INSTITUTO DE INFORMÁTICA

# CADERNO DE ENCARGOS

---

## PROCESSO N.º 3001/21/0000202

**Manutenção da Solução de Comunicações Unificadas VoIP e Contact Center e Assistência técnica aos equipamentos**

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

## Capítulo I
## Disposições Gerais

### ARTIGO 1.º OBJETO DO CONTRATO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição pelo **CONTRAENTE PÚBLICO** de atualizações do licenciamento Unified Comunication Manager e Unified Contact Center Express, bem como e assistência técnica aos equipamentos que suportam as soluções.

### ARTIGO 2.º 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 suprimentos 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 DA EMPRESA FORNECEDORA
### SUBSECÇÃO I
## Disposições Gerais

### ARTIGO 3.º OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DA EMPRESA FORNECEDORA

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 FORNECEDORA** a obrigatoriedade de fornecer as atualizações de software dos produtos identificados no presente documento, bem como os serviços de suporte e de assistência técnica.

### ARTIGO 4.º FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito**,** os serviços de suporte e de assistência técnica a contratar serão prestados em estreita articulação com a equipa da **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 DO CONTRATO

O contrato iniciará os seus efeitos na data da celebração e vigorará até 31 de dezembro de 2021.

## ARTIGO 6.º PROPRIEDADE INTELECTUAL OU INDUSTRIAL

É da responsabilidade da **EMPRESA FORNECEDORA** quaisquer encargos decorrentes da utilização de direitos no âmbito da propriedade intelectual ou industrial, incluindo marcas registadas ou patentes.

## ARTIGO 7.º EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E DE EFICÁCIA

1. A **EMPRESA FORNECEDORA** obriga-se a fornecer os bens 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. Durante a execução do contrato, a **EMPRESA FORNECEDORA** obriga-se a obter o apoio do fabricante das atualizações e do titular dos direitos de propriedade intelectual sobre o software objeto do contrato, quando esteja em causa o "know how" específico para intervenções de natureza técnica, de forma absolutamente prioritária através de linha de comunicação dedicada.
3. A qualquer momento o **CONTRAENTE PÚBLICO** pode realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade de execução do contrato e do cumprimento de obrigações legais.

## ARTIGO 8.º ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

1. O **CONTRAENTE PÚBLICO** garantirá à **EMPRESA FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.
4. A **EMPRESA FORNECEDORA** 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 9.º SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. A **EMPRESA FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, a **EMPRESA FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

### ARTIGO 10.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 III
## Obrigações do CONTRAENTE PÚBLICO

### ARTIGO 11.º PREÇO CONTRATUAL

1. Pelo fornecimento dos bens 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 FORNECEDORA** 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 é de **361 433,00 EUR** (trezentos e sessenta e um mil, quatrocentos e trinta e três euros), a que acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor distribuído pelas seguintes parcelas:
   a) Atualizações do Licenciamento e suporte de Unified Comunication Manager: 206.500,00 EUR, a que acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor;
   b) Serviços de "upgrade de versão", para assegurar o apoio do fornecedor na instalação e configuração de novas versões da solução Unified Comunication Manager: 25 000,00 EUR, a que acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor;
   c) Atualizações do Licenciamento e suporte de Unified Contact Center Express: 126 000,00 EUR, a que acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor;
   d) Assistência técnica dos equipamentos: 3 933,00 EUR, a que acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor.

### ARTIGO 12.º CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas 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 dos serviços de "upgrade" de versão será efetuado, mensalmente, no prazo de 30 dias, consoante o número de horas prestadas e aceites.
3. O pagamento das atualizações e suporte do licenciamento em 2 prestações iguais, com vencimento em novembro e dezembro de 2021.
4. O pagamento dos serviços de assistência técnica será feito em dezembro de 2021;
5. As obrigações só se vencerão se os bens e serviços tiverem sido aceites pelo **CONTRAENTE PÚBLICO.**

6. Sob pena de devolução, as faturas devem identificar claramente o objeto do contrato, a fase / produto relacionado com a fatura, bem como o número de compromisso a transmitir pelo CONTRAENTE PÚBLICO aquando da celebração do contrato.

## CAPíTULO III
## SANÇÕES CONTRATUAIS

### ARTIGO 13.º PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Nos casos de atraso no cumprimento do prazo estabelecido no n.º 4 e no nº 6 do artigo 16.º do caderno de encargos, será aplicada à **EMPRESA FORNECEDORA** uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço contratual x A/500, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de dias de atraso;
2. Nos casos de atraso no cumprimento do prazo estabelecido no n.ºs 3 e 5 do artigo 16.º do caderno de encargos, será aplicada à **EMPRESA FORNECEDORA** uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço contratual x A/1000, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de horas de atraso.
3. Por cada violação das obrigações constantes do nº 4 do artigo 8º a quantia de 500 EUR (quinhentos euros).
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **CONTRAENTE PÚBLICO** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.
5. Considera-se de especial gravidade a violação pelo **Prestador do serviço** 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 14.º RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. A resolução do contrato será efetivada por meio de carta registada com aviso de receção, a qual deverá indicar, expressamente, as causas que a fundamentarem.
2. A cessação do contrato não afetará a titularidade das Licenças correspondentes às atualizações entregues até essa data.

### 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 FORNECEDORA**, na parte em que intervenham;
   b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da **EMPRESA FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela **EMPRESA FORNECEDORA** de normas legais;
   e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da **EMPRESA FORNECEDORA** 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 FORNECEDORA** 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
### BENS E SERVIÇOS A ADQUIRIR

1. O **CONTRAENTE PÚBLICO** pretende adquirir as seguintes atualizações do licenciamento (updates corretivos, updates dentro da mesma versão e upgrades de versão), comercializadas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021, bem como serviços de "upgrade" de versão:

a) Unified Comunication Manager

| Designação Comercial do Produto (ou equivalente) | Quantidades de licenças objeto de atualização | Serviços de "upgrade" de Versão (quantidade máxima) |
|---|---|---|
| Licença Enhanced de Communication Manager | 1200 | 500 horas/homem |
| Licença Basic de Communication Manager | 10800 | |
| Licença Essential de Communications Manager | 1000 | |
| Licença Enhanced Plus de Communication Manager | 100 | |

- Assistência pós-venda com suporte em horário normal (das 9 horas e as 18 horas);
- Continuidade do produto ("updates" corretivos e dentro da mesma versão);
- "upgrades" de versão;
- Serviços de "upgrade" de versão

Os serviços de "upgrade" de versão são executados, nos dias úteis, entre as 9 horas e as 18 horas, com base em determinação do Contraente Público a enviar ao Fornecedor contendo o número de horas, os prazos de execução e a descrição, e podem ser realizados remotamente a pedido do contraente público.

b) Unified Contact Center Express

| Designação Comercial do Produto (ou equivalente) | Quantidades de licenças objeto de atualização |
|---|---|
| Licença de Unified Contact Center Express PRE Seat | 511 |
| Licença de Unified Contact Center Express de ENH Seat | 2 |
| Unified Contact Center Express HA Outbound IVR Port | 10 |

- Assistência pós-venda com suporte em horário normal (das 9 horas e as 18 horas);
- Continuidade do produto ("updates" corretivos e dentro da mesma versão);
- "upgrades" de versão;

2. O **CONTRAENTE PÚBLICO** pretende, ainda, adquirir serviços de assistência técnica aos seguintes equipamentos que suportam toda a solução de VOIP e de Contact Center**:**

| Designação dos equipamentos | Quantidades de equipamentos objeto da assistência técnica |
|---|---|
| UCS HW 24X7X4OS UCS C220 M4 SFF w/o CPU, mem, HD | 8 |
| SNTC 24X7X4OS Cisco Meeting Server 1000 | 2 |

3. A **EMPRESA FORNECEDORA** obriga-se a prestar os serviços de suporte às atualizações pelos canais internet, e-mail ou telefone na modalidade de horário das **9 horas às 18 horas**, todos os dias úteis na sede do Contraente Público, com tempo de resposta de 2 (duas) horas a contar da notificação feita pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**;

4.O fornecimento das atualizações deve ocorrer no prazo de 7 dias a contar da celebração do contrato ou da comercialização se esta for posterior àquele evento;

5.Os serviços de assistência técnica são prestados com um tempo de resolução de 2 (duas) horas, a contar da notificação feita pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**;

6. A **EMPRESA FORNECEDORA** obriga-se a prestar os serviços de "upgrade" de versão, nos dias úteis, entre as 9 horas e as 18 horas, com base em determinação do Contraente Público contendo o número de horas, os prazos de execução, a descrição e o local que poderá ser na sede deste ou remotamente.

7.O software deve obedecer ao Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital, estabelecido na Lei nº 36/2011, de 21 de junho.

## CAPÍTULO IV
## DISPOSIÇÕES FINAIS

### ARTIGO 17.º TRABALHADORES

A **EMPRESA FORNECEDORA** 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 CAUÇÃO

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa do Procedimento, pode ser executada pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2. A resolução do contrato pelo **CONTRAENTE PÚBLICO** não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.

## ARTIGO 20.º CESSÃO DE CRÉDITOS

A cessão de créditos, designadamente no âmbito de contrato de "factoring" carece de autorização do **CONTRAENTE PÚBLICO**.

## ARTIGO 21.º CÓDIGO DE CONDUTA

A **EMPRESA FORNECEDORA** 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 IV e V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.

**ANEXO I**

**COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE**

**3001/21/0000202**

(minuta)

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 pessoas 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 dos artigos seguintes:

**Artigo 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;

**Artigo 2.ª**

As obrigações assumidas neste artigo 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 (ano)

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador