

CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA

014/DIT/2021

**Prestação de serviços de HelpDesk e suporte,
em de regime de outsourcing, de 2 (dois) Re-
cursos Humanos, pelo período de 3 (três) me-
ses no âmbito do ARPPUE2021**

ÍNDICE

Índice

CLÁUSULAS JURÍDICAS	3
Objeto	3
Descrição dos serviços	3
Local da prestação dos serviços	3
Vigência Contratual	4
Requisitos técnicos	4
Preço base e condições de pagamento	4
Sigilo	5
Casos fortuitos ou de força maior	5
Cessão da posição contratual	5
Resolução do contrato	6
Penalidades	6
Responsabilidade civil	7
Gestor do contrato	7
Prevalência	7
Legislação aplicável	8
REQUISITOS TÉCNICOS	9

PARTE I
CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento terá por objeto a prestação de serviços de HelpDesk e suporte, em regime de outsourcing, pelo período de 3 (três) meses no âmbito do ARPPUE2021, de acordo com as características técnicas definidas na Parte II – Requisitos Técnicos, do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Descrição dos serviços

Os serviços a prestar no âmbito do contrato a realizar, serão na área do apoio a utilizadores, e circunscrevem-se genericamente a:

- Primeira linha de suporte aos utilizadores da Assembleia da República;
- Receção, diagnóstico, gestão e resolução de incidentes e pedidos de serviço;
- Documentação do processo de resolução para incidentes frequentes/críticos;
- Interação com as restantes equipas da DTI na procura de soluções de Incidentes e Pedidos;
- Resolução de Incidentes e satisfação de Pedidos de Serviço de hardware e/ou software que impliquem intervenção local junto do utilizador;
- Substituição de equipamentos avariados;
- Suporte a hardware diverso, montagem/desmontagem e manutenção/reparação de componentes e equipamentos (motherboards; fontes de alimentação; Placas de rede; Placas gráficas e interfaces diversas).

Cláusula 3.ª

Local da prestação dos serviços

1. Os serviços serão prestados nas instalações da Assembleia da República, Palácio de S. Bento, em Lisboa.

2. Os serviços serão prestados tendo em conta a especificidade do horário de funcionamento da Assembleia da República.

Cláusula 4.ª

Vigência Contratual

1. Os serviços a prestar no âmbito do contrato a celebrar têm a duração de 3 (três) meses.

2. O prazo referido no número anterior deverá ser contado a partir da data da notificação ao adjudicatário da decisão de adjudicação.

Cláusula 5.ª

Requisitos técnicos

Os serviços a fornecer devem cumprir na íntegra, sob pena de exclusão das respetivas propostas, os Requisitos Técnicos definidos na Parte II do presente caderno de encargos, não sendo aceites propostas com requisitos diferenciados dos aí previstos.

Cláusula 6.ª

Preço base e condições de pagamento

1. Pelos serviços objeto do presente procedimento, a Assembleia da República pagará ao adjudicatário o preço total constante da respetiva proposta, o qual não poderá exceder os 14.500,00€ (catorze mil e quinhentos euros), acrescidos de IVA à taxa legal aplicável.

2. O pagamento do preço referido no número anterior será efetuado mensalmente, no total de 3 (três) faturas.

3. O pagamento será realizado pela Assembleia da República no prazo de 30 (trinta) dias após a apresentação pelo adjudicatário da fatura correspondente, desde que apresentada nos termos adequados à sua liquidação.

4. Em caso de discordância por parte da Assembleia da República quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O adjudicatário, obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos previstos no objeto do contrato, e a tratar como confidenciais todos os documentos e informações a que tenha acesso no âmbito da sua execução, abrangendo esta obrigação os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que se encontrem envolvidos no procedimento ao qual o mesmo deu origem.

2. Para além das ações penais e processos disciplinares que ao caso couber, o adjudicatário pagará à Assembleia da República uma compensação pela divulgação, seja por que meio for, de factos e informações relativos a esta última, aos Deputados, funcionários ou outros agentes a ela vinculados, num montante calculado pela seguinte fórmula: **C = RMMG x 50**, em que “C” corresponde ao montante da compensação (em euros) e “RMMG” corresponde ao valor da remuneração mínima mensal garantida em vigor.

3. O disposto no número anterior não é aplicável em caso de imposição legal ou judicial de comunicação de factos sigilosos, desde que sejam cumpridos os estritos termos e objetivos inerentes à obrigação de comunicação.

4. A aplicação pela Assembleia da República da compensação prevista no n.º 2 da presente cláusula, obedece às regras previstas no presente caderno de encargos para a aplicação de penalidades.

Cláusula 8.ª

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 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.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual

O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do presente contrato sem autorização expressa da Assembleia

da República, devendo para este efeito ser aplicado o regime previsto no Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 10.ª

Resolução do contrato

1. A entidade adjudicante reserva o direito de resolver o presente contrato se o prestador de serviços não cumprir com as suas obrigações contratuais.

2. Para os efeitos do número anterior, considera-se incumprimento definitivo do contrato pelo adjudicatário a ocorrência, entre outras, das seguintes situações:

- a) Atraso no início da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar;
- b) Se os recursos humanos do prestador de serviços não corresponderem aos previstos na proposta do adjudicatário, ou se venha a apurar que não preenchem algum dos requisitos previstos na parte II do presente caderno e encargos e;
- c) O adjudicatário encontrar-se em estado de insolvência, liquidação, cessação de atividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza, ou tenham o respetivo processo pendente.

Cláusula 11.ª

Penalidades

1. No caso de mora ou cumprimento defeituoso das obrigações objeto do contrato por parte do adjudicatário, poderá a Assembleia da República interpelar o adjudicatário para cumprir pontualmente com o fornecimento dos serviços aqui em questão, quando tal ainda for possível e ainda se mantenha o interesse da Assembleia da República, devendo nesse caso o adjudicatário dar imediato cumprimento à referida interpelação, bem como suportar todos os danos que a Assembleia da República sofra na sequência de tais factos.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e da obrigação de indemnizar por parte do adjudicatário, no caso de incumprimento das obrigações fixadas no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, poderá a Assembleia da República aplicar uma penalidade pecuniária a este último, calculada de acordo com a seguinte fórmula: $P = V \times A / 100$.

3. Para os efeitos do número anterior: “P” corresponde ao montante da penalidade; “V” é igual ao preço contratual; e “A” é o número de dias em atraso no cumprimento da obrigação em causa.

4. As penalidades previstas no número anterior destinam-se a compelir o adjudicatário ao pontual cumprimento das prestações contratuais em falta e não põe em causa o ressarcimento de eventuais danos que se venham a apurar.

5. A aplicação de penalidades pela Assembleia da República nos termos previstos nos números anteriores, deverá ser precedida de comunicação endereçada ao adjudicatário, onde será feita menção à intenção de aplicação de penalidades, o seu valor, o respetivo fundamento e a indicação de que o mesmo dispõe de um prazo de 10 (dez) dias úteis para efeitos de exercício do seu direito de audiência prévia.

6. Decorrido o prazo de audiência prévia, deverá a entidade adjudicante comunicar ao adjudicatário se mantém, ou não, a aplicação das penalidades, e em caso afirmativo, conceder-lhe um prazo não inferior a 5 (cinco) dias úteis para levar a cabo o respetivo pagamento.

7. As penalidades a aplicar não poderão ultrapassar 20 % do preço contratual.

Cláusula 12.ª

Responsabilidade civil

O adjudicatário é responsável por todos e quaisquer danos causados à Assembleia da República ou a terceiros, resultantes da prestação de serviços objeto do presente procedimento.

Cláusula 13.ª

Gestor do contrato

A Assembleia da República, dando cumprimentos ao previsto no Cláusula 290º-A do CCP, designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste último.

Cláusula 14.ª

Prevalência

1. Fazem parte integrante do presente contrato o Caderno de Encargos e a proposta que for apresentada pelo adjudicatário, bem como os suprimentos dos erros e das

CADERNO DE ENCARGOS

omissões do Caderno de Encargos aceites pela Assembleia da República, os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos e os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

2. É aplicável aos documentos referidos no número anterior o disposto nos n.ºs 5 e 6 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 15.º

Legislação aplicável

Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo observar-se-á o disposto no CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação decorrente da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

PARTE II
REQUISITOS TÉCNICOS

1. Pretende-se adquirir serviços de HelpDesk e suporte, em regime de outsourcing, pelo período de 3 (três) meses no âmbito do ARPPUE2021.

2. Os (2) dois recursos humanos a afetar deverão obrigatoriamente cumprir os requisitos técnicos apresentados na lista seguinte:

Experiência mínima de 2 (dois) anos na análise e resolução de incidentes no âmbito <i>helpdesk</i> .
Formação técnica específica em <i>hardware</i> e <i>software</i> .
Conhecimentos na aplicação <i>Microsoft Office</i> .
Conhecimentos no sistema operativo <i>Windows 10</i> e <i>Linux</i> .
Conhecimentos na aplicação <i>Skype</i> da <i>Microsoft</i> .
Conhecimentos em ferramentas ITSM (<i>IT Service Manager</i>).
Conhecimentos em ITIL.