INSTITUTO
DE INFORMÁTICA

CADERNO DE ENCARGOS

PROCº Nº 3001/20/0000084

MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA EQUIPAMENTOS HP CENTRAIS

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

EFQM Recognised for Excellence 4 Star - 2019
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 certificação acreditada IPAC

Capítulo I

Disposições Gerais

ARTIGO 1.º OBJETO DO CONTRATO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição pelo **Contraente Público** de serviços de **manutenção e assistência técnica a equipamentos HP centrais, bem como serviços a pedido.**

ARTIGO 2.º CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
   c) O Caderno de Encargos;
   d) A proposta adjudicada; e
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

CAPÍTULO II

Obrigações Contratuais

Secção I

Obrigações da Empresa Prestadora

SUBSECÇÃO I

Disposições Gerais

ARTIGO 3.º OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DA EMPRESA PRESTADORA

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para a **Empresa Prestadora** a obrigatoriedade de prestar serviços de manutenção e assistência técnica a equipamentos HP centrais, de acordo com as condições e requisitos do presente caderno de encargos, em especial no Anexo II.

ARTIGO 4.º FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito**,** os serviços a contratar serão prestados em estreita articulação com a equipa da **Contraente**

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

Público e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303º a 305º do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 5.º VIGÊNCIA E DENÚNCIA DO CONTRATO

1. O contrato iniciará os seus efeitos na data da sua outorga e vigorará até 31 de dezembro de 2020.
2. A prestação dos serviços iniciar-se-á em data a notificar à **Empresa Prestadora,** não podendo a mesma ultrapassar o prazo de 5 dias úteis a contar da data da assinatura do contrato.
3. O **Contraente Público** pode denunciar o contrato com aviso prévio de 30 dias.
4. A denúncia do contrato nos termos do número anterior, não confere à **Empresa Prestadora** direito a qualquer indemnização ou compensação.

ARTIGO 6.º EXIGÊNCIA DE QUALIDADE

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a executar o serviço de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio do suporte a utilizadores das tecnologias de informação.

ARTIGO 7.º LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados nas instalações dos Centros de Processamento de Dados da **Contraente Público** localizados nos distritos de Lisboa e de Viseu.

ARTIGO 8.º ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

1. A **Contraente Público** garantirá à **Empresa Prestadora** o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.
2. A permanência da **Empresa Prestadora** nas instalações do **Contraente Público**, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar a anomalias verificadas ou outras devidamente justificadas.
3. A **Contraente Público** acordará com a **Empresa Prestadora** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.
4. A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações,

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

de acordo com as determinações da **Contraente Público**, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados pela Contraente Público.

Subsecção II

Dever de sigilo e confidencialidade

ARTIGO 9.º SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. A **Empresa Prestadora** deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pela **Contraente Público**, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na legislação nacional que o execute, relativa à proteção de dados pessoais.
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, a informação e a documentação que a **Empresa Prestadora** seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Em especial, a **Empresa Prestadora** obriga-se:
    a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
    b) A remover e destruir, no final do projeto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado;
5. De igual forma, a **Empresa Prestadora** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, a Empresa Prestadora obriga-se a entregar à **Contraente Público** cópias das declarações de sigilo assinada pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do Anexo I do presente caderno de encargos.
7. Os trabalhos e a utilização dos recursos pela **Empresa Prestadora** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

ARTIGO 10.º PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dez anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas públicas.

Secção II

Obrigações do Contraente Público

ARTIGO 11.º PREÇO CONTRATUAL

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a **Contraente Público** obriga-se a pagar à **Empresa Prestadora** o preço até ao máximo constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **Contraente Público**, (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).
3. O preço base é de **86.414,13 EUR (oitenta e seis mil quatrocentos e catorze euros e treze cêntimos)**, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor, e distribui-se pelas seguintes parcelas:
    a) Quanto aos serviços de "*return to support"* mencionados no nº 2 do Anexo II, 32 430,19 EUR acrescido do valor do IVA;
    b) Quanto aos serviços de manutenção mencionados nos nºs 3 e 4 do Anexo II, 53 983,94 EUR acrescido do valor do IVA;

4. A **Contraente Público** não está obrigada a consumir todo o esforço previsto no contrato.

ARTIGO 12.º CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. A(s) quantia(s) devidas pela **Contraente Público**, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas com o vencimento da obrigação respetiva.
2. O pagamento do preço será efetuado nos seguintes termos:
    a) Os serviços mencionados no nº 2 do Anexo II, com a aceitação;
    b) Os serviços de manutenção mencionados nos nºs 3 e 4 do Anexo II, em prestações mensais, iguais e sucessivas, de acordo com os equipamentos abrangidos, com vencimento, a primeira, 30 dias após o início do contrato;
3. Em caso de discordância por parte da **Contraente Público**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar à **Empresa Prestadora** por escrito, os respetivos

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Para os efeitos do número anterior, as obrigações só se vencerão se os serviços tiverem sido aceites e estiverem justificados pelo relatório de controlo de horas a apresentar pela **Empresa Prestadora**

5. Sob pena de devolução, as faturas devem identificar claramente o objeto do contrato, a fase/ produto e/ou esforço desenvolvido relacionado com a fatura, bem como, o número de compromisso e do pedido a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato.

Capítulo III

Incumprimento

ARTIGO 13.º PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Nos casos de atraso no cumprimento das obrigações mencionadas no nº 2 e nº. 4.1. do Anexo II do caderno de encargos, por motivos imputáveis à **Empresa Fornecedora** ou a terceiros que esta utilize no cumprimento da obrigação, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço contratual x A/500, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de dias de atraso.
2. Nos casos de atraso no cumprimento das obrigações mencionadas na alínea a) do nº 3.1. e alínea a) do nº 3.2 do Anexo II do caderno de encargos, por motivos imputáveis à **Empresa Fornecedora** ou a terceiros que esta utilize no cumprimento da obrigação, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço contratual x A/750, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de horas de atraso.
3. Nos casos de atraso no cumprimento dos prazos a fixar nos termos do nº 3.4. do Anexo II do caderno de encargos, aplicar-se-ão os números anteriores consoante seja em dias ou em horas.
4. Por cada violação das obrigações referidas no n.º 4 do artigo 8.º do Caderno de Encargos, a quantia de 1.000 Euros.
5. O atraso no pagamento do preço constitui a **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.
6. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **Contraente Público** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ARTIGO 14.º FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes 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 da **Empresa Prestadora**, na parte em que intervenham;
    b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da **Empresa Prestadora** ou a grupos de sociedades em que esta 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 pela **Empresa Prestadora** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela **Empresa Prestadora** de normas legais;
    e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da **Empresa Prestadora** 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 da **Empresa Prestadora** 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.

Capítulo IV
CLÁUSULAS DE CONTEÚDO TÉCNICO

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ARTIGO 15.º REQUISITOS E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os requisitos de conteúdo técnico e funcional constam do Anexo II ao presente Caderno de Encargos.

Capítulo V
DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 16.º TRABALHADORES

O Fornecedor obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

ARTIGO 17.º COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

ARTIGO 18º

CESSÃO DE CRÉDITOS

A cessão de créditos, designadamente no âmbito de contrato de "*factoring*" carece de autorização do contraente público.

ARTIGO 19.º FORO COMPETENTE

As partes convencionam que todos os litígios emergentes do presente contrato serão resolvidos no foro administrativo da sede da **Contraente Público** com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 20.º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

São aplicáveis, em especial, ao presente contrato os Capítulos IV e V do Título I e Capítulos IV e V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ANEXO I

Compromisso de confidencialidade

3001/20/0000084

(minuta)

Entre:

EMPRESA e

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

a) A **EMPRESA** vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P.;

b) O II, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pela **EMPRESA** no desenvolvimento dos serviços;

c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;

d) O II, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;

e) O II, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

Cláusula 1ª

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a **EMPRESA** ao II, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;

b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do Know-how, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Segurança Social, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;

c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de software que pertençam ou que tenham sido facultados ao II, I.P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do II, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável directo;

Cláusula 2ª

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o II, I.P. e a **EMPRESA** sem prejuízo dos prazos de protecção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de (ano)

A Entidade Patronal (EMPRESA)

O Trabalhador/Colaborador

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ANEXO II

Equipamento e atividades

1. Os serviços abrangem os seguintes equipamentos:

Código Instalação
II-IP-BL860-A
II-IP-SG-A
II-IP-BL8X-A
II-IP-BL870-A
II-IP-BLC7000-B
II-IP-BL460C-D

2. Os serviços de "return to support" incluem as seguintes tarefas, a efetuar no prazo de 5 dias a contar da notificação mencionada no nº 2 do artigo 5º:
    a) Inspeção aos equipamentos;
    b) Continuidade do software HP ServiceGuard e do sistema operativo HP-UX;
    c) a Empresa Prestadora obriga-se a fornecer atualizações de Software (patches e "minor releases"), novas versões de Software ("Major Releases") e atualizações de Firmware para a correções e/ou melhoria do funcionamento do hardware, no período compreendido entre 1 janeiro e a data de celebração do contrato;

3. Os serviços de manutenção e assistência técnica devem contemplar as seguintes atividades:

    3.1. Suporte a incidentes de "Hardware":
    a) Atendimento telefónico ininterrupto para diagnóstico do incidente, com tempo de resposta de 4 horas;
    b) Intervenção nas instalações do **Contraente Público** por um técnico certificado e especializado na tecnologia em causa;
    c) Fornecimento de todas as peças necessárias à eliminação das avarias, sem custos adicionais

    3.2. Suporte a incidentes de "Software":
    a) Atendimento telefónico ininterrupto para diagnóstico do incidente, com tempo de resposta de 4 horas;
    b) Resolução remota por parte de técnicos e equipas especializadas nos produtos em causa;

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

3.3. No âmbito do suporte a incidentes de “Hardware” ou “Software”, é garantido pela **Empresa Prestadora** o seguinte:

a) Processos de escalada que poderão elevar chamadas relacionadas com incidências de Hardware ou Software a laboratórios e divisões especializadas na matéria;
b) Desenvolvimento, tendo em atenção as necessidades do **Contraente Público,** de correções de sofware ou firmware;
c) Garantia de fornecimento de peças originais (evitando com isso problemas de incompatibilidade de produtos e firmware internos dos equipamentos);

3.4. Os tempos de intervenção e resolução dos incidentes são definidos pelo **Contraente Público** tendo em conta o grau de complexidade e o interesse público envolvido.

3.5.A **Empresa Prestadora** deverá disponibilizar uma ferramenta de abertura automática de chamadas, sem custos adicionais, em caso de falha ou pré-falha de algum componente ou equipamento.

4.Além dos serviços mencionados no número anterior, a **Empresa Prestadora obriga-se a fornecer** atualizações de Software (patches e *“minor releases”*), novas versões de Software (“Major Releases”) e atualizações de Firmware para a correções e/ou melhoria do funcionamento do hardware, no período compreendido entre a data de celebração do contrato e 31 de dezembro de 2020;

4.1.O fornecimento de atualizações e novas versões será efetuado no prazo de 7 dias a contar da comercialização.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt