



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

Caderno de Encargos

Aquisição de Serviços

Ajuste Direto

(Artigo 112.º do código dos Contratos Públicos)

Aquisição de Serviços Continuados de Suporte Técnico Especializado



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

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 **Prestação de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico Especializado, aos Equipamentos e Sistemas Informáticos instalados no Datacenter do Município de Vila Nova de Poiares**, por um período de **12 meses**, nas condições especificadas das condições técnicas – Parte II - do presente caderno de Encargos.

Cláusula 2.^a | Forma e documentos contratuais

1. O contrato que será reduzido a escrito, é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos¹.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a. Os suprimimentos 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 presente Caderno de Encargos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 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 desse mesmo diploma legal.

¹ Esta disposição apenas é aplicável quando o contrato for reduzido a escrito (cfr artigos 94º e 95º do Código dos Contratos Públicos). No caso concreto o contrato resulta da conjugação do conteúdo do presente Caderno de Encargos com o conteúdo da proposta que vier a ser adjudicada.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

Cláusula 3.^a | **Prazo de execução do contrato**

O contrato mantém-se em vigor durante o período de **12 meses** desde a data da sua assinatura, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.^a | **Esclarecimentos, erros e omissões, retificação e alteração das peças procedimentais**

1. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do concurso são da competência do Presidente da Câmara Municipal, a quem deverão ser apresentados, por escrito, dentro do **primeiro terço do prazo** fixado para a apresentação das propostas, os pedidos de esclarecimento necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento.
2. No mesmo prazo deve ser apresentada lista, quando aplicável, da qual constam, expressa e inequivocamente, os erros e omissões das peças do procedimento que possam vir a ser identificados pelos eventuais interessados.
3. Até ao **dia anterior do termo do prazo fixado** para a apresentação das propostas, o Presidente da Câmara Municipal, deverá prestar, por escrito, os esclarecimentos a que se refere o número anterior, assim como pronunciar-se sobre os erros e omissões, quando identificados, determinando os termos de suprimento de cada um dos erros ou das omissões aceites. No mesmo prazo poderá proceder à retificação de erros ou omissões das peças do procedimento.
4. Consideram-se rejeitados todos os que até final daquele prazo não sejam por ele expressamente aceites.
5. Quando as retificações ou a aceitação de erros ou de omissões das peças do procedimento, independentemente do momento da sua comunicação, implicarem alterações de aspetos fundamentais das peças do procedimento, o prazo para a apresentação das propostas é prorrogado por período equivalente ao tempo decorrido desde o início do prazo para a apresentação das propostas até à comunicação das retificações ou à publicitação da decisão de aceitação de erros ou de omissões.
6. Quando, devido ao seu volume, os esclarecimentos não possam ser prestados no prazo referido, o prazo para a apresentação das propostas deve ser adequadamente prorrogado no mínimo por um período equivalente ao do atraso verificado.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

7. Os esclarecimentos, as retificações e as listas com a identificação dos erros e omissões detetados pelos interessados serão disponibilizados em plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante e juntos às demais peças do procedimento que se encontrem patentes para consulta.

8. Os esclarecimentos e as retificações fazem parte integrante das peças do procedimento a que dizem respeito e prevalecem sobre estas em caso de divergência.

Capítulo II | Obrigações contratuais

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Cláusula 5.^a | Obrigações principais do prestador de serviços

1. O adjudicatário obriga-se a executar o fornecimento de acordo com o estabelecido no respetivo contrato.

2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos – cláusulas técnicas - ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- Receção dos problemas encontrados pelos técnicos do Município de Vila Nova de Poiares, ou por monitorização remota;
- Identificação/análise/resolução de problemas;
- Correção de *bugs*, falhas de configuração, atualizações de sistemas operativos, *upgrades* de *networking* existentes no sistema;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Apoio na resolução de problemas de *hardware* e *software* ao nível do *Datacenter* do Município de Vila Nova de Poiares (servidores, *storage*, virtualização, *active directory*, *networking*, cópias de segurança (*backups*), etc.);
- Monitorização do serviço de cópias de segurança (*backups*);
- Monitorização dos registos de segurança dos servidores;



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

- Apoio na identificação de avarias e problemas com a infraestrutura nas componentes da rede local;
 - Montagem, desmontagem e reiniciação do equipamento, de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
 - Reparação de falhas aplicando correções ou alterações da configuração;
 - Identificação de hardware com falhas para posterior substituição;
 - Implementação de medidas corretivas de *software* através de acesso remoto, desde que não existam custos adicionais;
 - Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação;
 - Análise de vulnerabilidades trimestrais (última semana de cada trimestre), com entrega de relatórios customizados com a análise de risco e forma de mitigar a vulnerabilidade;
 - Apoio no dimensionamento, configuração e análise de novos projetos para o Município, num trabalho de âmbito de consultoria de projeto;
 - Elaboração de Relatório Técnico ou fecho de caso, após conclusão da intervenção no período de 24 horas.
3. O prestador de serviços é responsável por todos os danos ou prejuízos causados à entidade adjudicante e decorrentes de quaisquer erros ou omissões decorrentes da prestação de serviços.
4. 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 ao fornecimento, bem como à instalação do equipamento em perfeitas condições de utilização.

Subsecção II - Dever de sigilo

Cláusula 6.^a | **Objeto do dever de sigilo**

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Vila Nova de Poiares, 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.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 7.^a | Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo é ilimitado, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II - Obrigações do Município de Vila Nova de Poiares

Cláusula 8.^a | Preço contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Vila Nova de Poiares deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior, não pode, em qualquer caso, ser superior a **6.500,00€ (seis mil e quinhentos euros)**, ao qual acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 9.^a | Condições de faturação e pagamento

1. A quantia devida pelo Município de Vila Nova de Poiares, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de **30 (trinta) dias** após a receção pelo Município de Vila Nova de Poiares da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico especializado aos equipamentos e sistemas informáticos instalados no *Datacenter* do Município de Vila Nova de Poiares.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

3. Em caso de discordância por parte do Município de Vila Nova de Poiares, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este 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 no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária, devendo o prestador de serviços indicar o IBAN para o efeito.

Cláusula 10ª | Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

Capítulo III | Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 11.ª | Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Vila Nova de Poiares pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a. Pelo incumprimento das datas e prazos da realização da prestação de serviços objeto do contrato, até 10% do preço contratual;
- b. Pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até 9,5% do preço contratual;
- c. Pelo incumprimento da obrigação de continuidade de fabrico e de fornecimento, até 0.5% do preço contratual;

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Vila Nova de Poiares pode exigir-lhe uma pena pecuniária de 0.5% até 20% do valor do contrato.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente à prestação de serviços objeto do contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Vila Nova de Poiares 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.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

5. O Município de Vila Nova de Poiares pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Vila Nova de Poiares exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 12.^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, 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 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;



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

- 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 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 13.^a | Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previsto na lei, o Município de Vila Nova de Poiares pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, no âmbito do contrato;
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Município de Vila Nova de Poiares.

Cláusula 14.^a | Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:
 - a. Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 60 dias ou o montante em dívida exceda 20% do preço contratual, excluindo juros;
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. Nos casos previstos na alínea *a*) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Vila Nova de Poiares, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo V | Caução

Cláusula 15.ª | Caução e seguros

Não exigível prestação de caução, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Capítulo VI | Resolução de litígios

Cláusula 16.ª | Foro competente

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

Cláusula 17.ª | Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 18.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. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato.

Cláusula 19.ª | Contagem dos prazos

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

Cláusula 20.ª | Legislação aplicável

A tudo o que não esteja previsto no presente procedimento aplica-se o regime previsto no Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual, e demais legislação portuguesa.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

Parte II – Especificações Técnicas

Obrigações do prestador de serviços

Serviços continuados de suporte à infraestrutura de TI

A prestação de serviços tem como objetivo a manutenção aos servidores, sistemas, segurança, redes locais e aplicações de Datacenter existentes no Município de Vila de Poiares.

Âmbito do serviço de suporte técnico:

- Receção dos problemas encontrados pelos técnicos do Município de Vila Nova de Poiares, ou por monitorização remota;
- Identificação/análise/resolução de problemas;
- Correção de *bugs*, falhas de configuração, atualizações de sistemas operativos, *upgrades* de *networking* existentes no sistema;
- Esclarecimento de dúvidas;
- Apoio na resolução de problemas de *hardware* e *software* ao nível do *Datacenter* do Município de Vila Nova de Poiares (servidores, *storage*, virtualização, *active directory*, etc.);
- Monitorização do serviço de cópias de segurança (*backups*);
- Monitorização dos registos de segurança dos servidores;
- Apoio na identificação de avarias e problemas com a infraestrutura nas componentes da rede local;
- Montagem, desmontagem e reiniciação do equipamento, de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
- Reparação de falhas aplicando correções ou alterações da configuração;
- Identificação de *hardware* com falhas para posterior substituição;
- Implementação de medidas corretivas de *software* através de acesso remoto, desde que não existam custos adicionais;
- Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação;
- Análise de vulnerabilidades trimestrais (última semana de cada trimestre), com entrega de relatórios customizados com a análise de risco e forma de mitigar a vulnerabilidade;



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

- Apoio no dimensionamento, configuração e análise de novos projetos para o Município, num trabalho de âmbito de consultoria de projeto;
- Elaboração de Relatório Técnico ou fecho de caso, após conclusão da intervenção, no período de 24 horas.

Nível de serviço

Cobertura horária

O serviço de cobertura horária será de **24h x 7dias/semana, 365 dias/ano** para receção dos pedidos de serviço.

Tempo de resposta

Prestação de serviços de suporte e manutenção reativa e preventiva aos sistemas do Município de Vila Nova de Poiares será de 24 horas/dia, 7 dias/semana com um tempo de resposta adequado ao nível de criticidade.

Será considerado tempo de resposta o tempo decorrido entre a receção do pedido de suporte ao *Helpdesk* e o primeiro contacto, seja presencial, por acesso remoto ou telefónico.

Níveis de criticidade e tempos de resposta:

A atribuição do impacto deve ser realizada avaliando a severidade do incidente sobre os serviços afetados. Neste sentido, identificam-se quatro níveis de impacto:

Baixo: degradação do serviço, com perda de algumas funcionalidades não essenciais, pequenos cortes esporádicos ou diminuição do seu desempenho; o número e importância dos utilizadores afetados não são significativos face ao universo global de utilizadores.

Médio: degradação de grande parte das funcionalidades do serviço; o número e importância dos utilizadores afetados são significativos face ao universo global de utilizadores;

Alto: corte do serviço, com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema; anomalia com implicações legais ou económicas;

Muito Crítico/Urgente: perda total de funcionalidades com impacto na operacionalidade de sistemas muito críticos à operação do Município, o número e importância dos utilizadores afetados correspondem à maioria percentual, face ao universo global de utilizadores;



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE POIARES
CÂMARA MUNICIPAL

O nível de criticidade é determinado pelo impacto do problema na infraestrutura, sendo o Município de Vila Nova de Poiares a determinar o respetivo nível de criticidade, no pedido de suporte ao *Helpdesk*.

Nível de Criticidade	Tempo de Resposta
Baixo	Até 72 Horas
Médio	Até 14 Horas
Alto	Até 10 Horas
Muito crítico / Urgente	Até 4 Horas

Manutenção Preventiva

Serviço de suporte reativo e manutenção preventiva, com o tempo de resposta adequado ao nível de criticidade. São consideradas no presente âmbito duas intervenções preventivas mensais remotas e uma intervenção trimestral *on-site*, durante 12 meses.

Estas intervenções *on-site*, decorrerão na última semana de cada trimestre, salvo reagendamento prévio por solicitação do Município de Vila Nova de Poiares.

O objetivo deste serviço preventivo é evitar e prevenir eventuais problemas antes que estes constituam uma paragem de serviço.

Obrigações do Município de Vila Nova de Poiares

Para a prestação de serviço remoto, o Município de Vila Nova de Poiares, autorizará durante a vigência do contrato, o acesso remoto aos sistemas e aplicações que compõem a infraestrutura de tecnologias de informação.

Vila Nova de Poiares, 4 de setembro de 2020

O Presidente da Câmara Municipal

Assinado por : **JOÃO MIGUEL SOUSA HENRIQUES**

Num. de Identificação: BI095930833

Data: 2020.09.09 17:34:29+01'00'