



CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA N.º DF 166.001.21

Aquisição de servidores e atualização de memória para infraestrutura tecnológica do SISAL, bem como, os serviços de suporte e assistência técnica

Índice

CAPÍTULO I - CLÁUSULAS JURÍDICAS	3
Cláusula 1.ª Objeto	3
Cláusula 2.ª Disposições e Cláusulas por que se rege o contrato	3
Cláusula 3.ª Local de entrega dos bens e dos serviços a prestar	4
Cláusula 4.ª Duração	4
Cláusula 5.ª Obrigações do Cocontratante	4
Cláusula 6.ª Preço base	5
Cláusula 7.ª Preço contratual	6
Cláusula 8.ª Condições de pagamento	6
Cláusula 9.ª Dever de sigilo	7
Cláusula 10.ª Proteção de dados	7
Cláusula 11.ª Cessaçã o da posição contratual e Subcontratação	9
Cláusula 12.ª Penalidades contratuais	9
Cláusula 13.ª Gestor do contrato	10
Cláusula 14.ª Foro competente	11
Cláusula 15.ª Comunicações e notificações	11
Cláusula 16.ª Contagem dos prazos	11
Cláusula 17.ª Legislação aplicável	11
CAPÍTULO II - CLÁUSULAS TÉCNICAS	12
Cláusula 18.ª Descrição genérica	12
Cláusula 19.ª Caraterização específica dos bens	12
Cláusula 20.ª Prazo de entrega	13
Cláusula 21.ª Conformidade e operacionalidade dos bens	13
Cláusula 22.ª Condições de transporte e entrega	13
Cláusula 23.ª Verificação e aceitação dos bens	14
Cláusula 24.ª Serviços de assistência técnica	14
Cláusula 25.ª Níveis de serviço	15
Cláusula 26.ª Documentação	16

CAPÍTULO I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Direção-Geral das Autarquias Locais, adiante designada por DGAL, na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto o fornecimento de hardware e respetivos serviços acessórios de transporte, instalação e configuração, nos termos, condições, quantidades e com as características constantes nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, bem como, os serviços de suporte e assistência técnica nos termos definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Disposições e Cláusulas por que se rege o contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para 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 cocontratante.
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, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual (doravante CCP) e aceites pelo cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
5. A execução do contrato obedece ao estabelecido em todos os seus elementos e documentos que dele fazem parte integrante e ao CCP.

Cláusula 3.ª

Local de entrega dos bens e dos serviços a prestar

1. Os bens objeto deste contrato devem ser entregues no *datacenter* da RNSI, sita na Avenida do Casal de Cabanas, Urbanização Cabanas Golf n.º 1, 2734-506 Barcarena - Oeiras.
2. Os serviços de assistência técnica devem ser prestados no local indicado no número anterior, ou nos casos em que é possível, em regime de trabalho remoto a acordar previamente em sede de execução contratual.

Cláusula 4.ª

Duração

O presente contrato tem a duração de 36 meses a contar da data da sua assinatura, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo, designadamente em termos de conformidade dos bens e serviços adquiridos e garantia dos mesmos.

Cláusula 5.ª

Obrigações do Cocontratante

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 cocontratante as seguintes obrigações:
 - a) Prestar os bens e serviços objeto do presente procedimento, nos termos e de acordo com os requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço mínimos previstos no presente Caderno de Encargos em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam;
 - b) Entregar a totalidade dos bens objeto do presente Caderno de Encargos, no local indicado pela DGAL e no prazo máximo constante na cláusula 20.ª do presente Caderno de Encargos.
 - c) Cumprir todos os prazos indicados na sua proposta, em conformidade o disposto nas Cláusulas Técnicas do presente Caderno de Encargos bem como os que venham a ser definidos quando outras tarefas lhe sejam solicitadas no âmbito da execução do objeto do contrato;
 - d) Comunicar por escrito à DGAL, logo que deles tenha conhecimento, qualquer facto, situação, ocorrência ou vicissitude que torne total ou parcialmente impossível a prestação objeto do contrato bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos, prestando de forma correta, atempada e fidedigna as informações referentes à prestação de serviços objeto do contrato bem como todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que a DGAL entenda necessários;

- e) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
2. O cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor, designadamente, sobre acidentes e medicina no trabalho, relativamente a todo o pessoal ao seu serviço, sendo da sua conta os encargos que daí resultem.
3. Todos os Custos relacionados com a execução do Contrato serão da responsabilidade do Cocontratante, designadamente todos os encargos resultantes das operações de acondicionamento, embalagem e transporte, bem como a documentação necessária e os riscos resultantes de carga e descarga no local de entrega, e ainda quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. O incumprimento das obrigações previstas no número 1. do presente artigo poderá determinar a aplicação de sanções, nos termos legais e, se grave e reiterado, poderá determinar a resolução do Contrato.

Cláusula 6.ª

Preço base

1. O preço base global do contrato a celebrar, é de 65.320,00 € (sessenta e cinco mil trezentos e vinte euros), a que acresce o IVA à legal em vigor, não podendo exceder os preços base unitários constantes na tabela infra:

Descrição	Quantidade	Preço unitário	Preço total
Dimms de 32GB	8	340,00 €	2.720,00 €
Dimms de 64GB	32	675,00 €	21.600,00 €
Servidor	4	9.500,00 €	38.000,00 €

Descrição	Duração estimada	Preço trimestral	Preço total
Serviços de assistência técnica	Desde a data de aceitação dos servidores até final do contrato	250,00 €	3.000,00 €

2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior aos preços base unitários indicados no número anterior.

Cláusula 7.ª

Preço contratual

1. Pela prestação objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a DGAL obriga-se a pagar ao cocontratante o valor resultante da aplicação dos preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à DGAL.
3. Todos os Encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato e seguros são igualmente da conta do cocontratante.
4. O preço é fixo, não sendo sujeito a revisão de preços.
5. No âmbito do presente contrato não há lugar a adiantamentos.

Cláusula 8.ª

Condições de pagamento

1. A faturação deve ser efetuada nos seguintes termos:
 - a) O pagamento respeitante ao fornecimento dos bens objeto do procedimento será efetuado após a emissão da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após a aceitação de bens pela DGAL nos termos constantes nas cláusulas técnicas do caderno de encargos.
 - b) O pagamento respeitante aos serviços de assistência técnica será efetuado em prestações trimestrais, cujas faturas só podem emitidas no termo do período a que respeitam.
2. As faturas devidas pela DGAL serão pagas, no prazo de 30 dias após a entrega das mesmas, e devem ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.
3. As faturas devem discriminar a aquisição a que se reportam e o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela DGAL, sob pena de devolução das mesmas.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela DGAL esta comunicará tal decisão ao cocontratante, que deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigida.
5. O pagamento será realizado para IBAN, indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante, que constará no contrato a celebrar.
6. Caso o cocontratante queira alterar o IBAN, durante a execução do contrato, deverá apresentar novo documento bancário que evidencie a sua titularidade.
7. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da DGAL, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 9.ª

Dever de sigilo

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à DGAL, bem como todos dados, informações e registos a que tenham acesso em virtude do estabelecido no Contrato e/ou que tenham recebido da outra Parte, com a menção de serem secretos ou confidenciais ou cuja confidencialidade resulte da sua própria natureza, só podendo dar conhecimento do seu conteúdo a Terceiros com o prévio consentimento escrito da outra Parte.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser 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 sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção 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 durante a execução do contrato e no prazo de 5 (cinco) 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.

Cláusula 10.ª

Proteção de dados

1. O cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da DGAL, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a DGAL desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

- c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à DGAL pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à DGAL no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da DGAL, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à DGAL todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela DGAL ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A DGAL, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
 3. Caso o cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a DGAL fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
 4. No caso previsto no número anterior, a DGAL poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
 5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, por fim ao incumprimento e demonstrá-lo à DGAL.
 6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a DGAL resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
 7. 7- Caso o cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a DGAL poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 11.ª

Cessação da posição contratual e Subcontratação

A cessão da posição contratual e a subcontratação pelo cocontratante depende da autorização da DGAL, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a DGAL pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento dos prazos fixados na cláusula 4.ª do presente do caderno de encargos deve ser aplicada uma sanção pecuniária no valor mínimo de 50,00 €, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$VS = 0,005 \times V \times t$$

Em que,

VS = valor da sanção (em euros)

V = valor do contrato

t = número de dias em incumprimento

b) Pelo incumprimento do prazo fixado no n.º 5 cláusula 21.ª do presente do caderno de encargos deve ser aplicada uma sanção pecuniária, no valor mínimo de 50,00 €, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$VS = 0,02 \times V \times t$$

Em que,

VS = valor da sanção (em euros)

V = valor do contrato

t = número de dias em incumprimento

c) Pelo incumprimento do prazo fixado no n.º 6 cláusula 21.ª do presente do caderno de encargos deve ser aplicada uma sanção pecuniária, no valor mínimo de 50,00 €, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$VS = 0,03 \times V \times t$$

Em que,

VS = valor da sanção (em euros)

V = valor do contrato

t = número de dias em incumprimento

d) Pelo incumprimento do disposto no n.º 1 da cláusula 23.ª do presente do caderno de encargos deve ser aplicada uma sanção pecuniária, no valor mínimo de 100,00 €, calculada da seguinte forma:

$$VS = 0,07 \times V \times t$$

Em que,

VS = valor da sanção (em euros)

V = valor do contrato

t = número de dias em incumprimento

e) Pelo incumprimento do disposto no n.º 2 da cláusula 23.ª do presente do caderno de encargos, deve ser aplicada uma sanção pecuniária, no valor mínimo de 150,00 €, calculada da seguinte forma:

$$VS = 0,05 \times V \times t$$

Em que,

VS = valor da sanção (em euros)

V = valor do contrato

t = número de horas em incumprimento

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a DGAL tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a DGAL decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.
7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a DGAL exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13.ª

Gestor do contrato

1. A DGAL designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP.

2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela DGAL.

Cláusula 14.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes da interpretação, validade ou execução do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 15.^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.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 16.^a

Contagem dos prazos

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

Cláusula 17.^a

Legislação aplicável

1. Em tudo o omissso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.
2. O disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro tem natureza imperativa, prevalecendo sobre quaisquer normas legais ou convencionais, especiais ou excepcionais que disponham em sentido contrário.

CAPÍTULO II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 18.ª

Descrição genérica

1. O procedimento em apreço tem por objeto o fornecimento de hardware e respetivos serviços acessórios de transporte, instalação e configuração, nos termos, condições, quantidades e com as características constantes nas presentes cláusulas do caderno de encargos.
2. O fornecimento objeto do contrato a celebrar compreende ainda os serviços de suporte e assistência técnica nos termos definidos nas presentes cláusulas do caderno de encargos.

Cláusula 19.ª

Caraterização específica dos bens

Pretende-se o fornecimento dos seguintes bens:

- a. Atualização de memória com as seguintes caraterísticas:
 - i. 10 Dimms de 32GB Dual-rank x4 DDR4-2400
 - ii. 32 Dimms de 64GB Quad Rank x4 DDR4-2400 Load Reduced
 - iii. Os dimms devem ser certificados para funcionar em servidores HPE BL460 Gen9 com CPUs Intel E5-2630v4, esta atualização vai ser efetuada em 6 servidores já existentes;
 - iv. Os serviços acessórios deverão contemplar a instalação e configuração de todo este *hardware*.
- b. Aquisição de 4 servidores cada um com as seguintes caraterísticas:
 - i. 2 CPU de 10 Cores a 2.5Ghz;
 - ii. 512GB de DDR4 RAM em dimms de 64 GB 2933Mhz Load Reduced;
 - iii. 2 discos Hot-Plug de 240 Gb SATA SSD em RAID 1;
 - iv. Controladora RAID com 1Gb de Cache e protegida por bateria, com suporte para RAID: 0/1/5
 - v. 2 Interfaces Ethernet a 20 Gb/s, particionáveis em 8 ligações independentes com ajuste de velocidade;
 - vi. 2 Interfaces Fibre Channel a 16 Gb/s;
 - vii. Os servidores propostos têm de ser compatíveis com a infraestrutura de blades da DGAL, nomeadamente, com a enclosure HPE C7000;
 - viii. Os serviços acessórios deverão contemplar a instalação e configuração destes servidores na enclosure HPE C7000 existente.

Cláusula 20.ª

Prazo de entrega

1. O cocontratante obriga-se a entregar e instalar a totalidade dos bens objeto do presente Caderno de Encargos, no local indicado pela DGAL, no prazo máximo de 45 dias, contados a partir da data da assinatura do contrato.
2. Sempre que ocorra um caso de força maior, devidamente comprovado e que implique a suspensão da entrega, deve o cocontratante, logo que dele tenham conhecimento, requerer à DGAL que lhes seja concedida uma prorrogação adequadamente fundamentada do respetivo prazo.

Cláusula 21.ª

Conformidade e operacionalidade dos bens

1. O cocontratante obriga-se a entregar à DGAL os bens objeto do contrato nas quantidades requeridas e com os requisitos técnicos e funcionais previstos no presente caderno de encargos, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. O cocontratante é responsável perante a DGAL por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

Cláusula 22.ª

Condições de transporte e entrega

1. O cocontratante deverá comunicar previamente a data de entrega e as condições necessárias à instalação física e configuração dos equipamentos, em condições normais de uso, com vista a garantir o perfeito funcionamento do equipamento.
2. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega bem como a respetiva montagem, instalação, configuração e testes são da responsabilidade do cocontratante.
3. Os riscos na fase de transporte, de acondicionamento, da embalagem, da carga e da descarga, da entrega, são da exclusiva responsabilidade do cocontratante, sem quaisquer encargos adicionais para a DGAL.
4. Os bens deverão incorporar todas as peças e ser acompanhadas do certificado de garantia, dos manuais, das instruções técnicas e outros elementos necessários a garantir o seu funcionamento em condições normais de uso e que estão incluídas no respetivo preço.

5. As embalagens dos bens devem ser conservadas fechadas e seladas pelo cocontratante até à instalação dos mesmos em condições normais de uso.
6. Após a instalação, as embalagens ficarão na posse da DGAL devem conter etiquetagem com as referências do cocontratante, do fabricante, da marca, do modelo, do lote de fabrico/ano, do número de série, e de todas as indicações necessárias à sua segurança.

Cláusula 23.^a

Verificação e aceitação dos bens

1. Após o ato de entrega e de instalação dos bens, a DGAL dispõe de um prazo máximo de 10 dias úteis para proceder à verificação quantitativa e qualitativa dos mesmos, realizando testes e aferindo eventuais irregularidades ou de defeitos de fabrico, de transporte ou de montagem.
2. A DGAL poderá solicitar a colaboração do cocontratante para a realização dos testes referidos no número anterior.
3. Findo o prazo referido no n.º 1 sem que tenha ocorrido qualquer comunicação acerca da rejeição dos equipamentos, considera-se ter ocorrido a aceitação definitiva dos mesmos.
4. Caso haja lugar à rejeição de bens será da responsabilidade do cocontratante a retificação das anomalias detetadas.
5. O cocontratante dispõe de um prazo máximo de 5 dias a contar da data da comunicação da DGAL para proceder à substituição dos bens fornecidos, em caso de rejeição dos mesmos.
6. O cocontratante dispõe de um prazo de 2 dias para suprir deficiências e irregularidades detetadas durante a instalação, que não impliquem a rejeição dos equipamentos. Todos os encargos com a devolução e a substituição dos bens rejeitados são da exclusiva responsabilidade do cocontratante.
7. A rejeição pela DGAL dos bens, nos termos do presente artigo, não confere ao cocontratante o direito a qualquer indemnização.

Cláusula 24.^a

Serviços de assistência técnica

1. O cocontratante obriga-se a prestar serviços de assistência técnica desde a data de aceitação dos bens até à data do termo do contrato, pelo prazo 36 meses a contar da data de assinatura do contrato nos termos constantes nos números seguintes.
2. Consideram-se incluídos nos serviços de assistência técnica:
 - a) Serviços manutenção preventiva, constituídos por todos os serviços a praticar de acordo com a periodicidade, condições e especificações definidos pelo fabricante dos equipamentos; e

- b) Serviços de manutenção corretiva, constituídos por todos os serviços que têm como finalidade a reposição das condições normais de funcionamento dos equipamentos, sempre que ocorram falhas ou avarias.
3. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva devem englobar todas as operações de diagnóstico, o fornecimento de componentes e de peças originais e a sua respetiva instalação, nomeadamente:
- a) Operações de diagnóstico e teste;
 - b) Reparação de todas as falhas e avarias;
 - c) Fornecimento e colocação em uso de todas as peças e componentes necessários ao bom funcionamento dos equipamentos;
 - d) Reinstalação e recolocação das definições em condições normais de uso;
 - e) Disponibilização da mão-de-obra necessária;
 - f) Substituição dos equipamentos em caso de avaria não reparável; e
 - g) Todos os encargos relativos ao transporte de produtos e à deslocação de pessoal, bem como à sua eventual acomodação.
4. Os serviços de assistência técnica incluem a manutenção de todo o software proposto com o equipamento.
5. O cocontratante deve entregar à DGAL, num prazo máximo de 30 dias a contar da data de instalação do bem, um plano de manutenção preventiva para o período de vigência do contrato.
6. Todas as ações de manutenção devem ter lugar no local de funcionamento do bem em causa, exceto nos casos em que se verifique ser manifestamente impossível a resolução nesse local do problema.
7. Nos casos em que seja manifestamente impossível a resolução de problemas no local de funcionamento do bem nos termos do n.º 6, deve o cocontratante proceder à substituição temporária do mesmo enquanto decorrer a reparação, mediante autorização escrita da DGAL.

Cláusula 25.ª

Níveis de serviço

1. Os serviços de assistência técnica dos equipamentos compreendem um período de assistência de 8x5 (next business day), devendo o cocontratante garantir:
- a) Número máximo de 1 ocorrência por mês a contabilizar por bem e trimestre; e
 - b) Tempo de resposta para o início das atividades de resolução de anomalias detetadas até ao dia útil seguinte após a respetiva notificação pela entidade DGAL.
2. Os serviços de assistência técnica para aplicações críticas dos equipamentos compreendem um período de assistência 24x7 (4 horas), devendo o cocontratante garantir:
- a) Número máximo de 0,5 ocorrência por mês, a contabilizar por semestre, por equipamento; e

- b) Tempo de resposta para o início das atividades de resolução de anomalias detetadas até 4 horas seguidas após a respetiva notificação pela entidade DGAL.
- 3. O cocontratante deve ainda disponibilizar serviços de um Centro de Atendimento Técnico (CAT), para esclarecimento de eventuais dúvidas e solicitação de assistência técnica durante os dias úteis, no período compreendido entre as 9 horas e as 18 horas, assegurando:
 - a) Contactos telefónicos específicos;
 - b) Um endereço de correio eletrónico; e
 - c) O registo com um identificador único de qualquer pedido de intervenção comunicado ao CAT.
- 4. O cocontratante deve assegurar o fornecimento de todos os componentes necessários ao correto funcionamento dos equipamentos disponibilizados, por um período mínimo de 4 anos, após a adjudicação da aquisição do equipamento pela DGAL.
- 5. A reparação de *hardware* deverá apenas ser realizada com peças genuínas do fabricante dos equipamentos;
- 6. Os serviços de assistência técnica deverão permitir o acesso a *firmware*, a atualizações de *software* ou a *patches* sem que ocorra violação da propriedade intelectual do fabricante;
- 7. A execução dos serviços de reparação deverá apenas ser realizada por técnicos de equipas residentes em Portugal e devidamente credenciados pelo fabricante dos equipamentos;
- 8. O cocontratante deverá implementar uma solução de suporte que permita a abertura automática de chamadas, no caso de incidentes de falha ou pré-falha de algum componente;
- 9. Deverá ser ainda disponibilizado pelo cocontratante um portal ou ferramenta similar que permita uma visão global e em tempo real do estado de suporte de todos os equipamentos registados. Deverá também permitir a abertura de chamadas de suporte e o acompanhamento de todos os casos abertos;

Cláusula 26.^a

Documentação

- 1. O cocontratante deverá apresentar documentação sobre todos equipamentos disponibilizados, nomeadamente, manuais de instalação, configuração e relatório final de instalação.
- 2. O cocontratante deverá apresentar uma declaração do fabricante dos equipamentos a fornecer, mencionando a referência da presente consulta, em como possui as competências, as certificações, bem como as especializações necessárias para a correta execução dos serviços técnicos âmbito do presente procedimento.