Aprovo o presente Caderno de Encargos
O Diretor
28/12/22

CONCURSO PÚBLICO

CP N.º 002/FCM-SCA/2020

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSESSORIA E SUPORTE DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO À NMS|FCM

CADERNO DE ENCARGOS

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

I – PARTE GERAL

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1.º

OBJECTO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objecto a Prestação de Serviços de assessoria e suporte de sistemas e tecnologias de informação à NMS|FCM, conforme decorre da Parte Especial do presente Caderno de Encargos.

ARTIGO 2.º

VIGÊNCIA

O Contrato terá a duração de 12 meses, ou até se esgotar o preço contratual, com início na data da assinatura.

ARTIGO 3.º

DEVER DE INFORMAÇÃO

1. O Adjudicatário obriga-se a prestar a informação e os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela NMS|FCM com a periodicidade que esta razoavelmente entender conveniente quanto à execução do plano de trabalhos e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergem do Contrato.
2. A obrigação prevista no número anterior compreende o dever de o Adjudicatário participar em reuniões com a NMS|FCM ou com outras entidades que se mostrem objectivamente necessárias em função do objecto do Contrato.
3. O Adjudicatário obriga-se a comunicar à NMS|FCM a iminência e/ou o início de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que possa perturbar a execução do Contrato.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

4. O Adjudicatário obriga-se a comunicar à NMS|FCM, no prazo de quarenta e oito horas a contar do seu conhecimento, a ocorrência de qualquer circunstância ou factos relevantes, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das suas obrigações contratuais.

5. Todos os relatórios, registos de actas e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário, no âmbito do dever de informação, devem ser redigidos em português.

6. O Adjudicatário deverá nomear um representante, que será o seu interlocutor com a NMS|FCM relativamente a assuntos técnicos e processuais do Contrato a celebrar.

7. Sempre que o Adjudicatário sofra atrasos no plano de trabalhos, em virtude de qualquer facto imputável a terceiros, deverá, no prazo de vinte e quatro horas a contar da data em que tome conhecimento da ocorrência, informar por escrito a NMS|FCM, a fim de esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance.

ARTIGO 4.º

DEVER DE SIGILO

1. O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à NMS|FCM ou a qualquer outra entidade, de que possa ter tido conhecimento no âmbito da execução do Contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros nem, objecto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado directa e exclusivamente à execução do Contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo acima previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respectiva obtenção pelo Adjudicatário 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.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

ARTIGO 5.º

PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar da data da cessação do Contrato, sem prejuízo da manutenção da sujeição a sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei.

ARTIGO 6.º

PREÇO BASE

1. Preço base é o preço máximo que a NMS|FCM se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constitui a aquisição de serviços a contratar, nomeadamente a quantia de **147.100 Euros**, não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado.
2. O valor mencionado no número anterior compreende todas as obrigações previstas no presente Caderno de Encargos.
3. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à NMS|FCM (incluindo as despesas com combustível e deslocação, despesas de alojamento, mão-de-obra, despesas de transporte, material necessário à boa execução das obrigações previstas no presente caderno de encargos bem como, quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).
4. Não há lugar a revisão ou actualização do preço nem, a adiantamentos de preço.

CAPÍTULO II

CAUÇÃO E PAGAMENTOS

ARTIGO 7.º

CAUÇÃO

Para efeitos do presente procedimento contratual e do contrato a celebrar, a NMS|FCM renuncia ao direito de exigir caução ao Adjudicatário.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

ARTIGO 8.º

PAGAMENTOS

1. Pela execução de todas as obrigações objecto do contrato a celebrar, bem como, pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a NMS|FCM deverá pagar ao Adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O pagamento será feito em doze prestações mensais, após a execução de todos os trabalhos e obrigações mensais, onde se incluem, entre outros, os serviços seguintes:

a) Serviço de Assessoria à NMS|FCM;

b) Serviço de Suporte Mensal presencial a sistemas e tecnologias de informação em horário de expediente, com mínimo de 3 (três) elementos em permanência nas instalações da NMS|FCM em horário de expediente das 8:00h às 19:00h;

c) Serviço de Suporte Mensal com deslocação onde se inclui a bolsa de 20 horas/anuais para a equipa de prevenção a sistema e redes, após horário de expediente das 19:00h às 8:00h em dias úteis e das 00:00h às 23:59h em dias não úteis;

d) Serviço da Equipa de Apoio a Eventos onde se inclui a bolsa de 32 horas/mês para a Equipa de Apoio a Eventos, sendo que, no caso de não ser consumida na íntegra, o seu saldo é transferido para o mês subsequente.

3. Uma vez consumidas as bolsas de horas mencionadas nas alíneas c) e d) anteriores, a NMS|FCM pagará ao Adjudicatário os respectivos valor/hora constante da proposta adjudicada e de acordo com o numero e o tipo de elementos e o tempo efectivamente consumido no tipo de prestação de serviços em causa.

4. A factura deverá ser enviada por correio registado para a NMS|FCM no dia 25 de cada mês, após o vencimento da obrigação respectiva.

5. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a realização de todos os trabalhos e obrigações mensais definidos no Contrato a celebrar.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

6. A fatura deverá ser enviada por correio eletrónico para o endereço compras@nms.unl.pt, até à entrada em funcionamento da plataforma de factoração eletrónica da NMS|FCM.

7. O pagamento será efetuado mediante a apresentação à NMS|FCM de fatura emitida com base nos serviços prestados e devidamente confirmados pela NMS|FCM.

8. Para efeitos do disposto nos números anteriores, a obrigação pecuniária de pagamento do preço considera-se vencida 45 dias após a data em que a NMS|FCM tiver recebido a fatura ou documento equivalente, nos termos do n.º 4 do art. 299.º do CCP.

9. Em caso de discordância por parte da NMS|FCM, quanto ao valor indicado na factura, deve esta comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando o Adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova factura corrigida.

10. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 4, a factura é paga, no prazo de 45 dias, através de transferência bancária para a conta do Adjudicatário através do NIB, a indicar por este, ao abrigo do disposto no n.º 4 do art. 299.º do CCP.

11. Caso existam, o pagamento dos serviços complementares será feito nos mesmos termos nos números anteriores, mas com base nos preços que lhes forem, em cada caso, especificamente aplicáveis, nos termos do art. 454.º do CCP.

12. Os serviços complementares serão pagos mediante facturas mensais adicionais relativas aos serviços efectuados em cada mês e após cumpridas as mesmas formalidades previstas para as facturas dos trabalhos contratuais.

13. Sempre que dos serviços complementares resultem também trabalhos a menos, estes últimos deverão ser contabilizados no auto de medição que der origem à factura dos referidos serviços complementares, de modo a possibilitar a verificação permanente da variação dos trabalhos de manutenção.

14. Sem prejuízo do disposto no art. 454.º do CCP, quando se verificar a necessidade de realização de serviços complementares, para os quais não existam

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

preços unitários contratuais, os preços para a sua realização serão determinados de acordo com a seguinte ordem de preferência:

a) Fixação do preço a aplicar, em cada caso, com base nos preços unitários contratuais para serviços semelhantes, mediante acordo entre a NMS|FCM e o Adjudicatário;

b) Fixação de preço novo a acordar entre a NMS|FCM e o Adjudicatário, tendo como base os pressupostos de cálculo dos preços unitários contratuais, atendendo à especificidade do trabalho, ao prazo de execução e ao seu enquadramento na programação da manutenção.

15. Não havendo acordo na fixação dos preços novos, o Adjudicatário não poderá utilizar esse argumento para não realizar ou atrasar a execução de quaisquer trabalhos, sendo esses remunerados, provisoriamente, com base na contraproposta da NMS|FCM, efectuando-se, se for caso disso, a correspondente correcção, acrescida, no que respeita aos preços, dos juros de mora devidos, logo que haja acordo ou determinação judicial sobre a matéria.

CAPÍTULO III

EXECUÇÃO

ARTIGO 9.º

EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A responsabilidade pela integral execução do contrato a celebrar e das obrigações melhor descritas na Parte Especial do presente Caderno de Encargos será atribuída exclusivamente ao Adjudicatário.

2. A NMS|FCM não reconhece, senão para os efeitos expressamente indicados na lei, a existência de quaisquer subcontratos ou terceiros que trabalhem por conta ou em combinação com o Adjudicatário.

3. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, o Adjudicatário é obrigado a subscrever uma apólice de seguro responsabilidade civil profissional no valor de € 250.000,00, devendo ainda a NMS|FCM ser também considerada como segurada.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

4. Para além das coberturas normais da apólice acima referida deverão ser ainda cobertos, pelo menos os seguintes riscos:

a) Perda ou danos acidentais em trabalhos executados;

b) Perda ou danos acidentais resultantes de quaisquer fenómenos da natureza.

5. A NMS|FCM será titular dos direitos de autor bem como de outros direitos de propriedade intelectual relativos a serviços objectos do presente Caderno de Encargos e do contrato a celebrar, e produtos ou desenvolvimentos deles resultantes, designadamente *software*, código fonte, planos, documentação, e elementos afins.

CAPÍTULO IV

ENCARGOS

ARTIGO 10.º

ENCARGOS COM A REALIZAÇÃO DO CONTRATO

1. Qualquer encargo exigível pelas autoridades competentes em relação à execução do contrato de aquisição de bens a celebrar será da responsabilidade e por conta do Adjudicatário.

2. Todas as autorizações, emolumentos e quaisquer outras importâncias exigidas pelas autoridades competentes relativamente ao objecto do contrato são por conta do Adjudicatário.

3. Todos os encargos envolvidos na execução do contrato designadamente com transporte, mão-de-obra, equipamentos, combustível e outros materiais de consumo, são da responsabilidade do Adjudicatário.

4. Constituem ainda obrigações do Cocontratante:

a) Prestar os serviços à entidade adjudicante conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade e os requisitos definidos no Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;

b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do Contrato celebrado com a Entidade Adjudicante;

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

c) Não alterar as condições do fornecimento fora dos casos previstos no Caderno de Encargos;

d) Não ceder, sem prévia autorização da Entidade Edjudicante, a sua posição contratual no Contrato celebrado com esta;

e) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

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

g) Possuir os conhecimentos técnicos e o *know-how*, próprios das melhores práticas, necessários e adequados a um profissional competente, diligente, zeloso e tempestivo para cumprimento das obrigações assumidas no Contrato.

CAPÍTULO V

INCUMPRIMENTO

ARTIGO 11.º

SANÇÕES PECUNIÁRIAS CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento das obrigações contidas no presente Caderno de Encargos e no Contrato a celebrar a NMS|FCM pode exigir ao Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária.

2. Se o Adjudictário não cumprir, por razões que lhe sejam imputáveis, as condições contratuais assumidas, sem prejuízo do ressarcimento de todos os prejuízos ou danos causados nos termos gerais do direito, incorrerá numa penalidade a favor da NMS|FCM, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento do calendário dos trabalhos, calculada diariamente, até:

- Um por mil do valor do contrato, nos primeiros 5 (cinco) dias;
- Dois por mil do valor do contrato, a partir do sexto e até ao décimo dia;
- Três por mil do valor do contrato, a partir do décimo primeiro e até ao vigésimo dia; e

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

- Quatro por mil do valor do contrato, a partir do vigésimo primeiro dia.

b) Pela ausência ou falta de um ou mais elemento da equipa técnica permanente, em cada mês, calculada diariamente sobre cada um dos elementos ausentes de forma cumulativa até:

- Um por mil do valor do contrato, nos primeiros 2 (dois) dias seguidos;
- Dois por mil do valor do contrato, a partir do terceiro e até ao quinto dia seguidos ou interpolados;
- Três por mil do valor do contrato, a partir do sexto dia e até ao décimo dia seguidos ou interpolados; e
- Quatro por mil do valor do contrato, a partir do décimo primeiro dia seguidos ou interpolados.

c) Por qualquer outro incumprimento, a indemnização não excederá o quantitativo correspondente a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato.

ARTIGO 12.º

FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer da partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitam o cumprimento por uma das partes de qualquer das obrigações assumidas no Contrato, que, cumulativamente, sejam alheias à sua vontade, que a mesma não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do Contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Quaisquer danos resultantes de trabalhos em curso, acidentes naturais ou actos de vandalismo, aos quais o Adjudicatário é alheio, e que por si sejam detectados, deverão ser comunicados à NMS|FCM, devendo fazer prova da sua não responsabilidade.
3. Podem constituir força maior, desde que verificados os pressupostos constantes do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais,

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, que tenham implicação directa na execução do Contrato.

4. Não constituem força maior, designadamente:

a) Quaisquer circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados e auxiliares do Adjudicatário, na parte em que intervenham.

b) Greves ou conflitos laborais limitados ao Adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre.

c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre o mesmo recaiam.

d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções não sejam determinadas ou se devam a dolo ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança.

e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Adjudicatário.

f) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais.

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

ARTIGO 13.º

RESCISÃO DO CONTRATO

A NMS|FCM poderá rescindir o contrato nos casos que se indicam:

a) Quando se verificar que a execução do contrato não corresponde às características que lhe são atribuídas na proposta e restante documentação apresentada pelo Adjudicatário;

b) Quando do incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato;

c) Quando, durante a vigência do contrato, o Adjudicatário haja sido declarado interdito, inabilitado, falido ou insolvente;

d) Quando, sendo o Adjudicatário uma sociedade, se verifique a sua dissolução ou a transmissão total ou parcial do capital social e desde que tal facto se repercute na boa execução do Contrato.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | T. +351 218 803 000 | F. +351 218 803 060 | www.fcm.unl.pt

e) Quando hajam sido aplicadas penalidades que no seu total perfaçam 20% do Contrato.

ARTIGO 14.º

INCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

1. Caso se verifique o incumprimento de alguma das obrigações contratuais por parte do Adjudicatário, deve o mesmo corrigi-los no prazo de 5 dias, após comunicação para o efeito da NMS|FCM.

2. Caso o incumprimento referido no número anterior se mantenha a NMS|FCM pode resolver o Contrato, devendo para tanto comunicar a Deliberação de Resolução, por carta registada com aviso de recepção a enviar ao Adjudicatário, após realização da audiência de interessados.

3. Salvo disposição em contrário deste Caderno de Encargos, correrão por conta do Adjudicatário, que se considerará, para o efeito, o único responsável, a reparação e a indemnização de todos os prejuízos que, por motivos que lhe forem imputáveis e que resultem da própria natureza do execução do contrato, sejam sofridos por terceiros até à recepção definitiva dos bens, em consequência do modo de instalação destes últimos, da actuação do pessoal do Adjudicatário e, do deficiente comportamento ou da falta de segurança, de materiais e equipamentos.

4. O Adjudicatário será responsável por todos os danos causados no decorrer da execução do Contrato pelo seu pessoal, quer aqueles sejam de natureza humana ou material.

5. Qualquer ocorrência desta natureza deverá ser comunicada por escrito à NMS|FCM.

ARTIGO 15.º

EFEITOS DA RESOLUÇÃO

1. Em caso de resolução do Contrato pela NMS|FCM por facto imputável ao Adjudicatário, este fica obrigado ao pagamento à NMS|FCM de uma indemnização correspondente a 15% (quinze por cento) do preço contratual, a título de cláusula penal indemnizatória.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

2. A indemnização é paga pelo Adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da resolução do Contrato.

3. O disposto no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adopção de novo procedimento de formação de Contrato.

CAPÍTULO VI

DO PROCESSO CONTENCIOSO

ARTIGO 16.º

FORO COMPETENTE

Em caso de litígio o foro competente é o Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 17.º

COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Todas as comunicações entre a NMS|FCM 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 efectuadas através da plataforma electrónica *AcinGov*.

2. As comunicações entre a NMS|FCM e o Adjudicatário relativas à fase de execução do Contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efectuadas 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 recepção.

3. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do Contrato, as partes devem identificar no mesmo as informações de contacto dos respectivos representantes, designadamente o endereço electrónico, o número de telecópia e o endereço postal.

4. O Adjudicatário ou o seu representante devem informar a NMS|FCM, por escrito, sempre que qualquer mudança se verificar no respectivo domicílio ou sede.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

5. A alteração do domicílio contratual é comunicada à outra parte por carta registada com aviso de recepção.

ARTIGO 18.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Em todos os aspectos não regulados no presente caderno de encargos serão aplicáveis as normas constantes no Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 19.º

CONTAGEM DE PRAZOS

1. Sem prejuízo de disposição em contrário, os prazos previstos no Caderno de Encargos são contínuos, correndo em Sábados, em Domingos e em dias feriados.

2. Os prazos que terminem em Sábados, Domingos ou dias feriados transferem-se para o dia útil imediatamente seguinte, o que não se aplica no caso de feriados municipais.

II – PARTE ESPECIAL

ARTIGO 20.º

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

1. O contrato de Prestação de Serviços de Suporte e Assessoria de Sistemas e Tecnologias de Informação a celebrar tem em vista assegurar o suporte técnico especializado na área informática a todos os trabalhadores, colaboradores e bolseiros da NMS|FCM, bem como às infraestruturas e sistemas de informação da NMS|FCM, de modo a garantir o perfeito funcionamento das mesmas.

2. Trata-se de uma prestação de serviço por objetivo de resultados, em que o prestador de serviços tem que garantir o bom e normal funcionamento de equipamentos, infraestruturas e sistemas de informação, de modo a atingir os objectivos seguintes:

- Fazer o levantamento exaustivo das infraestruturas de telecomunicações fixas e móveis;
- Análise dos consumos de dados móveis, tarifários e apresentação de melhorias;

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

- Proposta e acompanhamento dos projectos de alteração da central telefónica, infraestruturas de rede e servidores;
- Controlo de funcionamento dos equipamentos, servidores e sistemas de informação, com recurso a meios humanos e informáticos;
- Manutenção preventiva programada das infraestruturas de telecomunicações VOIP;
- Manutenção corretiva (mão-de-obra da equipa técnica permanente), realizada com o pessoal proposto e dentro do horário normal de permanência na NMS|FCM;
- Manutenção corretiva (mão-de-obra da equipa técnica), realizada com o pessoal proposto e fora do horário normal de permanência na NMS|FCM, incluindo Sábados, Domingos e feriados.
- Definir, e propor o aprovisionamento e manutenção dos stocks mínimos de materiais e equipamento necessários para a manutenção preventiva programada e não programada;
- Respeitar as Normas em vigor no que diz respeito aos serviços prestados;
- Respeitar as regras em uso na NMS|FCM, respeitando as orientações de gestão dos recursos disponíveis, emitidas pelo Gestor do Contrato ou interlocutor por este indicado, e dando-lhe conhecimento das anomalias, incidentes e outros factos relacionados com as exigências do bom funcionamento técnico e bem-estar dos utilizadores dos edifícios;
- Manter atualizadas as informações técnicas sobre os equipamentos informáticos, elaborando o histórico dos mesmos.
- Utilizar a ferramenta informática de gestão de manutenção utilizada pela NMS|FCM, *ServiceDesk Plus-ManageEngine*;
- Propor a aquisição das licenças necessárias para todos os elementos afectos à prestação de serviços em causa e tomar sobre si a sua administração competindo-lhe preparar e supervisionar os técnicos afectos ao serviço, nas condições que vierem a ser estipuladas no seguimento deste Caderno de Encargos.
- A prestação de serviços será executada de acordo com a distribuição definida pela Entidade Adjudicante e descrita no presente procedimento.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

- A administração, manutenção e assistência a todo o parque informático da NMS|FCM (rede informática, servidores, aplicações, serviços, postos de trabalho...), *helpdesk e* de manutenção do parque informático da instituição, incluindo aspetos como engenharia e administração de redes, assistência a *hardware* e *software*, serviços e aplicações telemáticos, apoio ao utilizador, assim como toda a configuração necessária para garantir o bom funcionamento do ecossistema das tecnologias de informação da NMS|FCM.
- Serviços de administração da rede e dos servidores da NMS|FCM, assim como de todos os serviços de rede e serviços aplicacionais suportados por esta infraestrutura.
- Serviços de *helpdesk* e de manutenção do parque informático da NMS|FCM.
- **Apoio informático a eventos, seminários, congressos a realizarem-se nas instalações da NMS|FCM, organizados ou não pela Entidade Adjudicante, dentro e fora do horário de expediente da NMS|FCM (9:00 horas – 18:00 horas), incluindo Sábados, Domingos e feriados**, conforme descrito nos artigos seguintes do presente caderno de encargos;
- Sem prejuízo de outras que se prendam com a melhoria dos sistemas bem como das resultantes das abaixo descritas, são tarefas a realizar:

a) Administração e actualização dos servidores existentes;

b) Administração (ex: correcção de falhas e introdução de novas funcionalidades) e actualização nos diversos serviços de rede, assim como actualização de serviços de Internet;

c) Administração da infra-estrutura física da rede lan incluindo o planeamento e projecto de actualizações, expansões, activação e desactivação de tomadas;

d) Planeamento e execução de backups regulares com as licenças que são propriedade da NMS|FCM aos servidores e dados críticos e/ou relevantes da NMS|FCM, incluindo testes regulares de recuperação e definição de planos de contingência;

e) Monitorização permanente do funcionamento da rede, presencial e remota, para detecção e correcção de anomalias e falhas de segurança;

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

f) Apoio à gestão do serviço EDUROAM na componente de dispositivo Cliente;

g) 2 (duas) Acções de formação por ano para cerca de 250 pessoas no âmbito seguinte:

- *Office 365*;
- Aplicação de Assiduidade;
- *Moodle*;

h) Instalação e configuração dos equipamentos necessários à realização dos exames na plataforma informática *Medquizz*, e, apoio durante a realização dos dois semestres de exames, para cerca de 1750 alunos.

i) Apoio e disponibilização da comissão técnica para a realização das eleições por suporte informático, 3 a 4 vezes por ano.

j) Criação de aplicação de sorteio das Unidades Curriculares opcionais em conformidade com os requisitos do Conselho Pedagógico;

k) Manutenção do equipamento informático (*hardware* e *software*) e gestão das reparações, caso as haja, nomeadamente instalação e configuração de computadores pessoais, portáteis, impressoras locais, telefones VOIP e demais equipamentos disponíveis, otimização dos sistemas operativos (*Microsoft*), análise de funcionamento, desempenho e substituição de componentes, clonagem e instalações de computadores, configuração dos sistemas EDUROAM em computadores, portáteis, *tablets* e telemóveis;

l) Administração de plataforma de virtualização da NMS|FCM, incluindo planeamento de *upgrades*, gestão de máquinas virtuais, gestão de recursos e desenho e implementação de políticas de *backups* apropriadas.

m) Adequação de normas na área das TI nomeadamente Protecção de Dados, Código de Ética de TI, Políticas de Privacidade, Códigos de conduta para os sistemas de informação e, configurações padrão de equipamentos e infraestruturas;

n) Elaboração de Avaliação de Impacto sobre protecção de dados no âmbito do art. 35.º do RGPD em conformidade com o normativo que estiver vigor para a Universidade Nova;

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

o) Apoio e implementação das infraestruturas e/ou sistemas de informação e/ou redes que venham a ser necessários à criação de um centro de referência a nível internacional para reforço de competências de estudantes, profissionais e equipas de saúde com o objetivo de promover o ensino e a capacidade de investigação, inovação e desenvolvimento científico na prática clínica, especializado na mulher, criança e adolescente;

p) Elaboração de relatório de atividades com periodicidade semestral.

ARTIGO 21.º

EQUIPA TÉCNICA PERMANENTE

1. Sem prejuízo do disposto na parte especial do presente caderno de encargos, a equipa técnica afecta ao Adjudicatário será composta por pessoal com experiência na área de intervenção identificada no presente Caderno de Encargos, que garantam o bom cumprimento das obrigações que resultam para o Adjudicatário.

2. O perfil e dimensionamento da equipa técnica ficará a cargo do adjudicatário, devendo este garantir o cumprimento do calendário estabelecido no presente Caderno de Encargos, sendo que a equipa técnica permanente deverá ser composta com, no mínimo, 4 (quatro) elementos.

3. A equipa técnica deverá ter 1 (um) Coordenador, com experiência comprovada na área da Gestão de Redes e Sistemas do Ensino Superior, sendo que, os restantes membros da equipa deverão também eles ter experiência comprovada na mesma área.

4. Sempre que a Entidade Adjudicante considere necessário, solicitará ao Adjudicatário e este obriga-se a disponibilizar, a substituição de qualquer recurso que justificadamente julgue inadequado à execução das tarefas em causa, por um recurso de perfil e competências técnicas adequadas.

5. São da responsabilidade do Adjudicatário os encargos com a formação do pessoal afecto à execução do contrato, bem como o equipamento necessário à realização das suas tarefas.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

6. No caso de ausências ou faltas justificadas ou não justificadas dadas pelo pessoal afecto à equipa e em especial por algum do(s) elemento(s) permanente(s), o Adjudicatário garantirá a sua substituição, mediante prévia autorização do NMS|FCM.

7. O pessoal do Adjudicatário e toda a equipa afecta à execução contratual fica sujeito ao registo individualizado de entradas e saídas das instalações a cargo do Serviço de Vigilância e Segurança das instalações.

8. O pessoal do Adjudicatário deverá garantir a execução de todos os trabalhos objecto do presente Caderno de Encargos, sendo da inteira e exclusiva responsabilidade do Cocontratante a afectação de técnicos e funcionários em número suficiente para assegurar a cobertura de folgas legais, faltas, períodos de férias e doença.

9. Os trabalhos deverão ser executados durante o seguinte horário: **entre as 08:00 horas e as 19:00 horas, todos os dias úteis, sendo que, durante o horário de expediente da NMS – entre as 9:00 horas e as 18:00 horas – a equipa permanente deverá ser composta com o mínimo de 3 elementos.**

10. O Adjudicatário deverá assegurar e manter uma **equipa de intervenção fora do horário da prestação de serviços da equipa permanente – ou seja, entre as 19:00 horas e as 8:00 horas nos dias úteis e durante todo o dia (24 horas) de sábado, domingo e feriados - com um mínimo de 6 (seis) trabalhadores** nos termos do disposto no artigo 25.º do presente caderno de encargos.

11. O Adjudicatário fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho relativamente a todo o pessoal afecto à prestação de serviços, sendo da sua conta os encargos que resultem de tais obrigações.

12. Antes do início da prestação de serviços e, posteriormente, sempre que a NMS|FCM o exija, o Adjudicatário apresenta apólices de seguro contra acidentes de trabalho relativamente a todo o pessoal empregado.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

ARTIGO 22.º

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS MEIOS HUMANOS AFETOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE (HORÁRIO NORMAL)

1. O Adjudicatário será responsável por assegurar a prestação de Serviços de Suporte e Assessoria de Sistemas e Tecnologias de Informação (entre as 8:00 horas e as 19:00 horas x 5 dias por semana) melhor descritos no presente Caderno de Encargos devendo para o efeito assegurar a permanência nas instalações de uma equipa.

2. A Equipa Permanente será composta por, no mínimo, 4 (quatro) elementos – 1 (um) Coordenador e 3 (três) técnicos -, sendo que o Coordenador deverá ter o perfil descrito no art. 24.º do presente Caderno de Encargos, e os técnicos, 1 (um) deles deverá ter habilitação mínima ao nível da licenciatura, e os restantes 2 (dois) deverão ter habilitações mínimas ao nível do 12.º ano completo, e, pelo menos 2 (dois) técnicos com experiencia mínima de 10 anos na área informática, para prestação de serviços de gestão e administração do parque informático, com conhecimentos e experiência na área e com um perfil adequado para prestar apoio aos utilizadores da NMS|FCM e ainda os atributos seguintes:

- Experiencia em Office 365 com vertente acentuada nas componentes EOL (*Exchange Online*), *Sharepoint*, *OneDrive*, *Outlook*;
- Comunicações com a componente de *Switching* e *Wirelless*;
- Experiência e conhecimento em *FootPrint & ServiceDesk Plus – ManageEngine*;
- *ServiceDesk*;
- *Change Management*.

ARTIGO 23.º

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DE EQUIPA AFETA À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PREVENÇÃO (FORA DO HORÁRIO NORMAL)

1. O adjudicatário será responsável por assegurar a monitorização e resposta técnica permanente (entre as 19:00 horas e as 8:00 horas x 5 dias por semana, e ainda, durante todo o dia (24 horas) aos Sábados, Domingos e feriados) a situações e tarefas de administração da rede e reparação de anomalias de servidores e serviços de rede, sempre que, em situações de urgência ocorram quebras de rede ou quebras de

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

serviços on-line, com um período de resposta máximo de 2 horas.

2. A Equipa será composta por 6 elementos, com habilitações mínimas ao nível do 12.º ano completo e com experiencia mínima de 10 anos na área informática, para prestação de serviços de gestão e administração do parque informático, com conhecimentos e experiência na área e com um perfil adequado para prestar apoio aos utilizadores da NMS|FCM e ainda os atributos seguintes:

- Todos os elementos da equipa deverão possuir certificações de MCP (ou MCSA ou MCSE);
- Experiência em Office 365 com vertente acentuada nas componentes EOP (*Exchange Online*), *Sharepoint*, *OneDrive*;
- Comunicações com a componente de *Switching* e *Wirelless*;
- Experiência e conhecimento em *ServiceDesk Plus - ManageEngine*:
  - *ServiceDesk;*
  - *Change Management.*

ARTIGO 24.º

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DO COORDENADOR DE EQUIPA AFETA À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSESSORIA

1. O Adjudicatário deverá assegurar que a Equipa é coordenada por um Administrador de Sistemas e Redes, com habilitações mínimas ao nível de uma Pós-Graduação em Gestão/Sistemas de Informação ou Equivalente (Engenharia Informática, Engenharia Informática e Sistemas ou Gestão) e com experiência mínima de 4 anos como Coordenador na área de gestão de redes e de sistemas, com presença física na NMS|FCM de 24 horas mensais, em horário a determinar de acordo com a NMS|FCM dedicado a tarefas de coordenação e assessoria à Direcção da NMS|FCM.

2. Os serviços a desempenhar devem ser assegurados por pessoa com conhecimentos e experiência na área e com um perfil adequado para prestar apoio à NMS|FCM e ainda os atributos seguintes:

- Experiência de 4 anos (mínima) em Coordenação de equipas de TI e suporte;
- Conhecimentos de ITIL e experiência na sua implementação;
- Experiência na elaboração de relatórios de atividade;

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

- Capacidade de análise do serviço e elaboração de propostas de alteração ou melhoria;
- Gestão de Orçamento de IT e avaliação da sua evolução anual;
- O Coordenador de Equipa deverá possuir as certificações seguintes:
  - ITIL;
  - CAP:
  - APOGEP nível D;
  - Auditor da Qualidade (ISO 9001).

ARTIGO 25.º

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO FORA DO HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar os serviços de suporte e assessoria de sistemas e tecnologias de informação à NMS|FCM fora do horário da prestação de serviços, ou seja, entre as 19 horas e as 8:00 horas x 5 dias por semana, e ainda, durante todo o dia (24 horas) aos Sábados, Domingos e feriados.

2. Durante o período mencionado no número anterior, o Adjudicatário deverá assegurar os serviços seguintes:

a) Monitorização dos sistemas em produção;

b) Diagnóstico de problemas ocorridos;

c) Resolução e reposição dos serviços, no caso de aplicações, sistemas ou componentes de rede críticos dos sistemas de informação on-site da NMS | FCM;

d) Reporte à equipa do GIT para posterior resolução e reposição dos serviços, no caso de aplicações, sistemas ou componentes de rede não críticos dos sistemas de informação on-site da NMS|FCM;

e) Resolução e reposição dos serviços, preferencialmente, de forma remota, no caso de sistemas ou componentes de rede. Ou, no caso de não ser possível, deverá o Adjudicatário, através de elementos da sua Equipa, proceder à imediata notificação telefónica ao Responsável da equipa do GIT (Gabinete de Informática e Telecomunicações) da NMS|FCM.

3. No contrato a celebrar encontra-se incluída uma **Bolsa de Horas correspondente a 20 horas/anuais destinada a intervenções urgentes que impliquem**

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

a deslocação de elementos da equipa de suporte às instalações da NMS|FCM, sempre que não seja possível a resolução remota das ocorrências.

4. Os serviços de manutenção corretiva são constituídos por todas as ações que têm como finalidade a intervenção para reposição das normais condições de funcionamento sempre que ocorram falhas ou avarias, designadamente as seguintes:

(a) Acionar a garantia dos equipamentos junto dos fabricantes do equipamento;

(b) Proceder à abertura de incidente junto dos fornecedores da manutenção dos equipamentos;

(c) Proceder à abertura do incidente junto do operador de comunicações, ou no caso de inexistência dos mecanismos anteriores, notificar a NMS|FCM para que esta providencie os mecanismos necessários à substituição dos equipamentos;

(d) Elaborar a listagem dos contactos de suporte dos fornecedores;

(e) O prestador de serviços deve disponibilizar o serviço de atendimento técnico para os pedidos de manutenção correctiva;

(f) Assegurar que os incidentes ocorridos na última hora de prevenção fora do horário de expediente, bem como aquelas que possam surgir na última hora de expediente, e que não possam ser resolvidas em tempo útil, deverão ser asseguradas pelo atendimento técnico do prestador de Serviços.

5. No âmbito de acções de manutenção correctiva de urgência, o Adjudicatário deverá deslocar-se até ao local da intervenção no máximo em 2(duas) horas.

ARTIGO 26.º

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO DENTRO DO HORÁRIO NORMAL

1. Sem prejuízo da boa execução das obrigações contidas no número 2 do art. 20.º do presente Caderno de Encargos, para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade semanal e/ou mensal, reuniões de coordenação com os representantes da NMS|FCM, dos quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião.

2. As reuniões previstas no numero anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

3. A avaliação mensal do desempenho da Prestação de Serviços será efetuada com base nas ferramentas da NMS|FCM, designadamente a plataforma tecnológica de *Service Desk*, suportada na ferramenta anteriormente mencionada.

4. Os indicadores de avaliação referida no numero precedente são:

I. Tempo médio de resposta a pedidos ou solicitações dos utilizadores

II. Tempo médio de Analise/Resolução para as solicitações colocadas;

III. Tempo medio de espera do pedido

IV. Inquérito de satisfação aos utilizadores

5. Os indicadores serão analisados individualmente e globalmente, pelo desempenho da equipa afeta à prestação de serviços;

6. Todos os relatórios, registos, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.

7. Todos os manuais para o utilizador devem ser elaborados em português ou inglês, conforme se aplicar se for português, ou de outra nacionalidade.

ARTIGO 27.º

OBRIGAÇÕES DA EQUIPA DE APOIO A EVENTOS

1. O Adjudicatário compromete-se a prestar apoio informático a eventos, seminários, congressos a realizarem-se nas instalações da NMS|FCM, organizados ou não pela Entidade Adjudicante, dentro e fora do horário de expediente da NMS|FCM, incluindo Sábados, Domingos e feriados.

2. Com vista à prestação dos serviços mencionados no numero anterior **a equipa técnica permanente** deverá assegurar o apoio a eventos, conferências, seminários a realizarem-se nas instalações da NMS|FCM, organizadas ou não pela Entidade Adjudicante, dentro do horário de expediente da NMS|FCM, ou seja, das 9:00 horas às às 18:00 horas dias úteis.

3. **Fora do horário de expediente da NMS|FCM – após as 18 horas e aos Sábados, Domingos e feriados – o Adjudicatário deverá disponibilizar no mínimo 1 (um) elemento para o apoio a eventos**, conferências, seminários a realizarem-se nas instalações da NMS|FCM, organizadas ou não pela Entidade Adjudicante com a duração que lhe for definida pela NMS|FCM.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

4. Durante o período mencionado no número anterior, o Adjudicatário deverá assegurar os serviços seguintes:

a) Apoio aos sistemas informáticos necessários;

b) Apoio à conectividade;

c) Apoio à compatibilidade de aplicações, equipamentos.

6. Para efeitos do disposto no n.º 3 supra, no contrato a celebrar encontra-se incluída uma **Bolsa de Horas correspondente a 32 horas/mês destinada à prestação desses serviços,** devendo a NMS|FCM requisitar a sua presença ao Adjudicatário com um pré-aviso de 5 dias úteis para a sua requisição, indicando o local e horário.

5. O perfil do elemento(s) de apoio a eventos fora do horário de expediente da NMS|FCM deverá possuir habilitações mínimas ao nível do 12.º ano completo e com experiencia mínima de 2 anos na área informática.

ARTIGO 28.º

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DO ADJUDICATÁRIO

O Adjudicatário (empresa) deverá possuir obrigatoriamente as certificações seguintes:

a) Certificação de MCP (ou MCSA ou MCSE)

b) Gold Datacenter;

c) Gold Small Midmarket Cloud Solutions;

d) Gold Productivity.

ARTIGO 29.º

LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Os serviços de Suporte e Assessoria de Sistemas e Tecnologias de Informação à NMS|FCM, objeto do presente Procedimento, serão realizados nas instalações sitas Pólo de Ensino no Campo Mártires da Pátria, n.º 130, 1169-056 Lisboa, no Pólo de Investigação na Rua Câmara Pestana n.º 6, 6-A e 6-B, 1150-082 Lisboa e Rua do Instituto Bacteriológico n.º 3, 3-A, 5, 5-A e 5-B, 1150-190 Lisboa, e no Edifício Escolar da NMS|FCM no Hospital São Francisco Xavier, Estrada do Forte do Alto do Duque, 1449-005 Lisboa.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a equipa afecta aos Serviços de Suporte em horário de expediente da NMS|FCM irá dispor de um gabinete nas instalações da NMS|FCM sitas no Campo Mártires da Pátria, n.º 130, 1169-056 Lisboa.

Campo dos Mártires da Pátria, 130 | 1169-056 Lisboa | Portugal | **T.** +351 218 803 000 | **F.** +351 218 803 060 | **www.fcm.unl.pt**