

Aprovo,

Competências
relacionadas pelo
Despacho (extrato) n.º
1125-B/2021,
publicado no Diário da
República, 2.ª série,
N.º 18, de 27 de
Janeiro de 2021.

Assinado de
forma digital
por Nelson
Ferreira
Dados:
2021.07.26
18:50:11 +01'00'



CADERNO DE ENCARGOS

(alínea b) do n.º 1 do artigo 40.º do Código dos Contratos Públicos)

CONSULTA PRÉVIA

AQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS DE RENOVAÇÃO DA MANUTENÇÃO DOS 38 (TRINTA E OITO) SERVIDORES HP ML350 E DA COMPONENTE DE VMWARE ATÉ 31/12/2021

PARTE I

CONDIÇÕES GERAIS

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Apresentação

1. A Autoridade para as Condições do Trabalho, abreviadamente designada ACT, é um serviço integrado na administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, com Sede na Avenida Casal Ribeiro, n.º 18-A, em Lisboa.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, sendo a Segunda Contratante a entidade com a qual será assinado o contrato em questão.

Cláusula 2.^a

Objeto

O contrato a celebrar tem por objeto a aquisição dos serviços de renovação da manutenção dos 38 (trinta e oito) servidores HP ML350 e das componentes de VMWare até 31/12/2021, de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 3.^a

Contrato

1. O contrato, que será reduzido a escrito, é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra ainda, quando existam, os seguintes elementos:
 - a) O suprimento 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 para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;

- c) O Caderno de Encargos e respetivos Anexos;
 - 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, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Prazo

O prazo de execução é, no máximo, de 5 meses, com início a partir da data da assinatura do contrato, tendo o seu termo fixado a 31/12/2021.

Cláusula 5.ª

Preço base

1. O preço base para o presente procedimento é **€ 34.031,69** (trinta e quatro mil e trinta e um euros e sessenta e nove centimos), acrescido de IVA à taxa legal de 23%, o que perfaz o montante total de **€ 41.858,98** (quarenta e um mil, oitocentos e cinquenta e oito euros e noventa e oito centimos).
2. Por forma a dar cumprimento ao dever de fundamentação imposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP, o preço acima indicado foi estabelecido de acordo com critérios objetivos, tendo por referência o orçamento apresentado pela sociedade comercial «EVONIC - Evolution And Innovation Consulting, Lda.» [NIPC: 514 338 938], no âmbito de consulta preliminar efetuada ao mercado nos termos do artigo 35.º-A do CCP, conforme descrito, quer em sede Informação de Abertura, quer nos Pontos V e VI do Ofício Convite.

CAPITULO II
OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS
Secção I – Obrigações do Prestador de Serviços

Subsecção I
Disposições Gerais

Cláusula 6.^a
Obrigações do prestador de serviços

1. Apresentar proposta em resposta ao convite formulado pela ACT, no âmbito do presente Caderno de Encargos.
2. Prestar os serviços conforme as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais.
3. Comunicar à ACT, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos.
4. Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos.
5. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justificarem.
6. Comunicar à ACT qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial.
7. Comunicar à ACT a nomeação do Gestor do Contrato responsável e gestão do contrato celebrado, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

Cláusula 7.^a
Níveis de serviço, requisitos técnicos e funcionais

O prestador de serviços obriga-se a cumprir os níveis de serviço, requisitos e especificações constantes da Parte II do presente Caderno de Encargos.

Subsecção II

Dever de Sigilo

Cláusula 8.^a

Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços e todos os elementos da sua equipa de trabalho ou terceiros por si contratados devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, que venham a ter conhecimento em contacto com as atividades da ACT, ou que resultem da realização dos trabalhos, sob pena de conferir à ACT o direito de rescindir o contrato e ser indemnizada pelos danos causados.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, sem autorização prévia e expressa da ACT, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente a 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 prestador de serviços 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.

Cláusula 9.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, mesmo após a cessação do contrato, salvo declaração expressa em contrário pela ACT, 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

Direito de inspeção

1. A ACT reserva-se o direito de fazer inspecionar por delegados ou agentes seus, em todo e qualquer tempo ou lugar, ocasional ou permanentemente, a forma como o prestador de serviços executa o objeto do contrato, podendo rejeitar em todo ou em parte aquilo que for executado incorretamente, não esteja de acordo com as disposições contratuais ou com a boa prática profissional ou técnica corrente;

2. O exercício do direito de inspeção por parte da ACT não diminui, de qualquer modo, a responsabilidade do prestador de serviços no caso de posterior verificação de deficiente execução dos trabalhos contratados.

Cláusula 11.^a

Reuniões

Durante a execução do contrato poderão ser promovidas reuniões entre o prestador de serviços e a ACT ou entidades por esta designada.

Cláusula 12.^a

Marcas, patentes ou licenças

São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer encargos decorrentes de registo de marcas e patentes ou licenças, necessárias para a execução do contrato.

Secção II - Obrigações da ACT

Cláusula 13.^a

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a ACT pagará ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de cargas fiscais e parafiscais às taxas legais em vigor, se estas forem legalmente devidas.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ACT, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 14.^a

Faturação e Pagamento

1. O preço indicado na proposta adjudicada será pago, na totalidade, após a assinatura do contrato.
2. A fatura única só poderá ser emitida após a efetivação da renovação da manutenção dos 38 (trinta e oito) servidores HP ML350 e da componente de VMWare.

3. A fatura única será paga no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a sua receção pela ACT, através de transferência bancária para a conta do segundo outorgante.
4. O não pagamento total da fatura dentro do prazo referido no número anterior determina a constituição do primeiro outorgante em mora relativamente ao montante em dívida e a consequente obrigação de pagar juros moratórios correspondentes ao montante em causa, calculados à taxa legal, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária do segundo outorgante.
5. Em caso de discordância por parte da ACT, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária ou outro meio de pagamento acordado entre as partes.
7. A revisão de preços depende sempre de acordo entre as partes.

Cláusula 15.ª
Gestor do Contrato

1. A ACT deverá designar um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, nos termos previstos pelo artigo 290.º-A do CCP.
2. A identificação do gestor do contrato, constará do conteúdo do mesmo quando este for reduzido a escrito, conforme alínea i) do n.º 1 do artigo 96.º do CCP.

CAPITULO III

PENALIDADES E RESCISÃO CONTRATUAL

Cláusula 16.^a

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento dos prazos fixados na prestação dos serviços, bem como das restantes obrigações constantes do presente cadernos de encargos, confere à ACT o direito a ser indemnizada através da aplicação de sanção pecuniária, nos termos dos números seguintes.
2. O valor da sanção pecuniária a aplicar é creditado a favor da entidade adquirente ou deduzido ao preço a pagar pelo fornecimento.
3. Em caso de incumprimento do disposto no prazo fixado para a realização da prestação de serviços, bem como das restantes obrigações constantes do Caderno de Encargos, por causa imputável ao adjudicatário, deverá ser aplicada uma sanção diária, de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = V * A / n.^{\circ} \text{ de dias de execução do contrato}$$

Sendo:

P = montante da sanção;

V = valor do contrato;

A = número de dias de atraso.

Cláusula 17.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe possa ser razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ônus que sobre ele recaiam;
 - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;
 - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. 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 18.^a

Rescisão pelo prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido pela ACT esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 25% (vinte e cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros.
2. Nos casos de dívida previstos no número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à ACT, 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.

3. Nos casos não abrangidos pelo número anterior, antes de proceder à rescisão, e se considerar que ainda é possível sanar o motivo de incumprimento, deverá a Segunda Contratante notificar a ACT da sua intenção, dos motivos porque pretende rescindir o contrato e fixar um prazo para que a ACT proceda à reparação das condições de incumprimento, findo o qual e se se mantiver esta situação, tornar-se-á efetiva a rescisão.

CAPÍTULO IV

MODIFICAÇÕES AO CONTRATO E SUBCONTRATAÇÃO

Cláusula 19.^a

Modificações objetivas do contrato

1. Durante o período de execução do contrato, a ACT poderá proceder a modificações objetivas do contrato nos termos previstos pelo artigo 311.º e seguintes do CCP.
2. Todas as modificações ao contrato, deverão constar de documento escrito subscrito e rubricado por ambas as partes.

Cláusula 20.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes, depende da autorização da outra, nos termos do estabelecido no artigo 316.º e seguintes do CCP.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21.^a

Entrada em vigor

1. O contrato produz efeitos desde a data da sua assinatura até 31/12/2021.
2. São encargos do prestador de serviços todas as despesas inerentes à celebração do contrato.

Cláusula 22.^a
Comunicações e notificações

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, identificadas no contrato.

Cláusula 23.^a
Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, nos termos do artigo 471º do CCP.

Cláusula 24.^a
Casos omissos

Em tudo o omissos no contrato observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as posteriores alterações legais, e demais legislação aplicável.

Cláusula 25.^a
Foro competente

Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação ou violação do contrato, fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 26.^a

Identificação dos trinta e oito servidores

- O prestador de serviços deve assegurar a renovação da manutenção, até 31/12/2021, dos 38 (trinta e oito) servidores HP ML350 em seguida identificados:

N.º	Código Instalação / SAR	Part Number	Descrição de Equipamento	N.º de Série	Nível de Serviço
1	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K4	H7J32AC - Foundation Care NBD
2	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K0	H7J32AC - Foundation Care NBD
3	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K9	H7J32AC - Foundation Care NBD
4	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KK	H7J32AC - Foundation Care NBD
5	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KL	H7J32AC - Foundation Care NBD
6	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JS	H7J32AC - Foundation Care NBD
7	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K6	H7J32AC - Foundation Care NBD
8	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K2	H7J32AC - Foundation Care NBD
9	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KB	H7J32AC - Foundation Care NBD
10	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K7	H7J32AC - Foundation Care NBD
11	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JY	H7J32AC - Foundation Care NBD
12	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KS	H7J32AC - Foundation Care NBD
13	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KH	H7J32AC - Foundation Care NBD
14	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K3	H7J32AC - Foundation Care NBD
15	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K5	H7J32AC - Foundation Care NBD
16	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KC	H7J32AC - Foundation Care NBD
17	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KM	H7J32AC - Foundation Care NBD
18	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KQ	H7J32AC - Foundation Care NBD
19	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JT	H7J32AC - Foundation Care NBD
20	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KN	H7J32AC - Foundation Care NBD
21	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JV	H7J32AC - Foundation Care NBD
22	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JW	H7J32AC - Foundation Care NBD
23	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KG	H7J32AC - Foundation Care NBD

24	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KT	H7J32AC - Foundation Care NBD
25	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JZ	H7J32AC - Foundation Care NBD
26	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K8	H7J32AC - Foundation Care NBD
27	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JR	H7J32AC - Foundation Care NBD
28	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804K1	H7J32AC - Foundation Care NBD
29	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KR	H7J32AC - Foundation Care NBD
30	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KJ	H7J32AC - Foundation Care NBD
31	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JX	H7J32AC - Foundation Care NBD
32	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KD	H7J32AC - Foundation Care NBD
33	ACT-ML350-B	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804KF	H7J32AC - Foundation Care NBD
34	ACT-ML350-B	BD506A	HPE iLO Adv incl 3yr TSU Flex Lic	0	H7J32AC - Foundation Care NBD
35	ACT-ML350-A	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JQ	H7J32AC - Foundation Care NBD
36	ACT-ML350-A	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JN	H7J32AC - Foundation Care NBD
37	ACT-ML350-A	754537-B21	HP ML350T09 LFF CTO Server	CZ272804JM	H7J32AC - Foundation Care NBD
38	ACT-ML350-A	BD506A	HPE iLO Adv incl 3yr TSU Flex Lic	0	H7J32AC - Foundation Care NBD

2. Os 38 (trinta e oito) servidores estão instalados nos edifícios onde funcionam os Serviços Centrais e os Serviços Desconcentrados da ACT.

Cláusula 27.^a

Identificação das componentes VMWare

O prestador de serviços deve assegurar a renovação da manutenção, até 31/12/2021, das componentes VMWare em seguida identificadas:

<i>Part Number</i>	<i>Qtd</i>	<i>Descrição</i>	<i>Serial Number</i>	<i>Nível de Serviço</i>
P9U41AAE	1	VMw vCenter Server Std for vSph 3y E-LTU	N04CQ-4X3P6-E8032-A88U6-C4N4H	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h
BD711AAE	1	VMw vSphere Std 1P 3yr E-LTU	M4293-823P1-V8V3C-A11U4-35CKM	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h
P9U08AAE	1	VMw vSph Std Acc Kit 6P 3yr E-LTU	N10C7-0W0Y0-981J2-A202P-9550M	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h
BD711AAE	1	VMw vSphere Std 1P 3yr E-LTU	M0611-D21ZJ-Z8V3A-A29R2-3JV0H	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h
BD711AAE	1	VMw vSphere Std 1P 3yr E-LTU	M060J-82LU3-C8V32-A28R6-AXJ0H	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h
BD711AAE	1	VMw vSphere Std 1P 3yr E-LTU	H120L-82JVJ-Z8K32-A29H6-C0JKM	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h

BD711AAE	1	VMw vSphere Std 1P 3yr E-LTU	M120J-D2LL1-Z8V3A-AL122-3DV0H	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h
BD711AAE	1	VMw vSphere Std 1P 3yr E-LTU	M5613-D2JQ1-V8U33-AJ9H2-AR90H	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4h

Cláusula 28.^a Níveis de serviço

1. Devem ser prestados os **serviços de suporte de HW e SW nas modalidades 9x5xNBD e 24x7x4TR**, de acordo com os termos previstos nos n.ºs 2 e 3 da presente Cláusula.
2. Para a **componente HP** devem ser prestados os **serviços de suporte de HW e SW em 9x5xNBD**, que assegurem:
 - a) Uma cobertura 9x5, de segunda a sexta-feira, das 9 horas às 18 horas;
 - b) Uma resposta no local e no dia útil seguinte para os incidentes relativos a *hardware*;
 - c) Uma resposta remota até 2 (duas) horas para os incidentes relativos a *software*;
 - d) A prestação dos serviços de *Collaborative Support* para os Servidores x86.
3. Para a **componente VMWare** devem ser prestados os **serviços de suporte de HW e SW em 24x7x4TR**, que assegurem:
 - a) Uma cobertura 24x7;
 - b) Até 4 (quatro) horas de tempo de resposta, no local, para incidentes relativos a *hardware*;
 - c) A resposta remota até 2 (duas) horas para os incidentes relativos a *software*;
 - d) A prestação dos serviços de *Collaborative Support* para os Servidores x86.

Cláusula 29.^a
Local da prestação dos serviços

Os serviços de renovação da manutenção dos 38 (trinta e oito) servidores HP ML350 e da componente de VMWare devem ser prestados:

- a) Nas diversas instalações da Autoridade para as Condições do Trabalho a nível nacional; ou
- b) Remotamente.

Cláusula 30.^a
Local de faturação

A Fatura deve ser enviada por um dos seguintes meios:

- a) Para as instalações da Direção de Serviços de Apoio à Gestão (DSAG) da ACT, sitas na Praça de Alvalade, n.º 1, 1749 - 073, em Lisboa, ou
- b) Para o endereço de correio eletrónico expediente.faturas@act.gov.pt, identificando, de forma inequívoca, a Referência do Procedimento Aquisitivo N.º 343/ACT/DSI/2020 e o objeto contratual.