Edoc-
300.10.005/573/2020



CADERNO DE ENCARGOS

MANUTENÇÃO DE LICENÇAS DO SOFTWARE PRÓXIMO E SERVIÇOS CONEXOS

CADERNO DE ENCARGOS

Índice

Cláusula 1.ª	**Objeto do procedimento**	**3**
Cláusula 2.ª	**Entidade adjudicante**	**3**
Cláusula 3.ª	**Documentos integrantes do contrato**	**3**
Cláusula 4.ª	**Vigência do contrato e prazo de execução**	**4**
Cláusula 5.ª	**Preço base**	**5**
Cláusula 6.ª	**Obrigações das partes**	**5**
Cláusula 7.ª	**Requisitos técnicos, funcionais e ambientais mínimos dos bens**	**7**
Cláusula 8.ª	**Serviços conexos**	**7**
Cláusula 9.ª	**Níveis de serviço**	**8**
Cláusula 10.ª	**Entregáveis**	**8**
Cláusula 11.ª	**Direitos de propriedade intelectual**	**9**
Cláusula 12.ª	**Transferência da propriedade**	**10**
Cláusula 13.ª	**Dados pessoais**	**10**
Cláusula 14.ª	**Dever de sigilo**	**12**
Cláusula 15.ª	**Pagamento do preço**	**13**
Cláusula 16.ª	**Condições de pagamento**	**13**
Cláusula 17.ª	**Atrasos no pagamento**	**14**
Cláusula 18.ª	**Resolução ou Suspensão do Contrato**	**14**
Cláusula 19.ª	**Efeitos da resolução**	**15**

CADERNO DE ENCARGOS

Cláusula 20.ª Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante 16

Cláusula 21.ª Responsabilidade 17

Cláusula 22.ª Conflito de interesses e imparcialidade 18

Cláusula 23.ª Sanções 18

Cláusula 24.ª Comunicações e Notificações 21

Cláusula 25.ª Direito aplicável 21

Cláusula 26.ª Foro competente 21

Cláusula 27.ª Contagem dos prazos 22

Cláusula 28.ª Revisão de Preços 22

ANEXOS AO CADERNO DE ENCARGOS 23

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS 23

Cláusula 1.ª OBJETO DO PROCEDIMENTO

1. O presente procedimento tem por objeto a manutenção de licenças do software PRÓXIMO e serviços conexos, nos termos e condições previstos no presente caderno de encargos, bem como dos anexos que o compõem.
2. Não constitui objeto do presente procedimento a aquisição de qualquer hardware ou de software.

Cláusula 2.ª ENTIDADE ADJUDICANTE

1. A entidade pública adjudicante é a Direção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ), com sede na Av. D. João II, 1.08.01E, Torre H, Pisos 9 a 11, 13 e 14, 1990-097 Lisboa, com o telefone n.º 217906200, e com o endereço de correio eletrónico correio.geral@dgaj.mj.pt.
2. Todas as comunicações relativas ao procedimento deverão ser efetuadas por escrito, através do endereço de correio eletrónico identificado no número anterior.

Cláusula 3.ª DOCUMENTOS INTEGRANTES DO 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 para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   c) O caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência obedece à ordem pela qual vêm enunciados no número anterior.

4. Em caso de divergência entre as cláusulas jurídicas e as especificações técnicas constantes do Anexo I do presente caderno de encargos, respetivamente, as especificações técnicas prevalecem sobre as cláusulas jurídicas no que respeita a características, tipo e natureza ou extensão dos serviços a prestar e as cláusulas jurídicas prevalecem sobre as especificações técnicas no que respeita ao exercício, conteúdo e efeitos de direitos e obrigações das partes.

5. 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, doravante CCP, e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma legal.

6. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

Cláusula 4.ª VIGÊNCIA DO CONTRATO E PRAZO DE EXECUÇÃO

1. O contrato a celebrar entrará em execução a 1 de novembro de 2021 e vigorará até 31 de outubro de 2024.

2. Não obstante a execução se iniciar na data prevista no número anterior, após a assinatura do contrato iniciam-se os trabalhos preparatórios à execução do mesmo, se necessários.

3. Caso o contrato seja assinado posteriormente a 1 de novembro de 2021 a execução inicia-se na data da sua assinatura.

4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, de acordo com nos termos do n.º 4 do artigo 45.º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, o contrato não produzirá efeitos antes de obtido o visto prévio ou declaração de conformidade por parte do Tribunal de Contas

Cláusula 5.ª PREÇO BASE

1. O preço base do presente procedimento, que se traduz no preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela totalidade das prestações objeto do contrato a celebrar, é de € 1 112 878,80, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço base inclui a manutenção de 320 licenças do software PRÓXIMO, os serviços de suporte e manutenção corretiva e uma bolsa de 1176 horas para manutenção evolutiva, sendo que 299 licenças estão instaladas em tribunais no território nacional e 21 licenças funcionarão em regime de bolsa pondendo ser ou não instaladas no decorrer do contrato a celebrar.

Cláusula 6.ª OBRIGAÇÕES DAS PARTES

1. Constituem obrigações da entidade adjudicante:
   a) Designar um gestor do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa designação ao adjudicatário;
   b) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições.
2. Constituem obrigações do adjudicatário:
   a) Providenciar o licenciamento para a utilização pela DGAJ do número de instalações do PRÓXIMO indicados no n.º 2 da cláusula anterior;
   b) Proceder à prestação dos serviços de manutenção conexos dentro dos prazos fixados e de acordo com as melhores práticas, de acordo com o que se determina no presente caderno de encargos e da proposta adjudicada, tendo que:
      i. Manter a solução em produção, disponibilizando-a em conformidade com os níveis de serviço;
      ii. Prestar apoio técnico para análise de incidentes que possam ocorrer durante a operação da solução;
      iii. Resolver qualquer tipo de problema técnico que ocorra com a solução, em conformidade com os níveis de serviço;

iv. Disponibilizar e aplicar *patches* e *hotfixes* à solução;

v. Avaliar o estado e desempenho das bases de dados e sistemas de suporte à solução e sua otimização;

vi. Prestar apoio técnico de aconselhamento em aspetos relacionados com a utilização da solução;

vii. Atender os pedidos de serviço relacionados com a solução;

viii. Manter atualizada a FAQ de suporte.

c) Garantir a coordenação adequada à instalação e funcionamento previstos no caderno de encargos da solução de atendimento com os prestadores de serviços/fornecedores contratados para fornecimento dos quiosques e dos LCDs, tendo por objetivo o funcionamento integrado do resultado final;

d) Proceder à constituição da equipa necessária à execução do contrato, tal como especificado no Anexo I ao caderno de encargos, assegurando a máxima adequação das competências de cada uma delas e comunicando quaisquer alterações à sua constituição;

e) Disponibilizar à entidade adjudicante todos dados e produtos resultantes de intervenções no âmbito do serviço, como por exemplo, alterações a configurações e/ou parametrizações e documentação, passando a propriedade dos(as) mesmos(as) para aquela sem custo adicional;

f) Assegurar a transferência de conhecimento aos colaboradores indicados pela entidade adjudicante, quer pertençam aos quadros da entidade adjudicante, quer pertençam a outra entidade que tenha sido contratada pela entidade adjudicante;

g) Assegurar a atualização dos conhecimentos técnicos dos elementos alocados à sua equipa, em consonância com a evolução da atividade e das plataformas tecnológicas da entidade adjudicante;

h) Garantir, durante todo o período de execução de contrato, a gestão de conhecimento necessária à prestação do serviço, sem encargos adicionais para a entidade adjudicante, entre outros, em caso de necessidade de substituição de elementos do prestador de serviços;

i) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos, incluindo, equipamentos e comunicações, 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;

j) Assegurar, antes do termo do contrato, e por período não superior a 3 (três) meses, a transferência do conhecimento adquirido na execução do contrato aos colaboradores indicados pela entidade adjudicante, quer pertençam aos quadros da entidade adjudicante, quer pertençam a outra entidade que tenha sido contratada pela entidade adjudicante, deixando, devidamente documentados os objetos e componentes desenvolvidos;

k) Diligenciar com vista a permitir o exercício ágil e abrangente do direito da entidade adjudicante fiscalizar, inspecionar ou consultar todas as ferramentas usadas e a informação de suporte à gestão de serviço e de contrato;

l) Assegurar que o serviço, bem como todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário são integralmente prestados/redigidos em português.

Cláusula 7.ª REQUISITOS TÉCNICOS, FUNCIONAIS E AMBIENTAIS MÍNIMOS DOS BENS

Sem prejuízo de outro que seja aplicável, todo o software produzido no âmbito da manutenção corretiva e/ou evolutiva deve continuar a obedecer ao Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros nº 2/2018, de 5 de janeiro.

Cláusula 8.ª SERVIÇOS CONEXOS

1. São considerados serviços associados à manutenção corretiva das licenças do software PRÓXIMO os serviços de assistência pós-venda, resolução de problemas, de instalação e de upgrades de versão.
2. Os serviços de suporte referidos no número anterior deverão ser prestados prioritariamente pelos canais internet, email ou telefone.

3. São considerados serviços de instalação o conjunto de serviços necessários, incluindo configurações do sistema e parametrizações, para colocar o software em funcionamento na plataforma de hardware a que se destina.
4. São considerados serviços de upgrades de versão o conjunto de serviços que asseguram os upgrades de versão nas licenças já instaladas na entidade adjudicante.
5. São considerados serviços de manutenção evolutiva com utilização da bolsa de horas desenvolvimentos não previstos em nenhum dos contratos de instalação anteriores.
6. Os serviços descritos nos números anteriores encontram-se incluídos no preço previsto na cláusula 5.ª do presente caderno de encargos.

Cláusula 9.ª NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Os níveis de serviço e os prazos de resposta que lhes correspondem são os que constam das especificações técnicas (Anexo I) do presente caderno de encargos.
2. Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no presente caderno de encargos, o adjudicatário deverá proceder à reposição das condições de prestação dos serviços de acordo com os níveis contratados.

Cláusula 10.ª ENTREGÁVEIS

1. Para além de outros documentos e materiais previstos noutras disposições e nas especificações técnicas do caderno de encargos, o adjudicatário deverá entregar à entidade adjudicante toda a documentação técnica atualizada.
2. Todos os documentos deverão ser redigidos em língua portuguesa e serão entregues em suporte digital, em formato PDF, com texto selecionável e pesquisável, e em formato editável.
3. A entidade adjudicante, quer antes da receção desses documentos, quer depois da sua receção, mas antes da sua validação formal, poderá discutir com o adjudicatário o respetivo conteúdo, acordando as partes as alterações ou aditamentos que forem convenientes.

Cláusula 11.ª DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, modificados ou personalizados pelo adjudicatário ou pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, incluindo nomeadamente, mas não exclusivamente, software, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, (em conjunto "obras") pertence à entidade adjudicante, ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a esta todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal a remuneração adjudicada.
2. O adjudicatário garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que possuam, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente à entidade adjudicante.
3. O adjudicatário é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente, mas não exclusivamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.
4. O adjudicatário é responsável por qualquer reclamação formulada perante a entidade adjudicante, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando esta o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do adjudicatário na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
5. No caso de a entidade adjudicante ser demandada por violação de direitos constantes dos números anteriores, o adjudicatário indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 12.ª TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE

1. Com a aceitação de todos os entregáveis, previstos na cláusula 10.ª e nas especificações técnicas do presente caderno de encargos, ocorre a transferência da posse e da propriedade para a entidade adjudicante de todos os documentos elaborados pelo adjudicatário previstos neste caderno de encargos, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais incorporadas, podendo a entidade adjudicante utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização.
2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior, não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 13.ª DADOS PESSOAIS

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:
   a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
   b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
   c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
   d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;

e) Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;

f) Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;

g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;

h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;

j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

k) Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;

l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no art.º 33 do RGPD.

2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

Cláusula 14.ª DEVER DE SIGILO

1. O adjudicatário garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.
2. A entidade adjudicante fornecerá as informações confidenciais ou pessoais que forem estritamente necessárias apenas aos colaboradores do adjudicatário diretamente envolvidos na execução do contrato e devidamente credenciados para o efeito, devendo o adjudicatário garantir que os mesmos terão conhecimento e respeitarão as obrigações decorrentes da confidencialidade das informações.
3. O adjudicatário e os seus colaboradores obrigam-se a respeitar a mais absoluta confidencialidade, neutralidade e descrição relativamente a todos os trabalhadores da entidade adjudicante com quem contactem.
4. Nenhum documento ou dado a que o adjudicatário tenha acesso, direta ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita da entidade adjudicante.
5. Todos os colaboradores do adjudicatário assinarão uma declaração de confidencialidade, segundo modelo a propor pela entidade adjudicante no início da execução do contrato.
6. Exclui-se do dever de sigilo 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.

7. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos aos serviços centrais da administração direta do Estado e aos tribunais enquanto órgãos de soberania.

Cláusula 15.ª PAGAMENTO DO PREÇO

1. O preço a pagar pela entidade adjudicante corresponde, nos termos do contrato a celebrar, à manutenção das licenças do software PRÓXIMO e disponibilização de serviços conexos e utilização da bolsa de horas, nos termos do Anexo I do caderno de encargos.
2. O preço mensal a pagar inclui 320 licenças do software PRÓXIMO e a eventual utilização da bolsa de horas.
3. O preço a pagar pela entidade adjudicante corresponde ao preço mensal proposto pelo adjudicatário tendo em conta:
   a) Se a execução do contrato se iniciar a 1 de novembro de 2021, como previsto no n.º 1 da cláusula 4.ª do presente caderno de encargos, o preço é pago mensalmente a contar dessa data;
   b) Se a execução do contrato se iniciar com a assinatura do mesmo, como previsto no n.º 3 da cláusula 4.ª do presente caderno de encargos, o preço é pago proporcionalmente tendo em conta o total de dias que o contrato esteve em execução nesse mês, assumindo que o preço diário corresponde ao preço mensal a dividir por 30 dias.

Cláusula 16.ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante são pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação correspondente.
2. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto ao valor indicado 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.

3. Só serão devidos os valores referentes à prestação de serviços efetivamente realizada e validada, não havendo lugar ao pagamento de adiantamentos.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1 e 2, as faturas serão pagas através de transferência bancária para conta a indicar pelo adjudicatário.
5. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso e do número do contrato, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, sob pena de devolução.

Cláusula 17.ª ATRASOS NO PAGAMENTO

1. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas na cláusula anterior não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do CCP.
2. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
3. Em caso de atraso por parte da entidade adjudicante no cumprimento das obrigações pecuniárias a que se encontra vinculado, tem o adjudicatário, nos termos do artigo 1.º da Lei nº 3/2010, de 27 de abril, direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito.

Cláusula 18.ª RESOLUÇÃO OU SUSPENSÃO DO CONTRATO

1. A entidade adjudicante tem o direito de resolução imediata do contrato, sem que o adjudicatário tenha direito a qualquer indemnização, em caso de incumprimento das obrigações contratuais, bem como da prossecução deficiente do objeto contratual por parte do adjudicatário.

2. O exercício do direito de resolução não prejudica o dever de indemnizar a entidade adjudicante pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas no número anterior, nem a aplicação de penalidades, se para tanto existir fundamento.
3. A resolução do contrato é notificada por correio sob registo e com aviso de receção, produzindo efeitos a partir da data da respetiva notificação.
4. A cessação dos efeitos do contrato não prejudicará a verificação de responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a execução da prestação dos serviços.
5. Em caso de resolução ou suspensão do contrato, por qualquer título, o adjudicatário é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista, produzida no âmbito do contrato e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva da entidade adjudicante.
6. O adjudicatário pode resolver o contrato por incumprimento grave e reiterado das obrigações contratuais por parte da entidade adjudicante, desde que tal incumprimento seja a esta imputável, devendo notificar previamente a entidade adjudicante do motivo da resolução, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data do conhecimento do facto, e dando-lhe um prazo não inferior a 60 (sessenta) dias para sanar tal incumprimento.
7. Verificando-se a situação de resolução ou suspensão do contrato, por motivos não imputáveis ao adjudicatário, é devido a este o pagamento correspondente à fase em que se encontrem os trabalhos, na proporção direta dos dias efetivos de trabalho efetuado e aprovado, até à data da comunicação.

Cláusula 19.ª EFEITOS DA RESOLUÇÃO

1. Em caso de resolução do contrato pela entidade adjudicante por facto imputável ao adjudicatário, este fica obrigado ao pagamento de indemnização, fixada em 25% do preço contratual, sem prejuízo da possibilidade de exigência de ressarcimento de prejuízos para além desse valor, se para tanto existir fundamento.
2. A indemnização é paga pelo adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação para o efeito, sem prejuízo da possibilidade de execução da caução prestada.

3. O exercício do direito de resolução implica a terminação dos deveres de prestação de serviços de suporte e manutenção corretiva por parte do adjudicatário, mas a entidade adjudicante mantém a opção de continuar a utilizar o software PRÓXIMO, com as funcionalidades vigentes nessa altura, por um período de até 12 meses após a data de resolução do contrato ou até à data prevista de fim de contrato, qualquer que ocorra primeiro.
4. No caso previsto no número anterior, o valor a pagar mensalmente pela entidade adjudicante corresponde a 30% do preço contratual mensal.
5. A resolução do presente contrato não prejudica a transferência de direitos de autor relativamente às peças ou elementos que, até esse momento, tenham sido apresentados pelo adjudicatário.

Cláusula 20.ª CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL POR INCUMPRIMENTO DO COCONTRATANTE

1. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante das suas obrigações, desde que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato que será indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial do procedimento, nos termos do artigo 318.º-A do CCP.
2. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, o contraente público interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.
3. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
4. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato do contraente público, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
5. Os direitos e obrigações do cocontratante, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.

6. As obrigações assumidas pelo cocontratante depois da notificação referida no n.º 4 apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
7. A caução e as garantias prestadas pelo cocontratante inicial são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas seis meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pelo contraente público aos respetivos depositários ou emitentes.
8. A posição contratual do cocontratante nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

Cláusula 21.ª RESPONSABILIDADE

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade pública contratante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das normas gerais de direito e do presente artigo.
2. O adjudicatário responde ainda perante a entidade pública contratante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de prestações emergentes do presente contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.
3. Nenhuma das partes responde pelos danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do contrato decorrente de caso fortuito ou força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho.
4. A parte que pretenda beneficiar do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.
5. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário todas as obrigações legais relativas ao pessoal afeto à execução da prestação de serviços, designadamente contribuições para a Segurança Social e seguro obrigatório de acidentes de trabalho.

9. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelos seus colaboradores, independentemente do vínculo jurídico que com eles tenha, nos termos da lei em vigor.

6. O adjudicatário bem como o pessoal que o mesmo afete à prestação dos serviços objeto o contrato é responsável pela integridade e disponibilidade dos bens e sistemas instalados nos locais a que têm acesso, não os podendo utilizar para outros fins que não os expressamente decorrentes da prestação dos serviços objeto do presente contrato.

Cláusula 22.ª CONFLITO DE INTERESSES E IMPARCIALIDADE

1. O adjudicatário deve prosseguir a sua atividade de acordo com a lei aplicável e com as regras de boa fé, tomando todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito com os interesses da entidade adjudicante.

2. O adjudicatário obriga-se a não praticar qualquer ato ou omissão do qual possa resultar quaisquer ónus ou responsabilidades para a entidade adjudicante ou para os seus direitos e interesses.

3. O adjudicatário obriga-se ainda a suportar quaisquer encargos resultantes, designadamente, de reclamações, custos, despesas, multas, coimas ou sanções, necessários para a libertação de quaisquer ónus ou responsabilidades que recaiam sobre a propriedade da entidade adjudicante, quando tenham sido criados ou causados pelo adjudicatário ou por qualquer dos seus subcontratados.

Cláusula 23.ª SANÇÕES

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

   a. Em caso de incumprimento dos níveis de serviço, por causa imputável ao adjudicatário, serão calculados os seguintes pontos negativos, em que cada ponto corresponde a € 50 (cinquenta euros):

Pontos Negativos			
Ref.	**Nível de Serviço**	**Período temporal**	**Fórmula de cálculo e Objetivo**
PN.1	Disponibilidade global da solução	Mensal	10 x <total de horas (ou frações) de indisponibilidade para além do limite permitido> (Notas: • Em cada ocorrência, cada fração de hora de indisponibilidade conta como uma hora)
PN.2	Tempo máximo de resposta a solicitações, cuja equipa de resolução pertença ao adjudicatário	Mensal	1 x <tempo de resposta para além do limite permitido> / < tempo de resposta permitido> (Nota: a determinar por cada solicitação onde se tenha verificado atraso para além dos primeiros 10% de tolerância)
PN.3	Tempo máximo de resolução de solicitações, cuja resolução caiba ao adjudicatário	Mensal	2 x <tempo de resolução para além do limite permitido> / < tempo de resolução permitido> (Nota: a determinar por cada incidente com causas distintas onde se tenha verificado atraso para além dos primeiros abrangidos pela % de tolerância)

b. Em que:

i. Ref.: Referência identificativa do nível de serviço.

ii. Nível de Serviço: Designação do nível de serviço cuja violação provoca a falha em causa.

iii. Período temporal: Lapso de tempo a considerar para efeitos de avaliação do cumprimento do nível de serviço e para cálculo e aplicação de eventuais pontos negativos.

iv. Pontos Negativos: descreve a fórmula de cálculo dos pontos negativos caso tenha havido violação do nível de serviço.

2. Em caso de incumprimento do prazo constante do R.IMP 14 do caderno de encargos, por causa imputável ao adjudicatário, a entidade adjudicante pode aplicar uma sanção diária, de acordo com a seguinte fórmula:

P = (Vd x 2) x Da/15

Sendo:

P = montante da sanção;

Vd = valor diário da solução;

Da = número de dias de atraso.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contatual.

4. 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 do presente artigo, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.

5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

6. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o adjudicatário a emitir os correspondentes documentos contabilísticos.
7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 24.ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. As comunicações e as notificações entre as partes, seguem o regime previsto no artigo 469.º do CCP, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. As comunicações e as notificações dirigidas à entidade adjudicante, efetuadas através de qualquer meio admissível, têm de ser efetuadas até às 17h00 do dia a que digam respeito, sob pena de se considerarem efetuadas às 10h00 do dia útil imediatamente seguinte.

Cláusula 25.ª DIREITO APLICÁVEL

1. O contrato fica sujeito à lei portuguesa, com renúncia expressa a qualquer outra.
2. Sem prejuízo de outras leis e regulamentos especialmente aplicáveis, a tudo o que não esteja expressamente previsto ou regulado no presente caderno de encargos e na demais regulamentação do concurso e do contrato aplica-se o regime previsto no Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na sua atual redação e demais legislação aplicável.

Cláusula 26.ª FORO COMPETENTE

1. Na eventualidade de qualquer conflito, as partes devem sempre procurar chegar a um acordo sobre a situação em litígio, dentro dos princípios da boa-fé contratual, antes de recorrer aos meios contenciosos
2. Quando as partes não conseguirem chegar a um acordo, nos termos do número anterior, para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 27.ª CONTAGEM DOS PRAZOS

1. À contagem de prazos na execução do contrato é aplicável o disposto no artigo 471.º do CCP.
2. O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 28.ª REVISÃO DE PREÇOS

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

ANEXOS AO CADERNO DE ENCARGOS

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

1.1. Pretende-se que o software mantenha as características de alta disponibilidade que tem demonstrado. Devem ser mantidos os mecanismos de monitorização eficazes e os procedimentos de recuperação da solução, quer sejam automáticos ou quer necessitem de intervenção manual.

1.2. O software tem de ter capacidade para suportar, durante o período contratual, no mínimo 400 utilizadores em simultâneo.

1.3. Definem-se os seguintes horários de disponibilização da solução:

a. Período de disponibilidade normal da solução: das 8:00 às 20:00 de segunda-feira a sexta-feira e das 8:00 às 12:00 de sábado;

b. Período de disponibilidade extra da solução: domingos e feriados e os horários para além do período de disponibilidade normal.

1.4. A solução tem de estar disponível durante o período de disponibilidade normal em conformidade com um nível de serviço de 99,9%.

1.5. Embora seja expectável que a solução esteja disponível também durante o período de disponibilidade extra, não se aplicarão níveis de serviço durante estes horários.

1.6. Para efeitos de cálculo do nível de serviço e disponibilidade da solução, o total de horas operacionais de um mês corresponde ao acumulado de períodos de disponibilidade normal da solução durante esse mês.

2. MANUTENÇÃO CORRETIVA

2.1. O adjudicatário tem de destacar técnicos seus com as competências necessárias para apoiar eficazmente a entidade adjudicante (local ou remotamente) durante toda a duração do contrato.

2.2. No caso de instalações novas ou mudança de instalações, após a aceitação da instalação da solução num tribunal pela entidade adjudicante, a solução será considerada em produção nesse tribunal.

2.3. Eventuais acessos remotos pelo adjudicatário para suporte remoto à solução são realizados através de VPN encriptada para chegar a uma estação de trabalho específica da entidade adjudicante que dará finalmente acesso à interface com o utilizador em causa.

2.4. O adjudicatário tem de manter um processo formal de gestão de alterações onde envolverá a entidade adjudicante como elemento de validação para análise de impacto, planeamento e decisão da entrada em produção das alterações que possam ter impacto na operacionalidade da solução.

3. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

3.1. Prevê-se a criação de uma bolsa de 1176 horas para manutenção evolutiva distribuída pelos seguintes perfis:

Bolsa de horas por perfil	Total de horas
Gestor	146,4
Consultor Funcional	124,8
Analista/programador	748,8
Analista/programador tester	108
Designer	48
Total	1176

3.2. Ao longo do contrato as quantidades poderão ser ajustadas desde que o valor total constante da proposta adjudicada para a bolsa de horas não seja excedido.

4. GESTÃO DE INCIDENTES E DE PEDIDOS DE SERVIÇO

4.1. O adjudicatário tem de operacionalizar e disponibilizar um serviço que permita tratar as solicitações (anomalias ou incidentes e pedidos de serviço) da entidade adjudicante relativamente à solução. Este serviço deverá abranger todo o ciclo de vida das solicitações e inclui os canais de comunicação para a entidade adjudicante as comunicar ao adjudicatário.

4.2. As anomalias ou incidentes alvo de reporte podem referir-se a funcionalidades da solução, equipamentos sob responsabilidade do adjudicatário ou outras que afetem a boa utilização da solução e que careçam de envolvimento do adjudicatário para a sua resolução ou diagnóstico. Podem ainda ser de diferentes naturezas, desde eficácia, disponibilidade, desempenho ou segurança. O adjudicatário tem de criar as condições necessárias para responder e resolver as anomalias de acordo com os níveis de serviço.

4.3. Os pedidos de serviço podem respeitar, entre outros no contexto da solução, à gestão de identidades (gestão de utilizadores e permissões), à alteração de parametrizações ou ao cancelamento / desativação de equipamentos ligados à solução. O adjudicatário deve criar as condições para satisfazer estes pedidos eficazmente, nomeadamente cumprindo os níveis de serviço.

4.4. A entidade adjudicante mantém um canal de atendimento aos utilizadores da solução que não deverão ter autonomia para contactar diretamente o adjudicatário. Cabe então aos técnicos da entidade adjudicante o contacto com o adjudicatário.

4.5. O adjudicatário tem de disponibilizar, como canal primário de contacto das solicitações, uma solução aplicacional (serviço online permanentemente disponível). Esta solução aplicacional tem de assegurar a comunicação, registo e acompanhamento das solicitações por parte entidade adjudicante.

4.6. Adicionalmente ao requisito anterior, para situações de falha da solução aplicacional de gestão de solicitações, mas não só, tem de ser disponibilizado um canal telefónico operacional durante o período de disponibilidade normal da solução.

4.7. O processo de gestão de incidentes e de pedidos de serviço tem de incluir as atividades habituais de tramitação, de acordo com as boas práticas ITIL, sendo que se destaca a possibilidade de serem utilizados automatismos, como sejam notificações aos utilizadores, assim como a possibilidade de estes validarem o fecho de *tickets* pelo envio de mensagem (por exemplo, por email).

4.8. No contexto deste serviço, o adjudicatário poderá ter necessidade de articular com outras entidades a indicar pela entidade adjudicante, nomeadamente as entidades que fazem a manutenção das redes de comunicação e dos painéis de sinalética digital.

4.9. O processo de gestão de incidentes e de pedidos de serviço tem de permitir a atribuição de um nível de prioridade tal como definido na tabela a seguir e que será utilizado, entre outros, para determinar os níveis de serviço aplicáveis.

Prioridade	**Descrição**
Alta	Incidente que provoque impossibilidade generalizada (num ou em mais do que um tribunal) de efetuar operações utilizadas diretamente pelos cidadãos ou que afete serviços que lhe são prestados (por exemplo, emissão e chamada de senhas).
Média	Incidente que provoque impossibilidade generalizada (em mais do que um tribunal) de efetuar operações que não têm impacto direto nos serviços prestados ao cidadão (por exemplo, emissão de relatórios, avaliação da satisfação do utilizador).

Prioridade	Descrição
Baixa	Incidente que provoque impossibilidade pontual (apenas num tribunal) de efetuar operações que não têm impacto direto nos serviços prestados ao cidadão. Um dos seguintes pedidos de serviço: a. Alteração de parametrização da solução; b. Acrescentar ou retirar logicamente (por oposição à instalação/remoção física) um equipamento de interface com o utilizador.

4.10. As solicitações terão de ser respondidas e resolvidas em conformidade com os níveis de serviço correspondentes à sua prioridade.

4.11. Para efeito do cálculo de níveis de serviço, o tempo de resposta a uma solicitação será contado a partir da data/hora de envio da sua notificação ao adjudicatário pela entidade adjudicante, até à evidência de que um técnico de perfil adequado se encontra alocado à análise da solicitação.

4.12. Para efeito do cálculo de níveis de serviço, o tempo de resolução de uma solicitação será contado a partir da data/hora de envio da notificação da solicitação ao adjudicatário pela entidade adjudicante.

4.13. A contagem de tempos para efeitos dos níveis de serviço relativos à gestão de incidentes e pedidos de serviço suspende-se fora do período de disponibilidade normal da solução.

4.14. Os pedidos de serviços que não obtenham uma classificação de prioridade ao abrigo do definido pelo ponto 4.9. terão de ser sujeitos a apreciação pelo adjudicatário que formulará uma proposta de serviços a executar e remunerar por via do consumo da bolsa de horas. Esta proposta terá de ser aprovada pela entidade adjudicante antes do arranque dos trabalhos correspondentes.

5. NÍVEIS DE SERVIÇO

5.1. Em conformidade com o número 1 da cláusula 9.ª do caderno de encargos, a prestação do serviço tem de cumprir, sempre que aplicável, os objetivos estabelecidos através dos níveis de serviço na tabela a seguir:

Níveis de Serviço			
Ref.	**Nível de Serviço**	**Período temporal**	**Fórmula de cálculo e Objetivo**
NS.1	Disponibilidade global da solução	Mensal	= tempo de indisponibilidade da aplicação /total horas operacionais do mês (Notas: • Não considera as indisponibilidades planeadas e aceites pelo MJ • O total de horas operacionais apenas contabiliza o período de disponibilidade da aplicação) Objetivo: 99,9%

Níveis de Serviço			
Ref.	**Nível de Serviço**	**Período temporal**	**Fórmula de cálculo e Objetivo**
NS.2	Tempo máximo de resposta a solicitações, cuja equipa de resolução pertença ao adjudicatário	Mensal	= hora em que um elemento do adjudicatário inicia a análise da solicitação - hora de comunicação da solicitação (Nota: analisado diariamente e apenas considerando o período de disponibilidade normal da solução) Objetivo: 90% das solicitações em cada nível tem de ser respondido no máximo em: • Prioridade Elevada: 15 minutos • Prioridade Média: 30 minutos • Prioridade Baixa: 120 minutos

Níveis de Serviço			
Ref.	**Nível de Serviço**	**Período temporal**	**Fórmula de cálculo e Objetivo**
NS.3	Tempo máximo de resolução de solicitações, cuja resolução caiba ao adjudicatário	Mensal	= hora de reposição do serviço (ou conclusão do pedido) - hora de abertura da solicitação (Nota: analisado diariamente e apenas considerando o período de disponibilidade normal da solução) Objetivo: % das solicitações em cada nível a ser resolvido no máximo em: • Prioridade Elevada: 30 minutos, para 90% dos casos • Prioridade Média: 4 horas, para 90% dos casos • Prioridade Baixa: 1 dia, para 75% dos casos

As colunas da tabela anterior têm o seguinte significado:

- Ref.: Referência identificativa do nível de serviço.
- Nível de Serviço: Apresentação do nível de serviço cuja violação provoca a falha em causa.
- Período Temporal: Abrangência temporal de avaliação do cumprimento do nível de serviço.
- Fórmula de Cálculo: Fórmula numérica a empregar para, com a periodicidade definida por "Período Temporal", verificar se o objetivo expresso de serviço foi cumprido, caso contrário considera-se que existiu uma falha.

6. PONTOS PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADES

6.1. Poderão ser atribuídos pontos negativos ao adjudicatário que serão calculados de acordo com a tabela seguinte em função da falha verificada.

Pontos Negativos			
Ref.	**Nível de Serviço**	**Período temporal**	**Fórmula de cálculo e Objetivo**
PN.1	Disponibilidade global da solução	Mensal	10 x <total de horas (ou frações) de indisponibilidade para além do limite permitido> (Notas: • Em cada ocorrência, cada fração de hora de indisponibilidade conta como uma hora)
PN.2	Tempo máximo de resposta a solicitações, cuja equipa de resolução pertença ao adjudicatário	Mensal	1 x <tempo de resposta para além do limite permitido> / < tempo de resposta permitido> (Nota: a determinar por cada solicitação onde se tenha verificado atraso para além dos primeiros 10% de tolerância)

Pontos Negativos			
Ref.	**Nível de Serviço**	**Período temporal**	**Fórmula de cálculo e Objetivo**
PN.3	Tempo máximo de resolução de solicitações, cuja resolução caiba ao adjudicatário	Mensal	2 x <tempo de resolução para além do limite permitido> / < tempo de resolução permitido> (Nota: a determinar por cada incidente com causas distintas onde se tenha verificado atraso para além dos primeiros abrangidos pela % de tolerância)

As colunas da tabela anterior têm o seguinte significado:

- Ref.: Referência identificativa do nível de serviço.
- Nível de Serviço: Designação do nível de serviço cuja violação provoca a falha em causa.
- Dedução: Abrangência temporal de avaliação do cumprimento do nível de serviço e, simultaneamente, periodicidade de cálculo e de aplicação de eventuais pontos negativos por violação no cumprimento do nível de serviço.
- Pontos Negativos: descreve a fórmula de cálculo dos pontos negativos caso tenha havido violação do nível de serviço.