INSTITUTO DE INFORMÁTICA

PROGRAMA DO CONCURSO

PROCESSO N.º 3001/20/0000261

Serviço de "Suporte Técnico Local"

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 1.º

IDENTIFICAÇÃO E OBJETO DO CONCURSO

1. O presente concurso público, nos termos dos artigos 130.º e seguintes do Código dos Contrato Públicos (doravante CCP), tem por objeto principal serviço de "Suporte Técnico Local".
2. De acordo com a nomenclatura de referência aplicável aos contratos públicos CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos) adotado pelo Regulamento (CE) n.º 2195/2002, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 213/2008 de 28 de novembro de 2007, o presente procedimento tem a seguinte classificação: CPV n.º 72611000-6 – Serviços de assistência técnica informática.
3. Os serviços desdobram-se por 2 lotes com a seguinte designação:
   Lote A – Norte e Centro:
   Lote B – Lisboa e Sul.

ARTIGO 2.º

ENTIDADE ADJUDICANTE

1. A Entidade Adjudicante é o Instituto de Informática, IP, com sede na Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, n.º 17, Edifício Ciência I, em Porto Salvo, no Concelho de Oeiras, com o telefone 214230000 e com o endereço de correio eletrónico ii-ao-contratacao@seg-social.pt.
2. O Endereço do sítio da plataforma eletrónica de contratação pública utilizada pela Entidade Adjudicante, disponibilizada pela acinGov é o seguinte: www.acingov.pt..

ARTIGO 3.º

ÓRGÃO QUE TOMOU A DECISÃO DE CONTRATAR

A decisão de contratar foi tomada por deliberação do Conselho Diretivo do II, I.P., ao abrigo do n.º 3 do artigo 38.º da Lei 3/2004 de 15 de janeiro, datada de 14/12/2020.

ARTIGO 4.º

ESCLARECIMENTOS

O Júri do procedimento é o órgão competente para a prestação de esclarecimentos, por delegação de competências do Conselho Diretivo concedida nos termos da deliberação deste Órgão, datada de 14/12/2020.

ARTIGO 5.º

ACTOS QUE CONDICIONAM A CONTRATAÇÃO

O concurso público é condicionado pelos seguintes atos da Administração:

a) Parecer favorável da AMA, I.P., datado de 10/12/2020, nos termos dos artigos 4.º e 6.º do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio;

b) Verificação do INA, datada de 02/12/2020, sobre a inexistência de trabalhadores em situação de requalificação, nos termos da Portaria n.º 48/2014, de 17 de julho;

c) Através do Despacho do Senhor Secretário de Estado da Segurança Social, datado de 11/12/2020, o Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P., fica autorizado a assumir os encargos plurianuais decorrentes do contrato.

ARTIGO 6.º

AGRUPAMENTO DE CONCORRENTES

1. No caso de apresentação de propostas por um agrupamento de concorrentes, os membros do agrupamento devem associar-se, antes da celebração do contrato, na modalidade jurídica de consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho.
2. As entidades que compõem o agrupamento devem indicar o chefe do consórcio e conferir-lhe, por procuração anterior à celebração do contrato de aquisição de serviços, os poderes a que se referem as alíneas b) a d) do n.º 1 artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho, no âmbito do contrato objeto do presente procedimento.
3. O título constitutivo da modalidade de associação dos membros do agrupamento adjudicatário prevista no n.º 1 e as declarações referidas no número anterior devem ser apresentados pelo adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação da minuta do contrato.
4. A não apresentação dos documentos referidos no número anterior nos termos e prazos aí previstos determina a caducidade da adjudicação, aplicando-se, com as necessárias adaptações, o regime consagrado nos n.os 2 a 4 do artigo 86.º do CCP e no artigo 12.º do programa do concurso.

ARTIGO 7.º

CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO

A adjudicação será feita segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, de acordo com o modelo de avaliação constante do **Anexo I** ao presente Programa, que dele faz parte integrante.

ARTIGO 8.º

PEÇAS DO PROCEDIMENTO – CONSULTA E FORNECIMENTO

1. As peças do procedimento serão integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica de contratação pública AcinGov, acessível através do sítio **www.acingov.pt.** a partir da data de envio para publicação no Jornal Oficial da União Europeia até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas.
2. O acesso à referida plataforma eletrónica é gratuito e permite efetuar a consulta, o *download* das peças do procedimento bem como apresentar proposta, bastando, para o efeito aceder à plataforma AcinGov, efetuando o registo no sítio eletrónico acima indicado.

ARTIGO 9.º

PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

As propostas devem ser apresentadas até às **23:59:59, do dia 6º dia** a contar da data de envio para publicação do anúncio do procedimento no Diário da República, mediante submissão na plataforma eletrónica de contratação pública indicada no n.º 2 do artigo 2.º.

ARTIGO 10.º

DOCUMENTOS DA PROPOSTA

1. A proposta, sob pena de exclusão, deve ser constituída pelos seguintes documentos:
    a) Documento que contenha a demonstração mencionada no n.º 2 do artigo 55.º-A do CCP, caso pretenda a relevação de impedimentos.
    b) Documento que contenha os seguintes atributos da proposta:
        i. Preço total em euros, sem IVA, com referência a 6 meses de vigência máxima do contrato, para cada lote;
        ii. Preço mensal, não incluindo o valor do IVA, com referência a 6 meses de vigência máxima do contrato, para cada lote;
        iii. Tempo para atingir SLAs;
        iv. Adequação do Modelo de Gestão;
        v. Níveis de Serviço propostos;
        vi. Currículos, não nominativos, dos recursos que permitam aferir as habilitações e a experiencia na prestação do serviço, contendo os atributos necessários à avaliação das propostas no subfactor perfil da equipa proposta, em cada lote.
2. Os concorrentes podem apresentar propostas para cada um ou para ambos os lotes.
3. Os documentos que integrem a proposta nos termos do n.º 3 do artigo 57.º do CCP não podem ser redigidos em língua estrangeira.
4. Sem prejuízo de outros fundamentos, são excluídas as propostas que adicionem, suprimam ou alterem estipulações sobre repartição do risco, cumprimento e incumprimento ou responsabilidade, bem como as que sejam consideradas variantes ou condicionadas.

ARTIGO 11.º

MODO DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

1. A receção das propostas é registada com referência às respetivas data e hora, sendo entregue aos concorrentes um recibo eletrónico comprovativo dessa receção.
2. Os interessados devem prever o tempo necessário para a inserção das propostas e documentos que as acompanham, bem como, para a sua assinatura eletrónica, em função do tipo de acesso à INTERNET de que dispõem, uma vez que todo esse processo só será aceite pelo júri do procedimento caso tenha

sido realizado no portal disponibilizado para o efeito e até à data e hora definida para a respetiva apresentação.

3. As propostas, assim como todos os documentos carregados na plataforma eletronicamente deverão ser **assinados eletronicamente** mediante a utilização de **certificado de assinatura eletrónica qualificada,** nos termos do disposto no artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.
4. Nos casos em que o certificado não relacione diretamente o assinante com a sua função e poder de assinatura, **o concorrente tem que submeter na plataforma um documento eletrónico oficial indicando o poder de representação e assinatura do assinante.**
5. Os documentos emitidos pelos concorrentes deverão ser assinados pelo Concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar.
6. Quando a proposta seja apresentada por um agrupamento de concorrentes, os documentos emitidos devem ser assinados em cumprimento pelo disposto no nº 5 do artigo 57º do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 12.º
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PRAZO DA ALÍNEA G) DO N.º 1 DO ARTIGO 132.º DO CCP

1. O prazo de apresentação dos documentos de habilitação referidos no n.º 1 do artigo 81.º do CCP, bem como da certidão do registo comercial é de 10 dias e o de supressão de irregularidades é de 5 dias, a contar da data da notificação respetiva.
2. Caso se verifique um facto que determine a caducidade da adjudicação nos termos do n.º 1 do artigo 86.º do Código dos Contratos Públicos, o adjudicatário é notificado para se pronunciar por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias, ao abrigo do n.º 2 do artigo 86.º do referido diploma legal.
3. Caso o facto que determina a caducidade da adjudicação não seja imputável ao adjudicatário, este dispõe de um prazo adicional para a apresentação dos documentos em falta, correspondente a 10 (dez) dias a contar da notificação que para o efeito lhe seja remetida.

ARTIGO 13.º
ENCARGOS

Quando existam, as despesas e os encargos inerentes à redução do contrato a escrito, correm por conta do adjudicatário.

Anexo I

Critério de Adjudicação e modelo de avaliação das propostas

1. Critério de adjudicação

a) O critério de adjudicação, em cada lote, considera os fatores "Preço" e "Mérito Técnico", utilizando a seguinte fórmula:

$$Pi = Pi\ p \times 40\% + Pi\ mt \times 60\%$$

(*i* = 1…N, número de propostas apresentadas)

Com:

Pi – Representa pontuação final da proposta i;

Pi p – Representa pontuação final da proposta i no fator "Preço";

Pi mt – Representa pontuação final da proposta i no fator "Mérito Técnico".

b) Em caso de empate na pontuação final, será adjudicada a proposta de acordo com os seguintes critérios a aplicar sucessivamente:

a) Melhor Pontuação no fator "Mérito técnico";
b) Melhor Pontuação no fator "Preço";
c) Sorteio a realizar pelo júri com a presença dos concorrentes.

2. Fatores

a) Preço

Relativamente ao preço as propostas serão pontuadas segundo a seguinte expressão:

$$Pi\ p = \frac{Preço\ Base\ Global - Preço\ global\ da\ Proposta}{Preço\ Base\ Global} \times 100$$

em que:

Pi p – Representa a pontuação final da proposta i no fator "Preço";

A pontuação será arredondada a três casas decimais.

b) Mérito Técnico

Pi mt – Representa pontuação final da proposta i no fator "Mérito Técnico".

A pontuação do fator "Mérito da Técnico da Proposta", será obtida com base na avaliação dos seguintes subfatores:

Subfatores	Pontuação
a) Perfil da equipa proposta	20 pontos
b) Tempo a que a Entidade Prestadora se propõe até atingir os SLA's	20 pontos
c) Adequação do modelo de gestão e da documentação a fornecer	20 pontos
d) Níveis de serviço propostos	40 pontos

a) Perfil da equipa (CTperf)

Este subfator afere-se pela média das qualificações e experiência profissional do(s) elementos da equipa proposta pela Entidade Prestadora a afetar à execução do contrato, nas áreas preferencialmente relacionadas com suporte na área de serviços de informática.
Na área de formação em Gestão de Recursos Humanos contarão apenas os cursos realizados nos últimos cinco anos.

A pontuação é obtida pela ponderação de cada um dos subsubfatores a seguir descritos e em que:

$$CT\ perf = \quad 0{,}20\ X\ \frac{\sum mt_n}{n}$$

Sendo:

n = número de elementos

mt = A1 + A2 + A3 + A4 + A5

Tabela 1 – Perfil da equipa

- Área de Formação Académica e Experiência

	Descrição	Pontuação máxima possível	Pontuação a atribuir
A_1	Qualificações Académicas	15 pontos (p)	Licenciatura (pré-Bolonha) ou mestrado (Bolonha) ou superior = 15p Outro grau académico do ensino superior = 13p 12º ano = 10p <12ª ano = 5p
A_2	Experiência de apoio a utilizadores	20 pontos (p)	>= 2 anos = 20p >= 6 meses e < 2 anos = 10p <6 meses = 5p
A_3	Experiência na utilização dos sistemas de rede estruturada em ambiente MSFT	25 pontos(p)	>= 3 anos = 25p >= 6 meses e < 3 anos = 10p <6 meses = 5p
A_4	Experiência de trabalho em equipas	20 pontos (p)	>= 3 anos = 20p >= 2 anos e < 3 anos = 10p >= 12 meses e < 2 anos = 5p

Tabela 2 – Perfil de equipa

– Área de Formação Complementar

	Descrição	Pontuação máxima possível	Identificação da formação	Pontuação máxima possível	Pontuação a atribuir
A_5	Área de Formação Complementar	20 pontos	Recursos Humanos e Motivação de Equipas	5 pontos(p)	> 21 horas = 5p >13 horas e <21 = 3p >= 7 Horas e <13 = 1p < 7 Horas = 0p
			Negociação e Gestão de Conflitos	5 pontos(p)	> 21 horas = 5p >13 horas e <21 = 3p >= 7 Horas e <13 = 1p < 7 Horas = 0p
			Técnicas de Atendimento	5 pontos(p)	> 21 horas = 5p >13 horas e <21 = 3p >= 7 Horas e <13 = 1p < 7 Horas = 0p
			Áreas Técnicas	5 pontos(p)	> 21 horas = 5p >13 horas e <21 = 3p >= 7 Horas e <13 = 1p < 7 Horas = 0p

b) Tempo para atingir SLAs (CTtmpsla)

Este subfator afere-se pelo tempo a que a Entidade Prestadora se compromete a atingir os níveis de serviço estabelecidos, podendo valer 20 pontos e avaliando-se do seguinte modo:

Tempo	Pontuação
<= 1,5 mês	20 pontos
> 1,5 mês e <= 3 meses	10 pontos

c) Adequação do Modelo de Gestão ('*Governance*'), (CTmges)

Este subfator afere-se pela descrição e quantificação da estrutura funcional da empresa relacionada diretamente com o serviço a prestar e do seu relacionamento com a estrutura orgânica do Contraente Público, no âmbito da execução do contrato, identificando a forma como aplica à situação concreta as boas práticas do mercado e as normas em que se encontra certificada, avaliada do seguinte modo:

	Pontuação
Metodologia excelente e que permite proporcionar grande valor acrescentado ao tipo de serviço solicitado	20 pontos
Metodologia sólida e adequada ao tipo de serviço solicitado	15 pontos
Metodologia adequada face ao tipo de serviços solicitado	10 pontos
Metodologia pouco adequada ao tipo de serviços solicitado	5 pontos
Metodologia desadequada ao tipo de serviços solicitado	0 pontos

d) Níveis de Serviço propostos (CTns)

Este subfator afere-se pelos níveis de serviço, podendo valer até 40 pontos consoante os seguintes níveis de serviço que a Entidade Prestadora se comprometa a cumprir.

Indicador	**Nível de Serviço (NS)**	**NS#1** Taxa mínima de Resolução Região Norte	**NS#2** Taxa mínima de Resolução Região Centro	**NS#3** Taxa mínima de Resolução Região Lisboa	**NS#4** Taxa mínima de Resolução Região Sul	**NS#5** Taxa de Reincidências
	Peso NS	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**	**20%**
1	40 Pontos	20%	50%	50%	20%	3%
2	15 Pontos	10%	40%	40%	10%	5%
3	0 Pontos	<10%	<40%	<40%	<10%	>5%