 22.ª.

2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo prestador de serviços.

3. Caso o gestor do contrato detete quaisquer desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, encontra-se habilitado a determinar ao prestador de serviços que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 16.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Tejo Atlântico pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento do determinado na subalínea ii) da alínea d) do Anexo I ao presente caderno de encargos (Forma da prestação do serviço- Condições Específicas - Assistência Técnica) 25,00€ (vinte e cinco)/dia;

2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não deverá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.

3. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a Tejo Atlântico decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a Tejo Atlântico pode exigir-lhe uma sanção contratual de até 20% do preço contratual.

Cláusula 17.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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.

2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:

a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;

b) Sejam alheias à sua vontade;

c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e

d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.

3. Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços não devidas a sabotagem;

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

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o

cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo prestador de serviços das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza o Tejo Atlântico a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do código dos contratos públicos, não tendo o prestador de serviços direito a qualquer indemnização

Cláusula 18.ª

Resolução do contrato por parte da Tejo Atlântico

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Tejo Atlântico pode resolver o contrato, a título sancionatório, na caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem na presente prestação de serviços.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Tejo Atlântico tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o contratante público pode exigir-lhe uma sanção contratual até 20% do valor do contrato.

4. Ao valo da sanção contratual prevista no número anterior são deduzidas as importâncias das penalidades pagas pelo prestador de serviços relativamente ao incumprimento que tenha determinado a resolução do contrato.

5. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Tejo Atlântico.

Cláusula 19.ª

Resolução do contrato por parte do prestador de serviços

1. O prestador de serviços pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º

do CCP.

2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.

3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

4. Ao valo da sanção contratual prevista no número anterior são deduzidas as importâncias das penalidades pagas pelo prestador de serviços relativamente ao incumprimento que tenha determinado a resolução do contrato.

Cláusula 20.ª

Seguros

1. É da responsabilidade do Prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, a vigorar até à data de conclusão do contrato, dos riscos inerentes à aquisição de serviços em causa.

2. O Prestador de serviços obriga-se a efetuar o seguro do pessoal e do equipamento empregues na execução do presente contrato.

3. A Tejo Atlântico pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo 5 (cinco) dias.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21.ª

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora 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.

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.

3. No prazo de 15 (quinze) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 22.ª

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a Tejo Atlântico e o prestador de serviços relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, para os seguintes contatos:

Tejo Atlântico:

- Tejo Atlântico S.A.
- Gestor do contrato: Drª Diana Figueiredo
- Morada: ETAR de Alcântara- Avenida De Ceuta 1300-254 Lisboa
- Telefone n.º 213 107 900
- Correio eletrónico: geral.adta@adp.pt

Prestador de Serviços:

- [*identificação da entidade*]
- [*identificação da pessoa de contacto*]
- Morada: [●]
- Telefone n.º [●]
- Correio eletrónico [●]

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que

for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.

3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

Cláusula 23.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal de círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 24.ª

Direito aplicável e natureza do contrato

O contrato rege-se pela legislação portuguesa e tem natureza administrativa.

Cláusula 25.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do CCP.

ANEXO I

CLAUSULAS ESPECIAIS

ENQUADRAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. A recente agregação dos 3 anteriores sistemas independentes (Simtejo, Sanest e Águas do Oeste), acarretou a necessidade de agregar toda a informação operacional existente, integrando as infraestruturas de saneamento correspondentes aos 3 polos geográficos numa única solução, suportada numa única infraestrutura de hardware/software.

2. A plataforma NAVIA existente na Tejo Atlântico tem revelado uma ferramenta indispensável para os processos de gestão operacional das infraestruturas, análise de tendências e tomada de decisão.

3. Após a implementação da plataforma a todo o universo da Tejo Atlântico é necessário manter a ferramenta em pleno funcionamento através de um serviço de manutenção evolutiva e de assistência técnica às licenças da aplicação informática NAVIA™.

FORMA DE PRESTAÇÂO DO SERVIÇO

1. Os serviços de manutenção do NAVIA.Tejo Atlântico serão prestados tendo como âmbito as instalações administrativas, técnicas e operacionais da Tejo Atlântico que constituem o Sistema Multimunicipal de Saneamento do Tejo Atlântico e executados, designadamente, na sua sede localizada na ETAR de Alcântara, ou em qualquer outra instalação dentro da área geográfica de intervenção da Tejo Atlântico.

2. O presente contrato tem por objetivo garantir o correto funcionamento e a constante atualização da plataforma informática NAVIA. Nesse sentido ele é constituído pelas componentes a seguir identificadas.

a) Aplicações

Fazem parte do âmbito deste contrato as seguintes aplicações informáticas:

i. NAVIA™, bem como os módulos específicos que integram a licença adquirida pela Tejo Atlântico;
ii. Aplicação de mobilidade NAVIA™.

b) Assistência técnica e formação

i. O suporte técnico a prestar no âmbito do presente contrato compreende dois regimes de intervenção:
   - Assistência técnica remota na modalidade de help-desk para esclarecimento de dúvidas, apoio e intervenções que sejam necessárias no que respeita ao funcionamento e à utilização de todas as componentes da plataforma NAVIA™.
   - Assistência técnica presencial nas instalações da Tejo Atlântico, de acordo com as quantidades indicadas na presente proposta.

ii. Esta assistência técnica será realizada de acordo com a seguinte bolsa de dias anual:
   - 12 dias de assistência técnica prestados nas instalações da Tejo Atlântico;
   - 120 horas assistência técnica remota prestada a partir das instalações da A2O.

iii. A formação deverá ser prestada presencialmente a realizar nas instalações da Tejo Atlântico, devendo abranger as equipas das várias direções que irão utilizar o Navia e outra remotamente e que tem a ver com o suporte à melhoria do funcionamento do Navia.

c) Condições Específicas - Aplicações – manutenção evolutiva

i. O prestador de serviços obriga-se perante a Tejo Atlântico a prestar o seguinte serviço de manutenção às aplicações informáticas referidas na alínea a):
   - Disponibilização de novas versões das aplicações informáticas;
   - Disponibilização de atualizações resultantes de evoluções efetuadas por iniciativa da A2O e que não sejam de natureza estrutural;
   - Correção de eventuais situações anómalas;
   - Atualização de sistemas operativos e base de dados de acordo com o percurso evolutivo dos respetivos prestador de serviços e hardware;
   - Adequação das aplicações informáticas à evolução dos sistemas operativos e bases de dados.

ii. Todo e qualquer upgrade que afete o normal funcionamento do software será comunicado previamente com, pelo menos, 24 horas de antecedência. Cabe à Tejo Atlântico a

definição da data de realização deste upgrade, o qual deverá ocorrer num dia útil entre as 9:00 e as 18:00.

iii. Se for previsível uma paragem programada superior a 1 (um) dia útil, será comunicada com, pelo menos, 2 (duas) semanas de antecedência, salvo motivo de força maior.

d) Condições Específicas - Assistência Técnica

i. A assistência técnica decorrerá de um pedido de intervenção da Tejo Atlântico, tendo por isso um carácter não programado. Neste pedido enquadram-se quaisquer esclarecimentos de dúvidas, apoio na utilização das aplicações e intervenções ou correção de anomalias que sejam necessárias para garantir o correto funcionamento de todas as componentes da plataforma NAVIA.

ii. De acordo com o tipo de anomalia, o prestador de serviços compromete-se a responder nos seguintes prazos de intervenção:

- Avaria grave ao nível do servidor – Intervenção remota no próprio dia útil e em caso de absoluta necessidade deslocação às instalações da Tejo Atlântico no dia útil imediato;
- Ocorrência de anomalia que não impossibilita o regular funcionamento da aplicação – intervenção remota até dois dias úteis após a comunicação da ocorrência;
- Realização de pequenos ajustes ou intervenções pontuais na aplicação serão realizadas de forma programada.

iii. A contabilização do tempo consumido será realizada da seguinte forma:

- O prestador de serviços manterá uma conta corrente atualizada das intervenções realizadas;
- O prestador de serviços fornecerá sempre que solicitado pela Tejo Atlântico, um relatório de acompanhamento do contrato de manutenção, onde sejam discriminadas as assistências técnicas prestadas;
- Cada intervenção remota será contabilizada em unidades correspondentes a 25% de um dia (duas horas);
- Se por motivos de força maior e de acordo com a disponibilidade do prestador de serviços for realizada alguma intervenção fora das horas normais de expediente será realizada a seguinte contabilização:

- dias úteis das 18:00 às 24:00 e Sábados das 09:00 às 18:00 – O período de tempo consumido será multiplicado por dois;

- dias úteis e Sábados das 00:00 às 09:00 e Domingos – O período consumido será multiplicado por quatro;

- Cada intervenção nas instalações da Tejo Atlântico será contabilizada em unidades diárias.
- Em caso de anomalias detetadas após a instalação de novas versões do software não serão contabilizados tempos de consumo.

e) Desenvolvimentos Adicionais

Qualquer necessidade desenvolvimentos específicos adicionais, será objeto de análise e proposta de desenvolvimento.