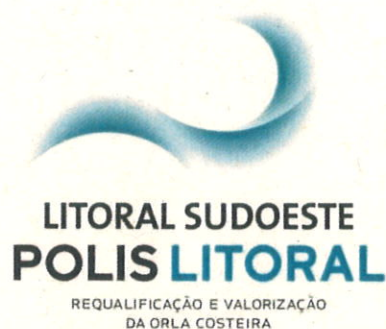




AJUSTE DIRETO N.º PSW.20.PC005/AS

PARA A

Prestação de serviços de manutenção e assistência técnica – Assistência Hardware e Sistemas Operativos do equipamento informático da Sociedade Polis Litoral Sudoeste, S.A. (em liquidação)

**CADERNO DE
ENCARGOS**

ODEMIRA, NOVEMBRO DE 2020

ÍNDICE

PARTE I	3
CLÁUSULAS JURÍDICAS	3
PARTE II	8
CLÁUSULAS TÉCNICAS	8

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Artigo 1.º | OBJETO

O objeto do presente procedimento consiste na Prestação de serviços de manutenção e assistência técnica – Assistência Hardware e Sistemas Operativos do equipamento informático da Sociedade Polis Litoral Sudoeste, S.A. (em liquidação). A descrição detalhada das características da intervenção é feita na parte II – Cláusulas Técnicas, do presente Caderno de Encargos.

Artigo 2.º | PRAZO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A presente prestação de serviços terá a duração de 12 (doze) meses com início em 01 de janeiro de 2021 e terminar a 31 de dezembro de 2021. Caso a vigência da Sociedade não abranja todo o período contratual, por extinção/encerramento da liquidação, tal situação determinará a imediata cessação do presente contrato ou a caducidade do convite (dependendo do momento da extinção), não assistindo aos cocontratantes ou convidados o direito a qualquer indemnização/compensação.

Artigo 3.º | LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços serão prestados na sede da Polis Litoral Sudoeste, S.A. (em liquidação), sita na Rua Serpa Pinto, n.º 32, 7630 – 174 Odemira.

Artigo 4.º | PREÇO BASE

1. O preço base do contrato, nos termos do art.º 47.º do CCP, é de 4.880,00€ (quatro mil oitocentos e oitenta euros).

Artigo 5.º | SANÇÕES CONTRATUAIS

1. O incumprimento dos níveis de serviço (SLA) definidos no Artigo 18.º | do presente caderno de encargos fará o adjudicatário incorrer na obrigação de pagar à Entidade Adjudicante o montante equivalente a 2 ‰ (dois por mil) do valor do contrato, por cada ocorrência.
2. A aplicação de sanções contratuais efetuar-se-á mediante dedução do respetivo valor na fatura relativa ao período seguinte àquele que se tenha verificado a ocorrência do facto.
3. A aplicação das sanções contratuais previstas no número 1 do presente artigo não prejudica o exercício, pela Entidade Adjudicante, do direito à indemnização pela totalidade dos danos que o incumprimento lhe causar.

Artigo 6.º | CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAÇÃO

1. O pagamento das faturas aprovadas sobre os montantes devidos efetuar-se-á em prestações mensais, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de receção da respetiva fatura na sede da Entidade Adjudicante.
2. O Adjudicatário apresentará a fatura acompanhada de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.
3. Caso a fatura apresentada não mereça a aprovação da Entidade Adjudicante, porque não conforme com o contratado, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário que deverá apresentar outra em sua substituição, devidamente corrigida.
4. A fatura deverá incluir os seguintes elementos:
 - Número do Contrato;
 - Rubrica Orçamental;
 - Descrição, referindo o(s) documento(s) que a suportam;
 - NIB, para efeitos de transferência bancária;
 - Incidência do IVA, em separado;
 - Documentação de suporte;
 - Emissão em nome de Polis Litoral Sudoeste - Sociedade para a Requalificação e Valorização do Sudoeste Alentejano e Costa Vicentina, S.A. (em liquidação)
 - Edição em 2 exemplares, sendo um carimbado "ORIGINAL".

Artigo 7.º | SIGILO

1. O Adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informações que os seus técnicos venham a ter conhecimento relacionadas com a atividade da Entidade Adjudicante.
2. O Adjudicatário deve limitar o acesso às informações confidenciais aos seus empregados, funcionários e contratados que tenham de recorrer às mesmas para correta execução do Contrato e assegurar que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade nos termos em que esta é exigível ao Adjudicatário.
3. No final da execução do presente Contrato, o Adjudicatário entregará à Entidade Adjudicante todos os documentos por si utilizados ou preparados para a realização dos serviços prestados.
4. Todos os elementos documentais referidos no número anterior passarão a ser propriedade da Entidade Adjudicante sem prejuízo para direitos de autor e de direitos de propriedade industrial que o Adjudicatário ou qualquer sociedade em relação de grupo ou em domínio tenha sobre os mesmos.

5. Consideram-se excluídos das disposições anteriores:

- a) Os documentos e informações que sejam ou se tornem do conhecimento público, sem que o Adjudicatário de tal facto seja ou possa ser considerado direta ou indiretamente responsável;
- b) Os documentos e informações que estejam, no momento da sua comunicação, já em posse do Adjudicatário e não sejam objeto de restrições ou limitações;
- c) Os documentos e informações recebidos pelo Adjudicatário de Terceiros que não exijam ao Adjudicatário compromisso de confidencialidade.

Artigo 8.º | CESSÃO

1. O Adjudicatário não pode ceder a sua posição contratual, no todo ou em parte, ou associar-se, seja sob que forma for, a outra entidade para a execução da presente prestação de serviços.
2. O Adjudicatário não pode ceder os seus créditos decorrentes do Contrato.

Artigo 9.º | IMPEDIMENTOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos na execução dos serviços para que foi contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data de ocorrência, informar a Entidade Adjudicante de modo a esta ficar habilitada a tomar providências que estejam ao seu alcance.

Artigo 10.º | CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 11.º | REPRESENTANTES DO ADJUDICATÁRIO E DA ENTIDADE ADJUDICANTE

1. As relações da Entidade Adjudicante com o Adjudicatário processar-se-ão através de representante a designar pela Entidade Adjudicante (Gestor do contrato para efeitos do Artº 290º-A do CCP). O Adjudicatário indicará, até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do Contrato, o seu representante junto da Entidade Adjudicante, com poderes para resolver a generalidade dos assuntos emergentes do Contrato.

2. A Entidade Adjudicante poderá fazer-se representar por assessores e/ou outras entidades de sua escolha, no acompanhamento da prestação de serviços.

Artigo 12.º | PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

1. São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.
3. O Adjudicatário é responsável por qualquer violação das normas legais ou direitos de terceiros em relação a patentes, modelos de utilidade, marcas, modelos e desenhos industriais e/ou direitos de autor ou direitos conexos, bem como quaisquer direitos de propriedade intelectual por ele utilizados, em que incorra no âmbito do presente Contrato.

Artigo 13.º | RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. O incumprimento do Contrato pelo Adjudicatário dará à Entidade Adjudicante o direito de o resolver nos termos gerais do direito.
2. Para efeitos do número anterior, a Entidade Adjudicante notificará por escrito o Adjudicatário para sanar as deficiências assinaladas no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
3. Não se verificando sanadas as deficiências notificadas, a Entidade Adjudicante poderá resolver então o contrato, operando-se a resolução na data da receção da referida notificação.
4. O incumprimento do prazo para a prestação de serviços dá direito à Entidade Adjudicante de proceder à resolução automática do presente contrato operando-se esta resolução na data de receção da notificação por parte do Adjudicatário.
5. Com a receção da notificação o Adjudicatário deve iniciar, de imediato, todas as diligências que lhe permitam cessar a prestação de serviços.
6. Caso a Entidade Adjudicante venha a resolver o Contrato, o Adjudicatário deverá indemnizar a Entidade Adjudicante pelo valor dos danos e prejuízos a este causados em virtude do comportamento faltoso.
7. A resolução do Contrato, por qualquer razão, não prejudicará ou afetará os direitos constituídos e os deveres e responsabilidades assumidas por qualquer dos outorgantes.



Artigo 14.º | FORO COMPETENTE

1. No caso de divergência relativo à interpretação, execução ou cumprimento de obrigações emergentes do presente Contrato, os Outorgantes obrigam-se a procurar uma solução consensual.
2. Qualquer litígio ou diferendo será submetido à apreciação dos responsáveis máximos dos Outorgantes, que envidarão todos os esforços para obter uma solução consensual.
3. Se, no prazo de 30 dias após o início da situação de diferendo, se frustrar a tentativa de resolução referida no número anterior, o litígio ou diferendo será decidido por recurso à jurisdição administrativa competente.

Artigo 15.º | PREVALÊNCIA

1. Fazem parte integrante do contrato o caderno de encargos, o convite e a proposta do Adjudicatário.
2. Em caso de dúvidas aplicam-se as regras de prevalência definidas pelos números 5 e 6 do art.º 96.º do CCP.



PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Artigo 16.º | ÂMBITO DO PROCEDIMENTO

Prestação de Serviços para Manutenção do Equipamento Informático para a Sociedade Polis Litoral Sudoeste, S.A. (em liquidação), dos seguintes equipamentos:

- 8 Estações de trabalho (Pc's e portáteis);
- 2 Servidores locais;
- Soluções de Voz (VOIP) - 1 telefone Operadora, 2 telefones IP fixos, 8 telefones IP sem fios;
- Equipamentos locais de rede de dados wired e wireless (switch's, Access points, firewall's);
- Ligação dedicada de dados internet.

Artigo 17.º | MODELO DO SERVIÇO

O serviço a propor deverá englobar 4 componentes principais: i) Atendimento, ii) Suporte de 1ª linha, iii) Suporte local e iv) Manutenção, sendo descritas seguidamente quais as características pretendidas para cada uma destas componentes:

17.1. | Atendimento

Esta componente deverá englobar o serviço de atendimento telefónico e por e-mails, das 9h às 13h e das 14:30 às 18:30 nos dias úteis – prestado em língua portuguesa, tendo as seguintes funções:

- Comunicação com o utilizador final – receção e registo de pedidos e incidentes;
- Recolha de toda a informação relevante para escalar o pedido para as equipas técnicas ou fornecedores da Sociedade;
- Realizar pontos de situação sobre o estado de evolução dos pedidos;
- Comunicação com entidades terceiras (ex. fornecedores) para reporte de anomalias nos sistemas;
- Realizar Follow-up das diversas situações reportadas.

17.2. | Suporte - 1ª linha

Dado não existir uma equipa técnica residente no local, será importante existir a capacidade de responder a dúvidas técnicas e intervir remotamente o maior número de vezes possível.

Interagir com entidades terceiras – ex. fornecedores – para resolução de problemas técnicos – telecomunicações, servidores, postos de trabalho, impressoras.

17.3. | Suporte Local – 2ª linha

Esta equipa deverá intervir localmente sempre que não seja possível resolver os problemas de modo remoto.

Interagir com entidades terceiras – ex. fornecedores – para resolução de problemas técnicos – telecomunicações, servidores, postos de trabalho, impressoras.

17.4. | Manutenção de Sistemas

O serviço será responsável pela realização de ações de gestão, manutenção e monitorização dos equipamentos no âmbito do serviço, nomeadamente nas seguintes ações:

- Instalação e configuração dos equipamentos referidos no Artigo 16.º;
- Operações de backup e restore aos sistemas existentes;
- Manutenção de patches e updates dos equipamentos;
- Monitorização dos pontos críticos dos sistemas.

Artigo 18.º | CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A componente de atendimento e intervenção remota será prestada nas instalações do prestador de serviço.

As intervenções locais serão realizadas nas instalações de Polis Litoral Sudoeste, S.A., localizadas no concelho de Odemira.

O serviço terá um modelo orientado por níveis de serviço, de modo a possibilitar a adequação do serviço ao negócio da Polis Litoral Sudoeste, S.A., sendo exigidos os seguintes indicadores:

NÍVEIS DE SERVIÇO	NÍVEL DE PRIORIDADE		
	CRÍTICO	MÉDIO	BAIXO
TEMPO MÁXIMO PARA 1.ª RESPOSTA	4h	8h	24h
TEMPO MÁXIMO PARA A PRESENÇA DE UM TÉCNICO NO LOCAL DE INTERVENÇÃO	6h	16h	48h

Artigo 19.º | REPORTING

Deverá ser emitido um relatório trimestral evidenciando o estado atual do serviço prestado, detalhando todos os pedidos ocorridos no período a que reporta, bem como o respetivo estado.

Deverá igualmente ser produzido um relatório trimestral à bolsa de horas, que indique as intervenções realizadas, duração das mesmas e saldo disponível.

