



DIÁRIO DA REPÚBLICA

Quarta-feira, 7 de julho de 2021

Número 130

PARTE L — CONTRATOS PÚBLICOS

INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I. P.

Anúncio de concurso urgente n.º 251/2021

Hora de disponibilização: 09:30

MODELO DE ANÚNCIO DO CONCURSO PÚBLICO URGENTE

1 - IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Designação da entidade adjudicante: Instituto de Informática, I. P.

NIPC: 504322915

Endereço: Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 Ed. Ciência I - Taguspark

Código postal: 2740 120

Localidade: Porto Salvo

País: PORTUGAL

Endereço Eletrónico: ii-ao-contratacao@seg-social.pt

2 - OBJETO DO CONTRATO

Designação do contrato: Serviço de "Suporte Técnico Local"

Descrição sucinta do objeto do contrato: Serviço de "Suporte Técnico Local"

Tipo de Contrato: Aquisição de Serviços

Preço base do procedimento: Sim

Valor do preço base do procedimento: 31797.04 EUR

Classificação CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos)

Objeto principal

Vocabulário principal: 72611000

3 - INDICAÇÕES ADICIONAIS



Referência interna: 3001/21/0000188

O contrato envolve aquisição conjunta (com várias entidades)? Não

Contratação por lotes: Sim

4 - LOCAL DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

País: PORTUGAL

NUT III: PT170

Distrito: Lisboa

Concelho: Oeiras

Freguesia: Freguesia de Porto Salvo

5 - PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Prazo: Meses

2 meses

O contrato é passível de renovação? Não

6 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

O prazo de apresentação dos documentos de habilitação referidos no n.º 1 do artigo 81.º do CCP, bem como da certidão do registo comercial e o de supressão de irregularidades é de 2 dias, a contar da data da notificação respetiva

7 - CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

7.1 - Habilitação para o exercício da atividade profissional

Não

7.2 - Informação sobre contratos reservados

O contrato está reservado a entidades e fornecedores cujo objetivo principal seja a integração social e profissional de pessoas com deficiência ou desfavorecidas:

Não

8 - ACESSO ÀS PEÇAS DO CONCURSO E APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

8.1 - Consulta das peças do concurso

Designação do serviço da entidade adjudicante onde se encontram disponíveis as peças do concurso para consulta dos interessados: Área de Organização

Endereço desse serviço: Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 Ed. Ciência I - Taguspark

Código postal: 2740 120

Localidade: Porto Salvo

Endereço Eletrónico: ii-ao-contratacao@seg-social.pt

8.2 - Fornecimento das peças do concurso e apresentação das propostas

Plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante

ACIN - iCloud Solutions (<https://www.acingov.pt>)

9 - PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

Prazo: Horas

48 horas a contar da data de envio do presente anúncio

10 - CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO



Preço

11 - IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS DO ÓRGÃO DE RECURSO ADMINISTRATIVO

Designação: Conselho Diretivo do Instituto de Informática, I.P.

Endereço: Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 Ed. Ciência I - Taguspark

Código postal: 2740 120

Localidade: Porto Salvo

Endereço Eletrónico: ii-ao-contratacao@seg-social.pt

12 - DATA E HORA DE ENVIO DO ANÚNCIO PARA PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO DA REPÚBLICA

2021/07/07 09:23:00

13 - PROGRAMA DO CONCURSO

ARTIGO 1.º IDENTIFICAÇÃO E OBJETO DO CONCURSO

1.O presente concurso público urgente, nos termos dos artigos 155.º e sgs. do Código dos Contratos Públicos (doravante CCP), tem por objeto principal a aquisição de serviço de "Suporte Técnico Local".

2.De acordo com a nomenclatura de referência aplicável aos contratos públicos CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos) adotado pelo Regulamento (CE) n.º 2195/2002, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 213/2008 de 28 de novembro de 2007, o presente procedimento tem a seguinte classificação: CPV n.º 72611000-6 - Serviços de assistência técnica informática.

3.Os serviços desdobram-se por 2 lotes com a seguinte designação:

Lote A - Norte e Centro:

Lote B - Lisboa e Sul.

ARTIGO 2.º ENTIDADE ADJUDICANTE

1. A Entidade Adjudicante é o Instituto de Informática, IP, com sede na Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, n.º 17, Edifício Ciência I, em Porto Salvo, no Concelho de Oeiras, com o telefone 214230000 e com o endereço de correio eletrónico ii-ao-contratacao@seg-social.pt.

2. O Endereço do sítio da plataforma eletrónica de contratação pública utilizada pela Entidade Adjudicante, disponibilizada pela acinGov é o seguinte: www.acingov.pt.

ARTIGO 3.º ÓRGÃO QUE TOMOU A DECISÃO DE CONTRATAR

A decisão de contratar, foi autorizada por despacho do Vogal do Conselho Diretivo de 29/06/2021 e ratificada por deliberação do Conselho Diretivo do II, I.P., datada de 01/07/2021, ao abrigo do n.º 3 do artigo 38.º da Lei 3/2004 de 15 de janeiro.

ARTIGO 4.º CONDUÇÃO DO PROCEDIMENTO

O Diretor do Departamento de Apoio ao Utilizador conduz o procedimento, por despacho do Vogal do Conselho Diretivo de 29/06/2021, ratificado por deliberação do Conselho Diretivo do II.I.P., de 01/07/2021.

ARTIGO 5.º ATOS QUE CONDICIONAM A CONTRATAÇÃO

O concurso público urgente é condicionado pelos seguintes atos da Administração:



a) Parecer favorável da AMA, I.P., datado de 30/06/2021, nos termos dos artigos 4.º e 6.º do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio;

b) Verificação do INA, datada de 05/07/2021, sobre a inexistência de trabalhadores em situação de requalificação, nos termos da Portaria n.º 48/2014, de 17 de julho;

ARTIGO 6.º AGRUPAMENTO DE CONCORRENTES

1.No caso de apresentação de propostas por um agrupamento de concorrentes, os membros do agrupamento devem associar-se, antes da celebração do contrato, na modalidade jurídica de consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho.

2.As entidades que compõem o agrupamento devem indicar o chefe do consórcio e conferir-lhe, por procuração anterior à celebração do contrato de aquisição de serviços, os poderes a que se referem as alíneas b) a d) do n.º 1 artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho, no âmbito do contrato objeto do presente procedimento.

3.O título constitutivo da modalidade de associação dos membros do agrupamento adjudicatário prevista no n.º 1 e as declarações referidas no número anterior devem ser apresentados pelo adjudicatário, nos termos previstos na Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro e no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação da minuta do contrato.

4.A não apresentação dos documentos referidos no número anterior nos termos e prazos aí previstos determina a caducidade da adjudicação, aplicando-se, com as necessárias adaptações, o regime consagrado nos n.os 2 a 4 do artigo 86.º do CCP.

ARTIGO 7.º CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO

1.O critério de adjudicação é densificado pelo fator preço.

2.Em caso de empate, será aplicado como critério de desempate o sorteio realizado pelo Diretor do Departamento de Apoio ao Utilizador da Entidade Adjudicante na presença de um representante de cada um dos concorrentes.

ARTIGO 8.º PEÇAS DO PROCEDIMENTO - CONSULTA E FORNECIMENTO

1. As peças do procedimento serão integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica de contratação pública AcinGov, acessível através do sítio www.acingov.pt. a partir da data de envio para publicação no Diário da República até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas.

2. O acesso à referida plataforma eletrónica é gratuito e permite efetuar a consulta, o download das peças do procedimento bem como apresentar proposta, bastando, para o efeito aceder à plataforma AcinGov, efetuando o registo no sítio eletrónico acima indicado.

ARTIGO 9.º PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

As propostas devem ser apresentadas no prazo de 48 horas a contar da data de envio para publicação do anúncio do procedimento no Diário da República, mediante submissão na plataforma eletrónica de contratação pública indicada no n.º 2 do artigo 2.º.

ARTIGO 10.º DOCUMENTOS DA PROPOSTA

1.A proposta, sob pena de exclusão, deve ser constituída pelos seguintes documentos:

a)Documento que contenha a demonstração mencionada no n.º 2 do artigo 55.º-A do CCP, caso pretenda a relevação de impedimentos.

b)Documento que contenha os seguintes elementos:

i.Preço total em euros, sem IVA, com referência a 2 meses de vigência máxima do contrato,

para cada lote;

ii. Preço mensal, não incluindo o valor do IVA, com referência a 2 meses de vigência máxima do contrato, para cada lote;

c) Currículos, não nominativos, dos recursos que permitam aferir os requisitos constantes no n.º 2.1., IV, do Anexo II.

2. Os concorrentes podem apresentar propostas para cada um ou para ambos os lotes.

3. A proposta deve, ainda, ser instruída com os documentos nos termos do Anexo I ao presente documento;

4. Os documentos que integrem a proposta nos termos do n.º 3 do artigo 57.º do CCP não podem ser redigidos em língua estrangeira.

5. Sem prejuízo de outros fundamentos, são excluídas as propostas que adicionem, suprimam ou alterem estipulações sobre repartição do risco, cumprimento e incumprimento ou responsabilidade, bem como as que sejam consideradas variantes ou condicionadas.

ARTIGO 11.º MODO DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

1. A proposta e todos os documentos que a constituem são apresentados diretamente na plataforma eletrónica acessível no sítio www.acingov.pt, disponibilizado pela empresa ACINGOV.

2. A receção das propostas é registada com referência às respetivas data e hora, sendo entregue ao concorrente um recibo eletrónico comprovativo dessa receção.

3. Os interessados devem prever o tempo necessário para a inserção das propostas e documentos que as acompanham, bem como, para a sua assinatura eletrónica, em função do tipo de acesso à INTERNET de que dispõem, uma vez que todo esse processo só será aceite pelo júri do procedimento caso tenha sido realizado no portal disponibilizado para o efeito e até à data e hora definida para a apresentação das propostas.

4. As propostas, assim como todos os documentos carregados na plataforma eletronicamente deverão ser assinados eletronicamente mediante a utilização de certificado de assinatura eletrónica qualificada, nos termos do disposto no artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

5. Nos casos em que o certificado não relacione diretamente o assinante com a sua função e poder de assinatura, o concorrente tem que submeter na plataforma um documento eletrónico oficial indicando o poder de representação e assinatura do assinante.

ARTIGO 12.º DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PRAZO DA ALÍNEA G) DO N.º 1 DO ARTIGO 132.º DO CCP

1. O prazo de apresentação dos documentos de habilitação referidos no n.º 1 do artigo 81.º do CCP, bem como da certidão do registo comercial e o de supressão de irregularidades é de 2 dias, a contar da data da notificação respetiva.

2. Caso o adjudicatário esteja registado no Portal Nacional de Fornecedores do Estado, nos termos do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 72/2018, de 12 de setembro, está dispensado da apresentação dos documentos previstos na alínea b) do n.º 1 do artigo 81.º do CCP, devendo indicar essa qualidade no prazo de apresentação dos documentos de habilitação.

ARTIGO 14.º ENCARGOS

Quando existam, as despesas e os encargos inerentes à redução do contrato a escrito, correm por conta do adjudicatário.

Anexo I



Modelo de declaração

[a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 57.º]

1.... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do caderno de encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de... (designação ou referência ao procedimento em causa) e, se for o caso, do caderno de encargos do acordo -quadro aplicável ao procedimento, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo do mencionado caderno de encargos, relativamente ao qual declara aceitar, sem reservas, todas as suas cláusulas.

2.Declara também que executa o referido contrato nos termos previstos nos seguintes documentos, que junta em anexo (3):

a)...

b)...

3.Declara ainda que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do referido contrato, ao disposto na legislação portuguesa aplicável.

4.Mais declara, sob compromisso de honra, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

5.O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica, consoante o caso, a exclusão da proposta apresentada ou a caducidade da adjudicação que eventualmente sobre ela recaia e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

6.Quando a entidade adjudicante o solicitar, o concorrente obriga -se, nos termos do disposto no artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos, a apresentar os documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do n.º 1 do artigo 55.º do referido Código.

7.O declarante tem ainda pleno conhecimento de que a não apresentação dos documentos solicitados nos termos do número anterior, por motivo que lhe seja imputável, determina a caducidade da adjudicação que eventualmente recaia sobre a proposta apresentada e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

... (local),... (data),... [assinatura (4)]

(1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Enumerar todos os documentos que constituem a proposta, para além desta declaração, nos termos do disposto nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 e nos n.os 2 e 3 do artigo 57.º

(4) Nos termos do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 57.º



14 - CADERNO DE ENCARGOS

Capítulo I

Disposições Gerais

ARTIGO 1.º OBJETO DO CONTRATO

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal serviço de "Suporte Técnico Local", de acordo com as condições do presente caderno de encargos.

2. Os serviços desdobram-se por 2 lotes com a seguinte designação:

Lote A - Norte e Centro;

Lote B - Lisboa e Sul.

ARTIGO 2.º CONTEÚDO DO CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os 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 Caderno de Encargos;

d) A proposta adjudicada; e

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

CAPÍTULO II

Obrigações Contratuais

Secção I

Obrigações do Fornecedor

SUBSECÇÃO I

Disposições Gerais

ARTIGO 3.º OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO FORNECEDOR

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para a Empresa Prestadora a obrigatoriedade de prestar serviço de "Suporte Técnico Local", de acordo com as condições e requisitos do presente caderno de encargos, em especial, mencionados no Anexo II.

ARTIGO 4.º FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito, os serviços de desenvolvimento serão prestados em estreita articulação com a equipa de projeto do Contraente Público e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 5.º VIGÊNCIA E DENÚNCIA DO CONTRATO

1. O presente contrato produz efeitos a contar da sua assinatura pelo período de 2 meses;

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato caducará, ainda, com a produção de efeitos do contrato a celebrar no âmbito do procedimento em curso do mesmo âmbito (processo n.º 3001/20/0000140);

3. A cessação do contato nos termos do número anterior, não confere à Empresa Prestadora direito a qualquer indemnização ou compensação.

ARTIGO 6.º PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. Constituem propriedade originária do Contraente Público, todos os direitos intelectuais relativos aos módulos e outras criações previstas no presente contrato, incluindo o direito de exploração exclusiva, assim como todos os elementos e afins (documentos, estudos, projetos, e material de conceção preliminar), desenvolvidos pela Empresa Prestadora ou pelos seus subcontratados, sem qualquer restrição, durante todo o prazo de proteção definido na Lei.

2. Os direitos acima referidos não abrangem os conhecimentos, experiência e know-how adquiridos durante a prestação de serviços objeto do presente contrato, pelo que a Empresa Prestadora poderá utilizar estes elementos para a prestação de serviços profissionais a terceiros.

3. A Empresa Prestadora conservará os direitos de propriedade intelectual e direitos de autor existentes antes da assinatura do contrato e sobre os quais o Contraente Público disporá de uma licença de uso não exclusivo e intransmissível para seu uso interno.

ARTIGO 7.º EXIGÊNCIA DE QUALIDADE

1. A Empresa Prestadora obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.

2. Todos os recursos utilizados pela Empresa Prestadora obedecerão aos perfis referidos no Anexo II do presente documento.

3. Os recursos constantes da proposta só podem ser substituídos com o expresse e prévio consentimento do Contraente Público, após verificação de que a substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.

4. A Empresa Prestadora obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado, a solicitação do Contraente Público, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.

ARTIGO 8.º LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Os serviços serão realizados em Portugal Continental, nos edifícios mencionados no Anexo IV, de acordo com a competência territorial dos Centros Distritais da Segurança Social, sem prejuízo da formação que deva ser ministrada pela Empresa Prestadora, das reuniões de acompanhamento e preparação que não envolvam tratamento de dados pessoais ou confidenciais, e da utilização de meios remotos mediante autorização do Contraente Público.

2. O local da prestação de serviços pode ser alterado, dentro dos distritos abrangidos, mediante notificação escrita à Empresa Prestadora com uma antecedência mínima de 30 dias.

ARTIGO 9.º ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

1. O Contraente Público garantirá à Empresa Prestadora o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.

2. A permanência da Empresa Prestadora nas instalações do Contraente Público, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar a anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.

3. O Contraente Público acordará com a Empresa Prestadora as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.

4. A Empresa Prestadora obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações, de acordo com as determinações do Contraente Público, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados.

Subsecção II

Dever de sigilo e confidencialidade

ARTIGO 10.º SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. A Empresa Prestadora deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pelo Contraente Público, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na legislação nacional que o execute, relativa à proteção de dados pessoais.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que a Empresa Prestadora seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. Em especial, a Empresa Prestadora obriga-se:

a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e

b) A remover e destruir, no final do projeto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado.

5. De igual forma, a Empresa Prestadora garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitem os deveres referidos.

6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, a Empresa Prestadora obriga-se a entregar à Contraente Público cópias das declarações de sigilo assinada pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do Anexo I do presente caderno de encargos.

7. Os trabalhos e a utilização dos recursos pela Empresa Prestadora não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

ARTIGO 11.º PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dez 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 públicas.

Secção II

Obrigações do Contraente Público

ARTIGO 12.º PREÇO CONTRATUAL

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Contraente Público obriga-se a pagar à Empresa Prestadora o preço até ao máximo constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Contraente Público, (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).

3. O preço base global, com referência ao período de vigência máxima de 2 meses, é de 31 797,04 EUR (trinta e um mil, setecentos e noventa e sete euros e quatro centimos), acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor, sendo o valor distribuído da seguinte forma por lotes:

Lote A - Norte e Centro - 15 015,27 EUR (quinze mil, e quinze euros e vinte e sete centimo);

Lote B - Lisboa e Sul - 16 781,77 EUR (dezasseis mil, setecentos e oitenta e um euros e setenta e sete centimo).

4. O Contraente Público não está vinculado a consumir todo o esforço previsto no contrato, nem a atribuir todos os pedidos de suporte técnico local à Empresa Prestadora.

ARTIGO 13.º CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. A(s) quantia(s) devidas pelo Contraente Público, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas com o vencimento da obrigação respetiva.

2. O pagamento do preço será efetuado em prestações mensais, iguais e sucessivas, com vencimento a primeira, no mês seguinte ao início efetivo dos serviços.

3. Caso o início ou o termo da prestação não coincida com o mês de calendário, o Contraente Público apenas pagará a respetiva proporção.

4. Em caso de discordância por parte do Contraente Público, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar à Empresa Prestadora por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. Para os efeitos do número anterior, as obrigações só se vencerão se os serviços tiverem sido aceites e estiverem justificados pelo relatório a apresentar pela Empresa Prestadora, conforme definido no anexo III do Caderno de Encargos.

6. Sob pena de devolução, as faturas devem identificar claramente o objeto do contrato, a fase / produto e/ou esforço desenvolvido relacionado com a fatura, bem como, o número de pedido e de compromisso a transmitir pelo Contraente Público aquando da celebração do contrato.

Capítulo III

Incumprimento

ARTIGO 14.º RESOLUÇÃO E PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Contraente Público pode



exigir à Empresa Prestadora o pagamento de uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:

a) No caso de incumprimento da prestação de serviços conforme o fixado no contrato, nomeadamente por falta de recursos, ou atraso nos trabalhos, poderá ser aplicada uma penalidade no montante de 100,00 EUR (cem euros), por cada recurso envolvido no incumprimento e por cada hora ou fração em falta;

b) A partir da 3.ª (terceira) substituição, inclusive, de recursos afetos à prestação de serviço poderá ser aplicada uma penalidade no valor correspondente a 5% do preço contratual; e

c) Por cada violação das obrigações referidas no n.º 4 do artigo 9.º do Caderno de Encargos, a quantia de 1 000,00 EUR.

d) Pela utilização de recursos sem o expresse e prévio consentimento do Contraente Público, nos termos do n.º 3 do artigo 7.º do caderno de encargos, a quantia de 100,00 EUR (cem euros), por cada hora ou fração.

2. As penalidades e os descontos na faturação constantes do Anexo II são cumuláveis.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da Empresa Prestadora, o Contraente Público pode exigir-lhe uma pena igual a 20% do preço contratual, sem prejuízo do dano excedente.

4. Considera-se incumprimento definitivo, designadamente:

a. Quando não houver prestação de serviços nos tempos fixados por 7 dias, seguidos ou interpolados,

b. Quando houver incumprimento grave ou reiterado das obrigações referidas no n.º 3 do artigo 7.º e artigo 10.º do caderno de encargos.

c. Quando o total acumulado das penalidades previstas no n.º 1 do presente artigo excederem 10% do valor do preço contratual.

5. Considera-se de especial gravidade a violação pela Empresa Prestadora do dever de sigilo.

6. O atraso no pagamento do preço constitui o Contraente Público na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.

ARTIGO 15.º FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes 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 fosse 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 da Empresa Prestadora, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da Empresa Prestadora ou a grupos de sociedades em que esta se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela Empresa Prestadora de deveres ou ónus



que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela Empresa Prestadora de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da Empresa Prestadora cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da Empresa Prestadora não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;

h) A atual situação epidémica SARS-CoV-2.

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.

Capítulo IV

Cláusulas de conteúdo técnico

ARTIGO 16.º REQUISITOS E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os requisitos de conteúdo funcional e técnico e as condições específicas constam do anexo II ao presente Caderno de Encargos.

Capítulo V

Disposições Finais

ARTIGO 17.º TRABALHADORES

O Empresa Prestadora obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

ARTIGO 18.º COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

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

ARTIGO 19.º CESSÃO DE CRÉDITOS

A cessão de créditos, designadamente, no âmbito de contrato de "factoring" carece de autorização do Contraente Público.

ARTIGO 20.º SEGUROS

1. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do contrato e deste Caderno de Encargos, a Entidade Prestadora deverá ser tomador de seguros que garantam o valor não só dos equipamentos como de eventuais danos que sejam causados pela indisponibilidade dos serviços objeto do presente procedimento.

2. A Entidade Prestadora deverá, nomeadamente, ser tomador das seguintes apólices de seguros:



i. Responsabilidade civil profissional, com cobertura dos riscos decorrentes dos trabalhos, da produção, transporte e instalação dos bens a fornecer;

ii. Responsabilidade civil extracontratual, por danos causados a terceiros decorrentes da execução dos serviços;

iii. Seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais relativamente a todo o pessoal empregue na prestação dos serviços.

3. O Contraente Público poderá exigir a todo o momento à Empresa Prestadora a apresentação das apólices de seguro e os recibos comprovativos do pagamento dos prémios respetivos.

4. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da conta da Empresa Prestadora.

ARTIGO 21.º CÓDIGO DE CONDUTA

A Empresa Prestadora deve respeitar as regras consagradas no Código de Conduta de Fornecedores publicitado em www.seg-social.pt ("A Segurança Social" -> "Organismos" -> "Instituto de Informática, I.P." -> "Sistema de Gestão"->"Plano de Integridade e Transparência"), página 64 do Plano de Integridade e Transparência.

ARTIGO 22.º FORO COMPETENTE

As partes convencionam que todos os litígios emergentes do presente contrato serão resolvidos no foro administrativo da sede do Contraente Público com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 23.º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

São aplicáveis, em especial, ao presente contrato os Capítulos IV e V do Título I e Capítulo V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.

ANEXO I

COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

Processo n.º 3001/21/0000188

Entre:

EMPRESA e

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

a) A EMPRESA vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P.;

b) O II, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pela EMPRESA no desenvolvimento dos serviços;

c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;

d) O II, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras



peessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;

e) O II, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a EMPRESA ao II, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;

b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do Know-how, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Segurança Social, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;

c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de software que pertençam ou que tenham sido facultados ao II, I.P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados pela própria EMPRESA para uso não exclusivo do II, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto.

Cláusula 2.ª

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o II, I.P. e a EMPRESA sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de 20xx.

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador

ANEXO II

I. ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

A

O Contraente Público disponibiliza um serviço de "Suporte Técnico Local" de apoio aos cerca de 10.000 utilizadores dos Sistemas de Informação da Segurança Social, potenciando desse modo a sua correta utilização.

O serviço prestado consiste no desempenho de um conjunto de procedimentos e tarefas que visam o suporte aos utilizadores, compreendendo o diagnóstico prévio e posterior resolução de incidentes e pedidos de serviço, ou reencaminhando para as equipas de segundas linhas técnicas, aplicando as regras e processos em vigor, baseadas nas boas práticas de gestão neste tipo de serviço, decorrentes das normas internacionais ITIL e ISO 20 000.



De igual forma garantimos o apoio na operacionalidade dos postos de trabalho, prevenindo e diagnosticando possíveis falhas de funcionamento, previsivelmente motivadas por avarias, má utilização e necessárias compatibilidades dos sistemas de suporte base e dos sistemas de informação disponibilizados por o II.IP.

Abaixo apresenta-se, a título indicativo, uma tabela com os valores das solicitações, incidentes e pedidos de serviço, previstos por ano de vigência do contrato, por região e a percentagem que deverá ser assegurada.

Grupo Lote	Nome	PSV	Resolvidos	ICD	Resolvidos	Total	Resolvidos	% Total	Resolvidos
------------	------	-----	------------	-----	------------	-------	------------	---------	------------

Total:	Norte Centro	8955	5997	14952					
--------	--------------	------	------	-------	--	--	--	--	--

Total Ext:	A Norte Centro	1114	869	1983	13,26%				
------------	----------------	------	-----	------	--------	--	--	--	--

Total:	Tagus Lisboa Sul	10015	6015	16030					
--------	------------------	-------	------	-------	--	--	--	--	--

Total Ext:	B Tagus Lisboa Sul	1441	934	2375	14,82%				
------------	--------------------	------	-----	------	--------	--	--	--	--

B

1. A Plataforma de Service Management atualmente utilizada é o EasyVista devendo a mesma ser usada para o registo sistemático das solicitações e do controlo destas em todo o processo de suporte.

2. Os serviços prestados pela Empresa Prestadora, no âmbito do Suporte Técnico Local, encontram-se igualmente inseridos em acordos que respeitam SLA's dos Serviços de Catálogo entre o Contraente Público e diversas entidades Públicas e Privadas.

II. FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. O Suporte Técnico Local, de apoio aos vários clientes/utilizadores deverá estar operacional entre as 9h00 e 18h00 todos os dias úteis, no qual se inclui o feriado municipal do local da sede do Contraente Público.

2. Todos os serviços prestados aos clientes no âmbito do "Suporte Técnico Local", são prestados em Língua Portuguesa, oral e escrita.

3. Dada a natureza do serviço, a Empresa Prestadora utilizará as plataformas e os meios de comunicação do Sistema de Informação da Segurança Social.

4. Tendo em conta a experiência adquirida, considera-se como mínima a existência de 4 técnicos de informática para suporte por cada lote.

III. ATIVIDADES A DESENVOLVER PELA EMPRESA PRESTADORA

A. De carácter genérico

1. A Empresa Prestadora obriga-se a proporcionar um conjunto de técnicos de primeiro nível de suporte aos utilizadores, que executaram o diagnóstico prévio e posterior resolução de incidentes e pedidos de serviço, ou reencaminhando para as equipas de segundas linhas técnicas, aplicando as regras e processos em vigor, baseadas nas boas práticas de gestão neste tipo de serviço, decorrentes das normas internacionais ITIL e ISO 20 000.

2. De igual forma deverão garantir o apoio na operacionalidade dos postos de trabalho,

prevenindo e diagnosticando possíveis falhas de funcionamento, previsivelmente motivadas por avarias, má utilização e necessárias compatibilidades dos sistemas de suporte base e dos sistemas de informação disponibilizados pelo Contraente Público.

3. As atividades principais compreendidas no serviço são as seguintes:

- a) Contacto com o cliente/utilizador;
- b) Avaliação do âmbito da intervenção e primeiro diagnóstico;
- c) Registo e Resolução dos incidentes e pedidos de serviço;
- d) Resposta às questões colocadas;
- e) Encaminhamento para estrutura interna de suporte de 2.º nível do Contraente Público, quando as questões colocadas assim o exigem;
- f) Apoio nas respostas dadas pelas equipas da estrutura interna de suporte de 2.º nível.

4. A Empresa Prestadora deverá apresentar uma equipa composta por elementos que detenham conhecimento adequado na utilização sistemas de suporte base aos postos de trabalho e dos sistemas de informação disponibilizados pelo Contraente Público.

B. De carácter específico

1. A Empresa Prestadora obriga-se a garantir um nível de suporte técnico local, que será responsável pela realização das seguintes tarefas específicas:

- a) Diagnostico e despistagem preventiva, se possível;
- b) Contacto com o utilizador para diagnostico do incidente e/ou pedido de serviço;
- c) Avaliação do âmbito;
- d) Apresentação de proposta de resposta e sua execução;
- e) Intervenção no local a nível nacional (18 distritos do continente), ou consoante os lotes seguidamente apresentados, para resolução de incidentes que não possam ser resolvidos remotamente, onde se inclui eventual substituição de equipamentos avariados ou alteração dos componentes de "hardware";
- f) Atualização e distribuição de "software" (localmente);
- g) Diagnosticar e resolver, sempre que possível, os problemas em soluções aplicativas e infraestruturais (administração de sistemas, comunicações) conforme indicações do Contraente Público e resolução e registando-os na ferramenta de "Service Management;
- h) Executar os procedimentos operacionais de instalação e configuração de equipamentos (Switches de rede local, PCs, Impressoras);
- i) Instalação de imagens padrão, sempre que necessário, nos computadores através da tecnologia adotada;
- j) Encaminhamento para 2.ª linhas técnicas caso necessário;
- k) Levantamento de imobilizado informático.
- l) Preparação e elaboração, numa base mensal, do relatório mencionado no Anexo III, de modo a permitir o correto controlo e monitorização do serviço prestado.

2. O serviço compreende dois (2) lotes que correspondem a quatro (4) regiões a nível nacional, a saber:

Lote A - Norte e Centro
- Região Norte

Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social do Porto, Viana do Castelo, Braga, Vila Real e Bragança



- Região Centro

Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social de Aveiro, Viseu, Guarda, Castelo Branco, Coimbra, Leiria e Santarém.

Grupo	Lote	Nome	PSV Resolvidos	ICD Resolvidos	Total Resolvidos	% Total Resolvidos
-------	------	------	----------------	----------------	------------------	--------------------

Total:	Norte Centro	8955	5997	14952		
--------	--------------	------	------	-------	--	--

Total Int:	A Norte Centro	7841	5128	12969	86,74%	
------------	----------------	------	------	-------	--------	--

Total Ext:	A Norte Centro	1114	869	1983	13,26%	
------------	----------------	------	-----	------	--------	--

Lote B - Lisboa e Sul

- Região Lisboa e Setúbal

Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social de Lisboa e Setúbal.

- Região Sul

Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social de Faro, Beja, Évora e Portalegre.

Grupo	Lote	Nome	PSV Resolvidos	ICD Resolvidos	Total Resolvidos	% Total Resolvidos
-------	------	------	----------------	----------------	------------------	--------------------

Total:	Tagus Lisboa Sul	10015	6015	16030		
--------	------------------	-------	------	-------	--	--

Total Int:	B Tagus Lisboa Sul	8574	5081	13655	85,18%	
------------	--------------------	------	------	-------	--------	--

Total Ext:	B Tagus Lisboa Sul	1441	934	2375	14,82%	
------------	--------------------	------	-----	------	--------	--

3. Os serviços a realizar pela Empresa Prestadora devem ser efetuados por elementos com formação nas seguintes áreas:

- Técnicas de atendimento telefónico, em termos comportamentais e de comunicação;
- Utilização dos sistemas de suporte base aos postos de trabalho e dos sistemas de informação disponibilizados por o Contraente Público;
- Nos procedimentos, nas boas práticas de gestão neste tipo de serviço, decorrentes das normas internacionais ITIL e ISO 20 000.

IV. EQUIPA DA EMPRESA PRESTADORA

1. Gestão da Equipa

Os técnicos desempenharão a sua atividade sob ordens e orientação da Entidade Prestadora, obrigando-se esta a garantir que todos os técnicos por si designados coloquem toda a sua perícia, cuidado e diligência na realização dos serviços que lhes sejam cometidos.

2. Perfis exigidos na equipa da Entidade Prestadora

2.1. Em termos de perfil funcional, cada recurso da Empresa Prestadora deverá ter:

- Formação em atendimento telefónico ao público na vertente técnica e comportamental;
- Experiência em atendimento telefónico com duração mínima de três (3) anos;
- Experiência de trabalho em equipas igual ou superior a 12 meses;
- Experiência no apoio a utilizadores na vertente de suporte à utilização de PC's, Impressoras em ambiente de rede estruturada, isto em ambiente Microsoft.
- Sólidos conhecimentos e experiência na área de informática na ótica do utilizador, aplicações de produtividade, ferramentas de "Office", "browser" de acesso à Internet e sistemas



operativos, que permitam garantir o adequado apoio aos utilizadores da rede de dados gerida por o Contraente Público;

- f) Facilidade de relacionamento e boa capacidade de transmissão de conhecimentos,
- g) Capacidade de comunicar de forma clara e eficaz com os utilizadores revelando simpatia e cortesia;
- h) Capacidade para condução de contactos de um modo calmo, claro e profissional, lidando com os utilizadores com dignidade e respeito;
- i) Capacidade de saber ouvir, revelando disponibilidade e transmitindo segurança e boas capacidades de persuasão;
- j) Capacidade de gerir situações de pressão;
- k) Boa dicção;
- l) Capacidade de trabalho em equipa;
- m) Motivação e responsabilidade.

2.2. As funções de atendimento e suporte técnico, exigem o desenvolvimento de um conjunto de competências técnico - comportamentais, que são independentes da área onde os recursos se encontram integrados.

3. Formação

3.1. A Contraente Público fornece a formação inicial complementar sobre regras de negócio e conhecimento dos sistemas, bem como a imposta por atualizações.

3.2. Toda a formação, não incluída no número anterior, deverá ser assegurada pela Empresa Prestadora.

3.3. Aquando do início do contrato, em ordem a preparar a efetiva prestação dos serviços, a Empresa Prestadora afetará os recursos aos períodos de formação mencionados no precedente número 3.1., durante 3 dias úteis em datas a indicar pelo Contraente Público.

3.4. A formação não tem quaisquer custos para a Contraente Público nem poderá afetar a prestação dos serviços.

V. NÍVEIS DE SERVIÇO A PRESTAR

1. A prestação do serviço será executada pela Entidade Prestadora de acordo com os níveis de serviço (SLA's) constantes da proposta por si apresentada e que terão por limite os valores constantes na tabela seguinte:

Lote A - Norte e Centro

Indicador Descrição Períodos de Controlo e de Reporte Valor Limite Condições de Aplicabilidade do SLA

NS#1

Taxa mínima de Resolução Região Norte Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Norte, face ao total Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês



Reporte mensal 10% Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1200

NS#2

Taxa mínima de Resolução Região Centro Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Centro, face ao total Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês

Reporte mensal 20% Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1100

NS#5

Taxa de reincidências Taxa máxima de incidentes e pedidos de serviço reabertos, após serem dados como resolvidos. Indicador medido por contacto e aplicável por mês

Reporte mensal 5% n.a.

Lote B - Lisboa e Sul

Indicador Descrição Períodos de Controlo e de Reporte Valor Limite Condições de Aplicabilidade do SLA

NS#3

Taxa mínima de Resolução Lisboa Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Lisboa, face ao total Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês

Reporte mensal 30% Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1200

NS#4

Taxa mínima de Resolução Região Sul Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Sul, face ao total não telefónica. Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês

Reporte mensal 10% Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1100

NS#5

Taxa de reincidências Taxa máxima de incidentes e pedidos de serviço reabertos, após serem dados como resolvidos. Indicador medido por contacto e aplicável por mês

Reporte mensal 5% n.a.

2. A verificação do SLA será feita a partir do 1º mês de execução do contrato, salvo se o concorrente propuser um tempo inferior

3. Deduções

Caso a Empresa Prestadora não atinja os níveis de serviço indicados na proposta, em percentagem e até ao máximo de 20% do valor mensal do contrato, de acordo com a fórmula seguinte:

Deduções = min (20%, INC NS#1 X 0,20 + INC NS#2 x 0,20 + INC NS#3 x 0,20 + INC NS#4 x 0,20 + INC NS#5 x 0,20)

Sendo INCNS#n o insucesso registado para o nível de serviço n, obtido da seguinte forma:

$$INCNS = \{ (|NS_{\text{objetivo}} - NS_{\text{verificado}}|) \times (100 / NS_{\text{objetivo}}) , NS_{\text{verificado}} \text{ pior do que } NS_{\text{objetivo}} \}$$



0 , NSverificado igual ou melhor do que NSobjetivo

Anexo III

Indicadores a constar dos relatórios de serviço a apresentar

A Entidade Prestadora deverá fornecer ao Contraente Público relatórios mensais que evidenciem os seguintes indicadores:

ID Descrição

Indicador dos níveis de serviço NS#1 a NS#5

Ind.1.1 Taxa mínima de Resolução Região Norte, por mês

Ind.1.2 Taxa mínima de Resolução Região Centro, por mês

Ind.1.3 Taxa mínima de Resolução Região Lisboa, por mês

Ind.1.4 Taxa mínima de Resolução Região Sul, por mês

Ind.1.5 Taxa de reincidências por mês

ANEXO IV

LOCAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Distrito de Aveiro - 26 moradas

Distrito de Beja - 14 moradas

Distrito de Braga - 19 moradas

Distrito de Bragança - 17 moradas

Distrito de Castelo Branco - 13 moradas

Distrito de Coimbra - 22 moradas

Distrito de Évora - 16 moradas

Distrito de Faro - 22 moradas

Distrito da Guarda - 20 moradas

Distrito de Leiria - 18 moradas

Distrito de Lisboa - 24 moradas

Distrito de Portalegre - 18 moradas

Distrito do Porto - 40 moradas

Distrito de Santarém - 25 moradas

Distrito de Setúbal - 20 moradas

Distrito de Viana do Castelo - 12 moradas

Distrito de Vila Real - 16 moradas

Distrito de Viseu - 25 moradas

15 - OUTRAS INFORMAÇÕES

Serão usados critérios ambientais: Não

16 - IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR DO ANÚNCIO

Nome: Helga Patricia Fino da Silva Beirão Paulo

Cargo: Coordenadora da Área de Organização

414359879



II SÉRIE



**DIÁRIO
DA REPÚBLICA**

Depósito legal n.º 8815/85

ISSN 0870-9963

Diário da República Eletrónico:

Endereço Internet: <http://dre.pt>

Contactos:

Correio eletrónico: dre@incm.pt

Tel.: 21 781 0870

Fax: 21 394 5750