



Ministério da Defesa Nacional

Estado-Maior General das Forças Armadas

CADERNO DE ENCARGOS

Procedimento: Concurso Público

NPD n.º 2020007949

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE PRODUTOS MICROSOFT

Índice

PARTE I CLAÚSULAS JURÍDICAS....3
Cláusula 1.ª Objeto....3
Cláusula 2.ª Contrato....3
Cláusula 3.ª Prazo....4
Cláusula 4.ª Obrigações principais do adjudicatário....4
Cláusula 5.ª Local de prestação dos serviços....6
Cláusula 6.ª Níveis de serviço....6
Cláusula 7.ª Inspeção e Testes....6
Cláusula 8.ª Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias....7
Cláusula 9.ª Aceitação dos serviços prestados....7
Cláusula 10.ª Garantia técnica....8
Cláusula 11.ª Outros encargos....8
Cláusula 12.ª Objeto do dever de sigilo....8
Cláusula 13.ª Prazo do dever de sigilo....9
Cláusula 14.ª Acesso às instalações....9
Cláusula 15.ª Preço contratual....9
Cláusula 16.ª Condições de pagamento....10
Cláusula 17.ª Caução....10
Cláusula 18.ª Penalidades contratuais....11
Cláusula 19.ª Força maior....12
Cláusula 20.ª Resolução de contrato por parte do contraente público....13
Cláusula 21.ª Resolução de contrato por parte do fornecedor....14
Cláusula 22.ª Foro competente....15
Cláusula 23.ª Cessão da posição contratual e subcontratação....15
Cláusula 24.ª Comunicações e notificações....15
Cláusula 25.ª Deveres de colaboração recíproca e informação....16
Cláusula 26.ª Contagem dos prazos....16
Cláusula 27.ª Legislação aplicável....17
PARTE II CONDIÇÕES ESPECÍFICAS....18
Cláusula 28.ª Caracterização Geral....18
Cláusula 29.ª Mapa de Quantidades....18
Cláusula 30.ª Tipologia de serviços....18
Cláusula 31.ª Gravidade dos incidentes....19
Cláusula 32.ª Caraterização da resposta a incidentes de gravidade 1....20
Cláusula 33.ª Caraterização da resposta a incidentes de gravidade A....20
Cláusula 34.ª Caraterização da resposta a incidentes de gravidade B....21
Cláusula 35.ª Caraterização da resposta a incidentes de gravidade C....21
Cláusula 36.ª Horário de expediente....21
Cláusula 37.ª Suporte no local....21
Cláusula 38.ª Assistência Técnica de Desenvolvimento....22
Cláusula 39.ª Serviços de Consultadoria....22
Cláusula 40.ª Reporte trimestral....22

CADERNO DE ENCARGOS
PARTE I
CLAÚSULAS JURÍDICAS

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 o "**Serviço de Suporte Técnico especializado de produtos Microsoft**", cujas condições técnicas especificas se encontram expressas na parte II do presente caderno de encargos, dele fazendo parte integrante.

Cláusula 2.ª
Contrato

1. A execução do contrato obedece:
   a. Às cláusulas do contrato e ao estabelecido em todos os elementos e documentos que dele fazem parte integrante;
   b. Ao Código dos Contratos Públicos (CCP);
   c. À restante legislação e regulamentação aplicável.

2. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

3. Conforme n.º 2 do artigo 96.º do CCP, fazem parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:
   a. Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, 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 integrado pelo programa de apresentação de propostas;
   d. A proposta adjudicada;
   e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados, conforme n.º 5 do artigo 96.º do CCP.

5. Conforme n.º 6 do artigo 96.º do CCP, em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

Cláusula 3.ª

Prazo

1. O prazo de execução do objeto do presente procedimento é de **12 meses,** após a data da outorga do contrato, cessando automaticamente após esse período.

2. No caso de se verificarem atrasos injustificados, imputáveis ao adjudicatário, este é obrigado, a expensas suas, a tomar todas as medidas de reforço de meios de ação e de reorganização necessárias à recuperação dos atrasos e ao cumprimento do prazo de execução.

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário, em conformidade com a absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência, as seguintes obrigações principais:

a. Prestar o serviço com qualidade e garantia dos resultados definidos, de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos e funcionais especificados na proposta adjudicada e no presente caderno de encargos;
b. Prestar garantia aos serviços prestados;
c. Prestar os serviços durante o prazo contratado;
d. Prestar o serviço nos locais elencados na cláusula 5.ª do presente caderno de encargos;
e. Prestar à entidade adjudicante, de forma correta e fidedigna, em qualquer tempo na pendência da prestação do serviço, as informações e os esclarecimentos relativos ao mesmo, prestados no âmbito do contrato a celebrar, em conformidade com as cláusulas do presente caderno de encargos;
f. Entregar à entidade adjudicante, antes dos testes de aceitação, a totalidade da documentação técnica relativa aos serviços prestados, quando justificável;
g. Obter comprovativo de aceitação dos serviços pela entidade adjudicante;

h. Assumir todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, recaindo sobre si as quantias que a entidade adjudicante tenha de pagar, seja a que título for, por ter infringido, na execução do contrato, quaisquer direitos;

i. Todas as despesas e custos com documentos, assim como os custos e despesas de transporte, inerentes ao objeto do contrato, são da responsabilidade do adjudicatário.

j. Manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento, bem como a situação tributária regular assim como perante a segurança social;

k. Comunicar antecipadamente à entidade adjudicante, de forma fundamentada, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer obrigação, obrigando-se, se tal for aceite e oportuno, a restabelecer a prestação ou reparar o incumprimento em prazo razoável;

l. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

m. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à entidade adjudicante, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

n. Responsabilizar-se pelos atos praticados por todas as pessoas que no âmbito do contrato a celebrar, exerçam funções por sua conta, considerando-se para esse efeito como órgãos ou agentes do adjudicatário;

o. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados ao bom funcionamento dos equipamentos, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo

p. Coordenar com a entidade adjudicante a definição e execução das normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações da entidade adjudicante.

q. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 5.ª

Local de prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato devem ser prestados na morada seguidamente indicada e nas e condições constantes no presente caderno de encargos, nomeadamente na parte II deste:

Estado-Maior-General das Forças Armadas (DIRCSI-RSTI)

Avenida Ilha da Madeira,

1449-004 Lisboa.

Cláusula 6.ª

Níveis de serviço

1. O adjudicatário obriga-se a prestar ao contraente público os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na parte II do presente caderno de encargos.

2. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições para os fins a que se destinam, garantido o integral e correto funcionamento dos bens objeto do contrato.

3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à prestação de serviços e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos serviços, conforme o disposto no n.º 3 do artigo 441.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP.

4. O adjudicatário é responsável perante o contraente público por qualquer defeito ou discrepância dos serviços objeto do contrato.

Cláusula 7.ª

Inspeção e Testes

1. Efetuada a prestação dos serviços, a entidade adjudicante, por si ou através de terceiro por ele designado, procede à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades definidas na encomenda e se reúnem as características, especificações e requisitos definidos nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2. Durante a fase realização de inspeção e testes, o adjudicatário deve prestar à entidade adjudicante toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se

representar durante a realização daqueles, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.

3. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 8.ª

Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1. No caso de os testes previstos na cláusula anterior não comprovarem a total operacionalidade da plataforma, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, a entidade adjudicante deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.

2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que lhe for determinado pela entidade adjudicante, 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.

3. Após a prestação dos serviços pelo adjudicatário, a entidade adjudicante procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 9.ª

Aceitação dos serviços prestados

1. Caso os testes a que se refere a cláusula 7.ª do presente caderno de encargos comprovem a total operacionalidade dos bens e equipamentos sujeitos ao serviço objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e neles não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitido, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do final dos testes, um auto de receção, assinado pelos representantes do adjudicatário e da entidade adjudicante.

2. A assinatura do auto a que se refere o n.º 1 não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos equipamentos objeto do contrato com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 10.ª

Garantia técnica

1. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à prestação de serviços e das garantias a ela relativas, o adjudicatário garante os serviços objeto do contrato, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, que se revelem a partir da respetiva prestação do serviço.

2. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que a entidade adjudicante tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, esta deve notificar o adjudicatário, para efeitos da respetiva correção.

3. A correção prevista na presente cláusula deve ser realizada dentro de um prazo razoável fixado pela entidade adjudicante e sem grave inconveniente para esta última, tendo em conta a natureza do serviço e o fim a que o mesmo se destina.

Cláusula 11.ª

Outros encargos

1. Todos os encargos relativos à execução dos serviços contratados correm por conta do adjudicatário.

2. Constituem, ainda, encargos do adjudicatário, a celebração dos contratos de seguros indicados no presente caderno de encargos, a constituição de cauções se exigidas no programa do procedimento e as despesas inerentes à celebração do contrato.

Cláusula 12.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O fornecedor deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, relativa ao contraente público, 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. Excluem-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que fossem, comprovadamente, do domínio público à data da respetiva obtenção pelo fornecedor 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.

4. O fornecedor responde perante o contraente público pela violação do dever de sigilo e pela quebra de confidencialidade dos documentos referidos no n.º 1.

Cláusula 13.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos, a contar do cumprimento ou cessação, 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.

Cláusula 14.ª

Acesso às instalações

1. A entidade adjudicante define com o adjudicatário as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações da entidade adjudicante.

2. O adjudicatário e todos os funcionários que se encontrem ao seu serviço obrigam-se a observar as regras de segurança que, em cada momento, sejam estabelecidas pela entidade adjudicante e comunicadas ao adjudicatário.

Cláusula 15.ª

Preço contratual

1. Pela aquisição dos bens objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o contraente público paga ao fornecedor o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor à data da emissão da fatura, se este for legalmente devido, não podendo exceder o montante de **79.500,00 €** (setenta e nove mil e quinhentos euros), sem IVA.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente, quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e todas as despesas inerentes ao desembaraço, fiscalizações, transporte, entre outros.

Cláusula 16.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo contraente público, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas após a receção das respetivas faturas, as quais deverão ser emitidas trimestralmente a partir da data da outorga contratual, até ao vencimento da obrigação respetiva.

2. O vencimento das obrigações referidas no número anterior, refere-se ao cumprimento do objeto do contrato nos termos e condições do presente caderno de encargos e demais obrigações técnicas e legais atribuíveis ao fornecedor.

3. Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de 60 dias, após a apresentação da respetiva fatura, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 299.º do CCP.

4. Toda a faturação deve ser remetida para a seguinte morada:

Direção de Finanças do Estado-Maior-General das Forças Armadas
Avenida Ilha da Madeira,
1449-004 Lisboa.

5. Deve fazer parte do descritivo das faturas, o número do processo de despesa (NPD), o número do pedido de compra (PC) e respetivo compromisso orçamental, a descrição do processo e o número do contrato.

6. A omissão da informação descrita no número anterior incorre na devolução da fatura.

7. Em caso de discordância quanto aos valores indicados nas faturas, deve o contraente público comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida, no prazo de 10 dias.

Cláusula 17.ª

Caução

Não é exigida a prestação de caução nos termos do disposto do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 18.ª

Penalidades contratuais

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

   a. Pelo incumprimento das datas e prazos de execução do serviço objeto do contrato ou de interrupção do fornecimento dos serviços, até 0,5% do preço contratual por cada dia;

   b. Pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até 10% do preço contratual.

2. O valor acumulado das sanções aplicadas não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato. Nos casos em que seja atingido este limite e o contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, o mesmo é elevado para 30%, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 329.º do CCP.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do fornecedor, o contraente público pode exigir-lhe uma sanção pecuniária, cujo montante não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP.

4. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo fornecedor ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso na prestação tenha determinado a respetiva resolução.

5. 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.

6. O contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, 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, as seguintes situações: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, entre outras.

3. Não constituem força maior:
   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 20.ª

Resolução de contrato por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei e do direito de indemnização nos termos gerais, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

a. Quando os serviços não corresponderem às características técnicas estabelecidas neste caderno de encargos;
b. Pelo atraso, total ou parcial, na prestação do serviço objeto do contrato, superior a três meses ou declaração escrita do fornecedor de que o atraso em determinada prestação de serviço excederá esse prazo, conforme estatuído no n.º 1 do artigo 448.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP.
c. Quando houver recusa expressa no pagamento das sanções contratuais;
d. Incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato.

2. Se o serviço objeto do contrato não cumprir com características, especificações e requisitos técnicos e funcionais especificados na proposta adjudicada e no presente caderno de encargos, mesmo após o decurso dos prazos de reposição concedidos pela entidade adjudicante para tal efeito.

3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao fornecedor e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público, conforme estatuído no n.º 2 do artigo 448.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP.

4. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo de a entidade adjudicante poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário, conforme o estipulado no n.º 3 do artigo 333.º do CCP.

5. A resolução do contrato não invalida o direito a qualquer ação que venha a ser interposta, por parte da entidade adjudicante, com vista à justa indemnização por perdas e danos, eventualmente, sofridos com o incumprimento do contrato.

6. A entidade adjudicante pode ainda resolver o contrato, por razões de interesse público devidamente fundamentadas, e mediante o pagamento ao adjudicatário de justa indemnização, nos termos do disposto no artigo 334.º do CCP.

Cláusula 21.ª

Resolução de contrato por parte do fornecedor

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo contraente público especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, o cocontratante tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações, conforme estipulado no n.º 1 do artigo 332.º do CCP:

a. Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
b. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao contraente público;
c. Incumprimento de obrigações pecuniárias, pelo contraente público, por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;
d. Exercício ilícito dos poderes tipificados especificados no CCP, no capítulo sobre conformação da relação contratual pelo contraente público, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
e. Incumprimento pelo contraente público de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.

2. No caso previsto na alínea a) do n.º 1, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do cocontratante ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença, conforme estipulado no n.º 2, do artigo 332.º do CCP.

3. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem conforme estipulado no n.º 3 do artigo 332.º do CCP.

4. Nos casos previstos na alínea c) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao contraente público, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar, conforme estipulado no n.º 4 do artigo 332.º do CCP.

5. Nos termos do artigo 449.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP, a resolução do contrato, nos termos dos números anteriores, não determina a repetição das prestações já realizadas pelo fornecedor, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Cláusula 22.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, fica estipulada a competência do tribunal administrativo territorialmente competente, em função dos critérios legais vigentes, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 23.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

A subcontratação pelo fornecedor e a cessão da posição contratual, por qualquer das partes, depende da autorização do contraente público, nos termos do CCP.

Cláusula 24.ª

Comunicações e notificações

1. Conforme estatuído no artigo 467.º do CCP, as notificações devem ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.

2. Conforme estatuído no n.º 1 do artigo 468.º do CCP, todas as comunicações entre a entidade adjudicante ou o júri do procedimento e os interessados, os candidatos, os concorrentes ou o adjudicatário relativas à fase de formação do contrato devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.

3. Conforme estatuído no n.º 2 do artigo 468.º do CCP, na falta de estipulação contratual, as comunicações entre o contraente público e o cocontratante relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas pelos meios a que se

refere o número anterior, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

4. Para efeitos das comunicações previstas na presente cláusula, o adjudicatário deve disponibilizar, juntamente com os documentos de habilitação, os dados de contacto, designadamente, o endereço eletrónico, o número de telecópia, o número de telefone e o endereço postal.

5. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 25.ª

Deveres de colaboração recíproca e informação

1. Cada uma das partes está vinculada ao dever de informar de imediato a outra, sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras gerais da boa-fé, sem prejuízo dos deveres de colaboração recíproca e informação, previstos nos artigos 289.º e 290.º, ambos do CCP.

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 de qualquer uma das suas obrigações.

3. No prazo de dez dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que, previsivelmente, é afetada a execução do contrato.

Cláusula 26.ª

Contagem dos prazos

À contagem de prazos, durante a execução do contrato, são aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do CCP, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 27.ª

Legislação aplicável

Em todos os aspetos não regulados no presente contrato aplicam-se as normas do CCP e demais legislação aplicável.

Aprovo,

O Diretor de Finanças,

Paulo António Pires

Assinado de forma digital por Paulo António Pires
Dados: 2020.09.24 09:10:53 +01'00'

Paulo António Pires
Comodoro

PARTE II

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Cláusula 28.ª

Caracterização Geral

O Estado-Maior-General das Forças Armadas pretende garantir os serviços e sistemas tecnológicos de apoio dos produtos da Microsoft ao EMGFA com o objetivo de garantir a sua eficaz utilização pelos utilizadores igual ou equivalente ao serviço de suporte "**Microsoft Premier**".

Cláusula 29.ª

Mapa de Quantidades

1. Os serviços a prestar serão nas seguintes secções:

    a. Dois *Risk and health Assessment Program* (RAP), contituído por Active Directory e Windows Client;

    b. Um *Active Directory Recovery Service*;

    c. Um *SharePoint Troubleshooting & Performance*.

2. Os Serviços de Suporte Técnico especializado pode ser solicitado pelo gestor do contrato ou pelos elementos expressamente designados por ele.

Cláusula 30.ª

Tipologia de serviços

Estes serviços tendo por base as tecnologias e os sistemas em exploração no EMGFA e as melhores práticas de adoção serão prestados da seguinte forma:

a. **SUPORTE PROACTIVO** – constituído por uma bolsa mínima de 100 horas de consultores, dois RAP e um *Active Directory Recovery Service*.

    i. Engenheiros de Suporte para executar atividades programadas no ambiente tecnológico do EMGFA;

    ii. Passagem de conhecimento sobre as melhores práticas na utilização da tecnologia Microsoft;

iii. Serviços RAP para a avaliação e mitigação de riscos na infraestrutura do EMGFA.

b. **5 WORKSHOPS,** constituído por quatro inscrições em workshops com a duração de 3 dias cada e um workshop relativo a *SharePoint Troubleshooting & Performance*.

i. Quatro dos workshops serão escolhidos durante a execução do contrato da lista de workshops disponíveis em tecnologia Microsoft;

ii. Deverá ser disponibilizado uma lista vasta de Workshops para aumentar o nível de conhecimento das equipas de IT do EMGFA em tecnologias Microsoft.

c. SUPORTE REATIVO, constituído por uma bolsa mínima de 30 horas.

i. **Apoio 24/7** para resolução de problemas críticos que provoquem interrupção de serviço da organização;

ii. Acesso direto às equipas de produto da Microsoft;

iii. SLA contratado para resposta à resolução de incidentes, conforme quadro constante na página 3 (Resposta a Incidentes).

d. GESTÃO DE SERVIÇO

i. Gestor de Serviço dedicado ao EMGFA;

ii. Consultor Estratégico no apoio à definição/evolução na adoção das tecnologias Microsoft;

iii. Primeiro ponto de escalamento de questão de suporte.

Cláusula 31.ª

Gravidade dos incidentes

1. Os incidentes podem ter 4 níveis de gravidade.

2. **Gravidade 1 (Impacto empresarial catastrófico)** quando:

a. Perda total de um processo empresarial fulcral e o trabalho não pode continuar, em termos razoáveis;

b. Necessita de atenção imediata.

3. **Gravidade A (Impacto empresarial crítico)** quando:

a. Perda ou degradação significativa dos serviços;

b. Necessita de atenção no espaço de tempo até uma hora.

4. **Gravidade B (Impacto empresarial moderado)**, quando:

a. Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido;

b. Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente.

5. **Gravidade C (Impacto empresarial mínimo)**, quando:

a. • Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços;

b. Necessita de atenção no espaço de tempo até quatro horas em horário de expediente.

Cláusula 32.ª

Caraterização da resposta a incidentes de gravidade 1

A resposta a este tipo de incidente deverá cumprir os seguintes critérios:

a. Primeiro telefonema de resposta no espaço de **uma hora ou menos**;

b. Deslocação dos recursos da empresa logo que possível às instalações do cliente;

c. Gestor de Situações Críticas atribuído;

d. Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana;

e. Rápida atribuição a equipas de produto da empresa;

f. Notificação dos executivos seniores da empresa.

Cláusula 33.ª

Caraterização da resposta a incidentes de gravidade A

A resposta a este tipo de incidente deverá cumprir os seguintes critérios:

a. Primeiro telefonema de resposta no espaço de **uma hora ou menos**;

b. Deslocação dos recursos da empresa às instalações do cliente, conforme necessário;

c. Gestor de Situações Críticas atribuído;

d. Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana;

e. Notificação dos Gestores Seniores da empresa.

Cláusula 34.ª

Caraterização da resposta a incidentes de gravidade B

A resposta a este tipo de incidente deverá cumprir os seguintes critérios:

a. Primeiro telefonema de resposta no espaço de **duas horas ou menos**;

b. Esforço apenas durante as horas de expediente.

Cláusula 35.ª

Caraterização da resposta a incidentes de gravidade C

A resposta a este tipo de incidente deverá cumprir os seguintes critérios:

a. Primeiro telefonema de resposta no espaço de quatro horas ou menos;

b. • Esforço apenas durante as horas de expediente.

Cláusula 36.ª

Horário de expediente

Considera-se horário de expediente o período compreendido entre as **09h00** e as **17h30** dos dias úteis.

Cláusula 37.ª

Suporte no local

1. Entende-se por “Suporte no Local” o suporte reativo no local fornece assistência nas instalações do Cliente.

2. Os eventuais encargos associados à deslocação dos recursos serão da total responsabilidade do fornecedor.

Cláusula 38.ª

Assistência Técnica de Desenvolvimento

Entende-se por "Assistência Técnica de Desenvolvimento" a ajuda na criação e desenvolvimento de aplicações que integrem tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especialmente ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft.

Cláusula 39.ª

Serviços de Consultadoria

1. Entende-se por "Serviços de Consultadoria" o suporte prestado por telefone para resolução de problemas de curto prazo (normalmente seis horas ou menos) e não planeados para Programadores e Profissionais de TI.

2. Os Serviços de Consultoria podem incluir aconselhamento, orientação, análises da causa raiz e transferências de conhecimentos destinados a auxiliar o Cliente a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas de suporte comuns e que podem diminuir a probabilidade de ocorrerem falhas de sistema.

Cláusula 40.ª

Reporte trimestral

Durante o período de vigência do contrato deverão ser enviados ao Gestor de Contrato designado o ponto de situação trimestral sobre a utilização dos serviços de suporte técnico.