Alzira da Conceição Caria Lourenço dos Reis
Assinado de forma digital por Alzira da Conceição Caria Lourenço dos Reis
Dados: 2021.03.09 09:56:27 Z

Ajuste Direto nº 20210029

Aquisição de serviços de manutenção da Infraestruturas de Equipamentos de Voz para o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P.

Caderno de Encargos

Índice

Capítulo I – Disposições gerais

Capítulo II - Obrigações contratuais

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Capítulo IV - Caução

Capítulo V - Resolução de litígios

Capítulo VI - Disposições finais

Anexo I – Especificações técnicas e equipamentos a considerar para efeitos de assistência técnica

Capítulo I
Disposições gerais

Cláusula 1.ª
Objeto

1. 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 aquisição de serviços de manutenção da Infraestruturas de Equipamentos de Voz para o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P.
2. Os equipamentos a considerar para efeitos de assistência técnica são os descritos no Anexo II ao presente Caderno de Encargos.
3. O presente procedimento insere-se no CPV 50330000-7 Serviços de manutenção de equipamento para telecomunicações, nos termos do Regulamento (CE) nº 213/2008 da Comissão de 28 de Novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74, em 15 de março de 2008.

Cláusula 2.ª
Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
    a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente param 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 pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo

O contrato tem inicio na data da sua assinatura e o seu término a 31 de dezembro de 2021, ou quando for atingindo o valor previsto no contrato se este ocorrer em data anterior ao términus do respetivo contrato.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base do procedimento é de **€ 6.962,54** (seis mil novecentos e sessenta e dois euros e cinquenta e quatro cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor à data da respetiva liquidação, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior incluí todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante.

Cláusula 5.ª

Preço e condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas após a receção da respetiva fatura ou documento equivalente, o qual só pode ser emitido após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação do serviço objeto do contrato, sendo as faturas ou documentos equivalentes liquidados pela Entidade Adjudicante no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da respetiva receção.
3. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas ou documentos equivalentes, deve comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar, também por escrito, os esclarecimentos necessários e, se for o caso, a proceder à emissão de nova fatura ou documento equivalente corrigido; o prazo previsto no número 2 ficará suspenso até que sejam prestados todos os esclarecimentos necessários ou recebido nova fatura ou documento equivalente.
4. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias pela Entidade Adjudicante é aplicável o disposto nos artigos 299.º, 299-Aº e 326.º do CCP.
5. Nas condições de pagamento a apresentar pelo Adjudicatário não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços prestados.

6. Não são permitidas revisões do preço contratual.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Cláusula 6.ª

Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os Outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;
3. O contrato pode ser alterado por:
    a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que a do contrato;
    b) Decisão judicial ou arbitral;
    c) Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 7.ª

Local de prestação dos serviços

1. Os serviços objeto do presente contrato serão prestados nas instalações do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P., sitas em Lisboa.
2. Os serviços objeto do presente contrato poderão ser prestados, excecionalmente, nas instalações do adjudicatário caso se verifique uma maior eficácia atendendo à natureza da ação concreta a desenvolver.
3. Para efeitos do número anterior o adjudicatário deverá solicitar, por escrito ao Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P., com a antecedência mínima de cinco dias, autorização para proceder à manutenção do equipamento nas suas instalações.
4. Todas as despesas e custos com o transporte dos equipamentos cuja manutenção venha a ser realizada nas instalações do adjudicatário são da responsabilidade deste.

Capítulo II
Obrigações contratuais

Secção I
Obrigações do Adjudicatário

Subsecção I
Disposições gerais

Cláusula 8.ª
Obrigações principais do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:
   a) Obrigação de prestar os serviços de manutenção previstos no presente Caderno de Encargos e seu anexo;
   b) Obrigação de cumprimento das disposições legais aplicáveis ao contrato de assistência técnica objeto do presente procedimento;
   c) Obrigação de manutenção das habilitações legais para a prestação do serviço objeto do contrato, quando aplicável;
   d) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução dos contratos, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios de modo a salvaguardar que os serviços serão prestados nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;
   e) Prestar de forma correta, atempada e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar, por escrito, todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que esta entenda necessário.
   f) Realização de reuniões periódicas de acompanhamento, nos termos da cláusula 10.ª do presente Caderno de Encargos;
   g) Elaboração de relatório final, nos termos do nº 4 da cláusula 10.ª do presente Caderno de Encargos.

2. A título acessório, o Adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 9.ª

Normativos a observar na prestação do serviço

As manutenções serão efetuadas com base nas normas nacionais e/ou internacionais, manuais dos fabricantes dos equipamentos abrangidos pelo contrato de assistência técnica e procedimentos internos da entidade contratante legalmente habilitada.

Cláusula 10.ª

Afetação de meios

1. Para além dos meios humanos definidos na cláusula 7.ª, o Adjudicatário providenciará, a seu encargo, para que o pessoal ao seu serviço no âmbito do contrato, disponha dos meios adequados para o desempenho da sua atividade, nomeadamente: ferramentas; equipamento para trabalho; aparelhos de medição e teste; vestuário e equipamento de proteção para garantia do cumprimento das regras de higiene e segurança no trabalho em vigor.
2. O Adjudicatário providenciará ainda, a seu encargo, pelo transporte do pessoal ao seu serviço, em todas as deslocações que este tiver que efetuar no âmbito do contrato.
3. O Adjudicatário obriga-se a ter ao seu serviço, pessoal de reconhecida idoneidade moral, aptidão física e adequada formação profissional.
4. O pessoal deve estar permanentemente munido de credencial ou outro documento de identificação, emitido pelo adjudicatário.

Cláusula 11.ª

Forma de prestação do serviço

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o Adjudicatário fica obrigado a manter, com uma periodicidade trimestral, reuniões de coordenação com os representantes do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P..
2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do Adjudicatário, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.

3. O Adjudicatário fica também obrigado a apresentar ao Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P., com uma periodicidade trimestral, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.
4. No final da execução do contrato, o Adjudicatário deve ainda elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos em cada fase de execução do contrato.
5. Todos os relatórios, registos, comunicações e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 12.ª

Inconformidades

1. No caso da verificação, a que se refere o n.º 1 da cláusula anterior, não comprovar a conformidade dos termos e condições exigidos legalmente, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, o INSA, I.P. deve informar, por escrito, o Adjudicatário.
2. No caso previsto no número anterior, o Adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo INSA, I.P., às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após o Adjudicatário ter realizado as alterações e complementos necessários, no prazo definido, o INSA, I.P. ou seu representante, poderá, querendo, proceder a nova verificação, nos termos do n.º 1 da cláusula anterior.
4. Independentemente da verificação referida no número anterior desta cláusula, só após declaração de aceitação emitida pelo INSA, I.P. que comprove a conformidade da boa execução das prestações contratuais e a inexistência de discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos, os serviços serão considerados executados nas devidas condições.
5. A emissão da declaração de aceitação, acima mencionada, não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias, que resultem de exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente Caderno de Encargos, que não eram visíveis nem foram detetadas durante o período de validação ou análise, mas que se confirma serem resultantes da má prestação contratual.
6. Em função da gravidade das inconformidades verificadas e de situações recorrentes e repetitivas de inconformidades detetadas, pode, o INSA, I.P., rescindir o vínculo contratual por incumprimento, e, decorrente do prejuízo causado, acionar outras ações legais.

Cláusula 13.ª

Garantia técnica

1. O Adjudicatário nos termos propostos e da legislação aplicável, garantirá a conformidade dos serviços e dos bens fornecidos no âmbito do contrato sem quaisquer encargos adicionais para o contraente público, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias, com as exigências legais e requisitos técnicos definidos no Caderno de Encargos, pelo(s) prazo(s) indicado(s) na sua proposta, incluindo para as prestações que se revelem desconformes depois da emissão da declaração de aceitação, desde que se enquadrem no n.º 5 da cláusula anterior.
2. No prazo máximo de um mês, a contar da data em que o contraente público tenha detetado qualquer defeito ou discrepância nos serviços prestados, este deve notificar o fornecedor, para efeitos da respetiva reparação ou substituição.
3. São excluídas da garantia todos os defeitos que notoriamente resultem da má utilização, negligência da entidade adjudicante ou de utilização abusiva, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros e de casos fortuitos ou de força maior.
4. Em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o fornecedor compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos, se a anomalia resultar de facto que não lhe seja imputável.

Cláusula 14.ª

Verificação da execução dos serviços

1. A adequação do resultado final da prestação do serviço efetuada face aos requisitos estabelecidos e à documentação facultada será aferida através da realização de validações pela entidade adjudicante.
2. Para efeitos do número anterior, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. verificará, no decurso da execução do contrato, o nível dos serviços prestados, aferindo eventuais anomalias.
3. Na análise a que se refere os números anteriores, o Adjudicatário deve prestar ao Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
4. No caso de a análise do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade da execução da prestação de serviços com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente

Caderno de Encargos e seu anexo, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. deve disso informar, por escrito, o Adjudicatário.

5. No caso previsto no número anterior, o Adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P., às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
6. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo Adjudicatário, no prazo respetivo, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. procede a nova análise.

Subsecção II
Dever de sigilo

Cláusula 15.ª
Dever de sigilo

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P., de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva 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.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 (três) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II

Obrigações do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P.

Cláusula 16.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. deve pagar ao Adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 17.ª

Gestor do Contrato

O órgão competente para a decisão de contratar designa como gestor do contrato, Emilia Macedo, tendo como função o acompanhamento permanente da execução do contrato através da medição dos níveis de desempenho do contratante, a execução financeira, técnica e material.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 18.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. pode exigir do Adjudicatário 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 de prestação do serviço objeto do contrato, até 20% do valor contratual;
    b) Pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até 20% do valor contratual
    c) Pelo incumprimento por inconformidade da prestação de serviços ao fim a que se destinam, até 20% do preço contratual.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do Adjudicatário, Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. pode exigir-lhe uma pena pecuniária prevista no artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso ou inconformidade na entrega tenha determinado a respetiva resolução.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o tendo em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.
5. O Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. 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 Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19.ª

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhum dos contratantes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.

2. Consideram-se casos de força maior, entre outras, as seguintes situações: terramotos, inundações, epidemias, incêndios ou explosões, mobilização, guerra interna ou externa, invasão e bloqueio, greves, lock-out (no caso de fornecimentos estrangeiros), leis novas ou atos de Governo, desde que impeçam absoluta e comprovadamente a prestação do Serviço em condições satisfatórias.
3. O contratante 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.
4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 20.ª

Resolução por parte do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
    a) Atraso, total ou parcial, na entrega dos serviços objeto do contrato superior a um mês ou declaração escrita do Adjudicatário de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P.

Cláusula 21.ª

Resolução por parte do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 (noventa) dias posteriormente à data de vencimento acordada ou especificada na fatura, contrato, ou documentos equivalentes; ou o montante em dívida exceda 25% 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 da cláusula 19.ª do presente caderno de encargos, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo

Jorge, I.P., que produz efeitos 30 (trinta) 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 Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo IV
Caução

Cláusula 22.ª
Execução da caução

1. Nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do Código de Contratos Públicos o adjudicatário está dispensado da prestação de caução.
2. O Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. poderá proceder à retenção de 10% (dez) do valor dos pagamentos a efetuar, como garantia de bom cumprimento das obrigações do adjudicatário.

Capítulo V
Resolução de litígios

Cláusula 23.ª
Foro competente

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

Capítulo VI
Disposições finais

Cláusula 24.ª
Boa-fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 25.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. venha a ser demandado 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.

Cláusula 26.ª

Direitos de propriedade intelectual e industrial

1. O Adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de software e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução dos contratos a celebrar ao abrigo do acordo quadro antes do início dos mesmos.
2. O Adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.

Cláusula 27.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo Adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos e, subsidiariamente, a demais legislações aplicáveis.

Cláusula 28.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.

Cláusula 29.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 30.ª

Legislação

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO I

Especificações técnicas

1. **O Adjudicatário deve garantir a existência de quadros técnicos para os equipamentos listados no ponto 2 deste anexo.**

2. **Equipamentos a manter:**

- Sistema telefónico MXONE 6.0 SP2 com 1 gateways LSU-E instalado em chassis Stackable de 4 magazines;
- Sistema de gestão MXONE Manager Provisioning;
- Sistema de taxação Soft-Ex Ringmaster 3.2 (versão obsoleta).

3. **Serviços de Suporte & Manutenção**

Os serviços de suporte e manutenção serão prestados de forma remota ou on-site.

Todos os serviços técnicos serão executados por colaboradores devidamente certificados pelo fabricante Mitel.

Os equipamentos descontinuados terão um suporte baseado nas correções existentes (hot-fixes e/ou service-packs) disponibilizadas pelo fabricante.

Serviços a incluir:

- Apoio telefónico com gestão de incidentes em termos de utilização, configuração básica, evolução do produto e resolução de problemas;
- Intervenção on-site das 09h00 às 18h00, 5 dias por semana, quando necessário e de acordo com o nível de prioridade;
- Garantia de substituição do todo o equipamento avariado, para equipamentos de stock do cliente, (troca avançada de material), a substituição deve ser no máximo no dia útil seguinte ao pedido;
- Reparação/substituição das placas de sistema: TMU, IPLU, TLU76, DSU, LSU-E, e Servidor ASU-E (ponto 4.2);
- Manutenção preventiva trimestral, realizando uma analise aos sistemas (analise de erros e logs, outras analises necessárias ao bom funcionamento do sistema) e otimização dos mesmos, garantindo também a existência de backups de todo o sistema;

- Manutenção corretiva remotamente e on-site para despiste de avarias ou sempre que necessário ao bom funcionamento do sistema;
- Implementação das últimas atualizações e upgrades do sistema (updates de software e hardware);
- Suporte de licenciamento do fabricante necessário ao bom funcionamento do sistema de central telefónica e possíveis atualizações.
- Bolsa de horas para prestação de serviços especializados por tecnologia e manutenção corretiva.

4. **Reparação/Substituição de Equipamento**

Disponibilização de orçamentos de reparação e/ou de substituição sempre que solicitado, elaborando uma proposta para cada caso. Os tempos de reparação dependem exclusivamente dos serviços do fabricante, pelo que sempre que necessário, disponibilizar o equipamento, antecipando assim o tempo de reparação do fabricante (avanço de reparação).

Os equipamentos passiveis de reparação ou substituição são:

- TMU, IPLU, TLU76, DSU, LSU-E, Servidor ASU-E;

Todas a restantes placas do sistema (ELU5, ELU28, ELU29, RG5DC, etc…) estarão sujeitas a avaliação.

5. **Suporte MX-ONE 6.0 SPx**

Subscrição de software de comunicações MX-ONE 6.0 SP3 em produção, por mais um ano.

Acesso a novas releases de software do sistema MX-ONE, incluindo-se a atualização da versão 6.0 para a versão 6.3.

6. **Manutenção Preventiva**

O serviço de manutenção preventiva será realizado trimestralmente, com duração máxima de 4h, sendo elaborado um relatório técnico por cada serviço.

Serão realizadas as tarefas análise técnica (erros, alarmes, performance) ao sistema de comunicações MX-ONE e respetivos backups, bem verificação de discrepâncias nos firmwares instalados.

7. **Pacote de Horas**

Os serviços prestados ao abrigo de um Pacote de Horas (50 horas) serão exclusivamente usados para ações de intervenção técnica para manutenção corretiva, de acordo com as necessidades do INSA.

Caso este pacote de horas expire antes do final de contrato poderá ser renovado mediante proposta especifica, as horas não usadas serão transitas para o ano seguinte em caso de renovação do acordo de suporte.

- Fora do horário de expediente terão a seguinte formula de dedução:
- Dias úteis (18h/09h): +15 minutos por cada hora contabilizada;
- Sábados (00h/24h): +30 minutos por cada hora contabilizada;
- Domingos e feriados (00h/24h): +uma hora por cada hora contabilizada.

Por cada deslocação será deduzida uma hora de serviço.

8. **Suporte de fabricante Mitel**

O suporte do fabricante Mitel requerido através da subscrição de software (SWAS), é na modalidade Standard com as funcionalidades indicadas na imagem seguinte.

Features and Entitlements	Standard Level	Premium Level
Entitlement to new major Software Releases, including new functionality as provided	**Yes**	**Yes**
Entitlement to hot fixes and service packs	**Yes**	**Yes**
Technical Support services ▪ Case management, technical inquiry ▪ Service Level Objective for issue resolution on supported software releases ▪ Access for Mitel Partner certified technicians ▪ Telephony and web ticket service, knowledge base access	**Yes** (8 x 5)	**Yes** (24 x 7)
Mitel Performance Analytics ▪ Fault reporting ▪ Performance monitoring, voice quality and traffic ▪ Server metrics ▪ HW, SW and License inventory ▪ Report generation – on demand or automated	No	**Yes**
End customer on-line training ▪ Access to Mitel University Administration and User courseware	No	**Yes**

9. **Atualização de software e firmware dos equipamentos**

As atualizações de software e firmware serão propostos ao INSA, e se no seu entender desejar que sejam instaladas será apresentado um plano de implementação específico e todos os serviços de implementação serão deduzidos do Pacote de Horas contratado.

Em caso de necessidade de substituição de hardware ou quaisquer outros componentes dos sistemas instalados, que não sejam suportados pelas novas versões de software ou firmware, deve o INSA solicitar um orçamento para o(s) equipamentos equivalentes.