aicep Portugal Global

AGÊNCIA PARA O INVESTIMENTO E COMÉRCIO EXTERNO DE PORTUGAL, E.P.E. (AICEP)

AJUSTE DIRETO POR CRITÉRIOS MATERIAIS PARA A AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE ASSIDUIDADE - MILLENIUM PLUS (TRIÉNIO 2022-2024)

ADCM-85/2021/DCT

DIREÇÃO DE COMPRAS E TECNOLOGIA

CADERNO DE ENCARGOS

aicep Portugal Global

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto do concurso

O presente ajuste direto tem por objeto a aquisição de serviços destinados à prestação de suporte técnico e manutenção do Sistema de Gestão de Assiduidade, Millenium Plus, para o triénio 2022-2024, de acordo com as Cláusulas Técnicas constantes da Parte II do presente Caderno de Encargos.

Artigo 2.º

Entidade Adjudicante

A entidade adjudicante é a Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., abreviadamente designada por AICEP, com sede Rua Júlio Dinis, n.º 748, 8.º Dt.º, 4050-012 Porto e instalações na Rua de Entrecampos, 28, Bloco B, 12.º, 1700-158 Lisboa, endereço eletrónico aicep@portugalglobal.pt, telefone 217909500.

Cláusula 3.ª

Contrato

1. Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 95.º do CCP, o contrato a celebrar não será reduzido a escrito, considerando que o preço base é inferior ao montante de 10.000,00 €.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, entende-se que o contrato resulta da conjugação do presente Caderno de Encargos com o conteúdo da proposta, atento o disposto no n.º 3 do artigo 95.º do CCP.

3. Deve, ainda, considerar-se como fazendo parte integrante do contrato (não reduzido a escrito), se se vier a aplicar, os seguintes documentos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pela entidade a convidada, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da AICEP;
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 concorrente.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nos números anteriores, a respetiva prevalência é determinada nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 96.º do CCP.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é o montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela prestação de serviços e que constitui o objeto do contrato, fixado em 9.631,38 € (nove mil seiscentos e trinta e um euros e trinta e oito cêntimos), a que acresce o valor do IVA, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 47.º do CCP, com a seguinte projeção anual:

ANOS	Valor Total s/IVA	Valor Total c/IVA
2022	3.210,46 €	3.948,86 €
2023	3.210,46 €	3.948,86 €
2024	3.210,46 €	3.948,86 €
TOTAL	**9.631,38 €**	**11.846,60 €**

2. A importância fixada para cada ano económico poderá ser acrescida do saldo remanescente apurado dos anos anteriores.
3. O preço base foi estipulado por referência ao preço resultante da consulta preliminar ao mercado efetuada.

Cláusula 5.ª

Local da prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato serão prestados nas instalações da AICEP e remotamente (através do acesso ao servidor que aloja o software), a pedido do adjudicatário e com as permissões estritamente necessárias para verificação de erros ou anomalias de software.

Cláusula 6.ª

Prazo de vigência do contrato

A presente prestação de serviços iniciará os seus efeitos jurídicos no dia 1 de janeiro de 2022 e vigorará até ao dia 31 de dezembro de 2024, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação dos efeitos jurídicos do contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 7.ª

Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, decorrem para o prestador de serviços, as seguintes obrigações principais:

a) Cumprir integralmente as obrigações resultantes do contrato;

b) Prestar os serviços de acordo com as condições constantes do presente caderno de encargos, do qual fazem parte integrante;

c) Assegurar a inexistência de situações de incompatibilidade ou de conflito de interesses;

d) Assegurar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação de acordo com as boas práticas de segurança de informação, preferencialmente em conformidade com a norma ISO/IEC 27002:2013;

e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento dos sistemas de organização e informação necessários à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa;

f) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível, a prestação do serviço ou o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;

g) Obrigação de não alterar as condições de prestação dos serviços contratados;

h) Obrigação de garantir a continuidade da prestação dos serviços pelo prazo máximo de vigência contratual;

i) Obrigação de não ceder a sua posição contratual sem prévia autorização, dada por escrito pela AICEP;

j) Cumprir toda a legislação e orientações em vigor, no que concerne à prestação dos serviços objeto do presente procedimento;

k) Obrigação de prestar, de forma correta e fidedigna, todas as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;

l) Obrigação de comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.

2. O Adjudicatário e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

3. O Adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo que decorrem da prestação de serviços a contratar.

Cláusula 8.ª

Sigilo

1. O Adjudicatário e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação aplicável, incluindo o estipulado nos estatutos da AICEP para os respetivos trabalhadores, a sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, jurídica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento em relação com a execução do contrato.

2. A informação e a documentação abrangidas 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 forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do dever de sigilo pelo Adjudicatário ou pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à AICEP o direito à resolução imediata do contrato sem qualquer contrapartida ao Adjudicatário.

5. O dever de sigilo mantém-se indefinidamente, salvo autorização expressa em contrário pela AICEP, 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.

6. A obrigação de sigilo prevista no presente artigo é extensível aos agentes, funcionários, colaboradores do Adjudicatário ou terceiros que as mesmas envolvam, respondendo o cocontratante solidariamente perante o contraente público perante o incumprimento da presente obrigação.

Cláusula 9.ª

Dados Pessoais

A AICEP e o Adjudicatário comprometem-se a tratar os dados pessoais no estrito cumprimento da legislação nacional e comunitária aplicável à proteção de dados pessoais, através de medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus dados pessoais, de forma a evitar a perda, mau uso, alteração e acesso não autorizado aos mesmos, nos termos da Declaração que se anexa como Anexo A.

Cláusula 10.ª

Incompatibilidade, impedimentos e conflitos de interesses

1. Ao Adjudicatário são aplicáveis, com as devidas adaptações, as regras relativas às garantias de imparcialidade previstas no Código do Procedimento Administrativo.

2. Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o Adjudicatário, por força do contrato ou por causa dele ou mesmo no exercício de outras atividades, pessoais ou profissionais, tenha de tomar opções técnicas, propor decisões ou emitir pareceres, com reflexo direto ou indireto em procedimentos de qualquer natureza, que possam afetar ou em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros à AICEP, privados ou públicos e que, por essa via, prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor, ou que possam suscitar dúvida fundada sobre a isenção e o rigor que são devidos.

3. Caso, ao longo das prestações objeto do presente procedimento, venha a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos da lei ou indicados nos números anteriores, o Adjudicatário compromete-se a informar a AICEP desse facto e a tomar as medidas necessárias à sua superação.

Cláusula 11.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade industrial.

2. Caso a AICEP venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

3. O Adjudicatário é responsável por qualquer violação das normas legais ou direitos de terceiros em relação a patentes, modelos de utilidade, marcas, modelos e desenhos industriais, direitos de autor ou direitos conexos, bem como quaisquer direitos de propriedade intelectual por ele utilizados, em que incorra no âmbito do presente contrato.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AICEP

Cláusula 12.ª

Preço contratual

1. Pelo fornecimento dos serviços a entidade adjudicante pagará ao adjudicatário o valor resultante do preço contratual que vier a constar da proposta adjudicada, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço contratual não pode em qualquer caso ser superior ao preço base.
3. Não será permitida a revisão do preço contratual.
4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, como seja a manutenção das condições técnicas e humanas para o fornecimento dos serviços objeto do contrato ou quaisquer encargos decorrentes de utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 13.ª

Condições de Pagamento

1. A quantia devida pela AICEP, nos termos da cláusula anterior, será paga por três vezes, no início de cada ano de execução do contrato, da seguinte forma:

a) O montante anual correspondente ao ano de 2022, será faturado até ao dia 20 de janeiro;

b) O montante anual correspondente ao ano de 2023, será faturado até ao dia 20 de janeiro;

c) O montante anual correspondente ao ano de 2024, será faturado até ao dia 20 de janeiro.

2. As faturas serão pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção, pela AICEP, das mesmas, as quais devem ser emitidas em nome da AICEP, devem especificar o número do compromisso e ser apresentadas até ao dia 20 do respetivo mês.

3. Não sendo observado o prazo estabelecido no número anterior, considera-se que a respetiva prestação só se vence nos 30 (trinta) dias úteis subsequentes à apresentação da correspondente fatura.

4. Em caso de discordância por parte da AICEP, 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.

5. Não são aceites adiantamentos por conta dos serviços a prestar.

6. Para além das condicionantes sobre faturação estabelecidas nos números anteriores, das faturas deve constar a identificação expressa do respetivo número de compromisso (a indicar pela AICEP).

7. Desde que devidamente emitidas, e observado o disposto nos números anteriores, as faturas serão pagas através de transferência bancária, para o IBAN indicado pelo Adjudicatário.

8. É da inteira e exclusiva responsabilidade do Adjudicatário o cumprimento das suas obrigações fiscais e parafiscais, declarativas e de pagamento, bem como o atempado tratamento de questões administrativas associadas à sua atividade junto das instituições competentes, incluindo seguros e licenças respeitantes à atividade prosseguida ao abrigo do contrato.

9. Em caso de atrasos no pagamento por parte do contraente público o cocontratante tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 14.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AICEP pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma sanção pecuniária, nos termos do artigo 329.º do CCP, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações emergentes do contrato, por facto imputável ao Adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir-lhe o pagamento de uma sanção contratual no valor pecuniário de até 2% do preço contratual, por cada ocorrência;

b) No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato para o início de serviços e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada uma sanção pecuniária calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = V \times \frac{A}{200}$$

em que P corresponde ao montante da penalidade, V é igual ao preço contratual e A é o número de dias em atraso.

2. 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.

3. As sanções pecuniárias a que se referem os números anteriores podem ser aplicadas pela AICEP, em caso de resolução do contrato por incumprimento do Adjudicatário.

4. A AICEP pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos do presente artigo.

5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AICEP exija uma indemnização pelos danos decorrentes do incumprimento definitivo das obrigações a cargo do Adjudicatário.

Cláusula 15.ª

Resolução por parte da AICEP

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a AICEP pode resolver a prestação de serviços, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2. Considera-se incumprimento definitivo, para efeitos do disposto na alínea a) do nº. 1 do artigo 333.º do CCP, o atraso na execução das obrigações resultantes do caderno de encargos, após a interpelação para o cumprimento.

3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário.

4. A resolução não prejudica a aplicação de quaisquer sanções contratuais aplicadas nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 16.ª

Resolução por parte do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Adjudicatário pode resolver a prestação de serviços, nos termos do artigo 332.º do CCP.

2. Em caso de incumprimento de obrigações pecuniárias pela AICEP por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à AICEP, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a AICEP cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3. O direito de resolução é exercido por via judicial.

Cláusula 17.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo da AICEP ou do Adjudicatário que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal, as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que não pudessem ser conhecidas ou previstas à data da adjudicação e cujos efeitos não lhe fossem razoavelmente exigíveis contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, verificando-se 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 casos de força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Adjudicatário, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este 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 pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário 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 do Adjudicatário não devidas a sabotagem;

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

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 18.ª

Revogação

1. O contrato (não reduzido a escrito) a celebrar pode, a qualquer momento, ser revogado por acordo entre a AICEP e o Adjudicatário.

2. O acordo de revogação reveste a forma escrita.

3. A revogação não implica o pagamento de qualquer indemnização.

4. O acordo de revogação pode prever que, caso seja do interesse da AICEP, o Adjudicatário garanta o fornecimento dos bens objeto do contrato pelo período de 2 (dois) meses nas condições vigentes à data da revogação, de modo a ser possível efetuar novo procedimento.

CAPÍTULO IV

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 19.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade ou resolução do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 20.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

Ao Adjudicatário não assiste o direito de ceder a terceiros, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou a fazer-se substituir, por qualquer forma, na prestação de serviços objeto, sem autorização prévia da AICEP e dada por escrito e nos termos das disposições aplicáveis do CCP.

Cláusula 21.ª

Ajustamentos contratuais

1. A AICEP pode efetuar com o Adjudicatário ajustamentos ao conteúdo do contrato (não reduzido a escrito) desde que estes não impliquem a violação dos parâmetros base fixados no presente caderno de encargos.

2. Os ajustamentos efetuados ao abrigo do número anterior são reduzidos a escrito.

Cláusula 22.ª

Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações efetuadas entre as partes devem ser efetuadas preferencialmente através de correio eletrónico para o endereço a indicar pela entidade adjudicante, através da transmissão escrita e eletrónica de dados, com aviso de entrega ou carta registada com aviso de receção.
2. Qualquer comunicação ou notificação efetuada por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a entidade adjudicante e que sejam efetuadas através de correio eletrónico ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se efetuadas às 10 horas do dia útil seguinte.
5. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

6. Toda e qualquer comunicação, notificação e/ou documentação emitida pelo Adjudicatário em sede de execução contratual terá que ser, obrigatoriamente, redigida em português.

Cláusula 23.ª

Garantia

1. O adjudicatário garantirá, sem qualquer encargo para a AICEP, os serviços prestados assim como os equipamentos disponibilizados, indicados na sua proposta, ainda que este coincida com o mínimo legalmente estabelecido para a aquisição em causa.

2. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultarem de uma utilização abusiva ou de negligência da entidade adjudicante, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.

3. Em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos se a anomalia resultar de facto não imputável ao adjudicatário.

Cláusula 24.ª

Contagem de prazos

À contagem de prazos na fase de execução do contrato são aplicáveis as seguintes regras:

a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;

b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;

c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;

d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 25.ª

Legislação aplicável

1. O contrato (não reduzido a escrito) é regulado pela legislação portuguesa.

2. Em tudo o mais que não esteja expressamente previsto no Convite e no Caderno de Encargos aplicar-se-á o disposto no CCP e demais legislação especial aplicável.

Cláusula 26.ª

Gestor do Contrato

A AICEP designa Gestor de Contrato, o trabalhador da Direção de Compras e Tecnologia, Luís Allen Vasconcelos, a quem competirá acompanhar permanentemente a execução do contrato e exercer as competências previstas no artigo 290.º-A do CCP.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 27.ª

Obrigações da AICEP

1. A AICEP será responsável pela exploração corrente do sistema bem como pela manutenção de todos os componentes do sistema, como "*hardware*" e "*software*", não abrangidos neste contrato de modo a permitir o seu normal funcionamento.
2. A AICEP obriga-se também a efetuar as atualizações de sistema operativo nas máquinas de suporte do sistema, por forma a acompanhar as diversas versões de software disponibilizadas pelo Adjudicatário.

Cláusula 28.ª

Intervenções no Sistema

1. Todas as intervenções serão solicitadas por escrito, pela AICEP, devendo os pedidos de manutenção descrever obrigatória e detalhadamente a anomalia detetada.

2. Os serviços de manutenção a prestar pelo Adjudicatário, ao abrigo do presente contrato têm um tempo de resposta de até 3 dias úteis a pedidos de suporte e compreendem:

a) Trabalhos de manutenção de "*hardware*" incluindo fornecimento e instalação de peças de substituição, na medida que sejam consideradas necessárias pelo Adjudicatário, nos diversos componentes de "*hardware*" constituintes do sistema por si instalados, com vista ao seu correto funcionamento;
b) As peças de substituição poderão ser peças usadas e serão fornecidas numa base de troca, tornando-se as peças substituídas propriedade do Adjudicatário;
c) No caso de peças de substituição que já não estejam disponíveis no mercado, o Adjudicatário assegurará o *upgrade* tecnológico, substituindo as mesmas por outras de uso corrente nos sistemas do Adjudicatário;
d) Fornecimento e envio de correções de software (Hot Fixes e Patches), na medida que sejam consideradas necessárias pelo Adjudicatário, nos diversos componentes de software constituintes do sistema, com vista ao seu correto funcionamento;
e) Fornecimento e envio de novas versões do software, em suporte magnético adequado, acompanhadas de procedimentos escritos de instalação e utilização;
f) Fornecimento e envio de novas versões de firmware para os equipamentos, nos diversos componentes de hardware constituintes do sistema, com vista ao seu correto funcionamento;
g) Instalação de correções de software (Hot Fixes e Patches);

h) Instalação de novas versões de software;
i) Instalação de novas versões de firmware.
3. Por cada intervenção de manutenção, será preenchida pelo Adjudicatário um registo, o qual deverá ser aceite e assinado por ambas as partes, ficando uma cópia em poder da AICEP.

Cláusula 29.ª

Níveis de Serviço

1. O Adjudicatário deverá cumprir os seguintes termos respeitantes aos níveis de serviço exigidos no âmbito da presente prestação de serviços:
a) Os serviços descritos nas alíneas a), g), h) e i) do n.º 2 do artigo anterior, serão prestados durante o horário normal de expediente, nos dias úteis das 9 horas às 18 horas;
b) O serviço *Help-Desk* que funcionará nos dias úteis das 10 às 12 horas e das 14 às 17 horas, para esclarecimento de dúvidas, não poderá nunca ser entendido como formação e será prestado somente a colaboradores da AICEP, que tenham participado nas formações ministradas pelo Adjudicatário e cada pedido de esclarecimento terá uma duração máxima de 20 minutos.
2. Os serviços previstos na alínea a) do número anterior inclui 6 (seis) deslocações e estadias a efetuar, pelos técnicos afetos ao serviço, entre as instalações do adjudicatário e da AICEP.
3. As deslocações que sejam feitas em número superior a 6 (seis) serão suportadas pela AICEP.

Cláusula 30.ª

Versões anteriores de software

O suporte a versões anteriores de software, poderá ser descontinuado pelo Adjudicatário desde que tal seja comunicado por escrito à AICEP, com uma antecedência mínima de três meses.

aicep Portugal Global

ANEXO A

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

_____ (*nome, número de documento de identificação e morada*), na qualidade de representante legal de (*) _____ (*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 com a Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., abreviadamente AICEP, na sequência do procedimento de _____ (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, estar ciente de que:

A. Obrigações da AICEP:

1. A AICEP procederá ao tratamento de dados pessoais para efeitos exclusivos de execução do contrato a celebrar e do cumprimento de obrigações legais.
2. A AICEP, enquanto entidade responsável pelo tratamento, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através do endereço de correio eletrónico dpo@portugalglobal.pt, ou através de outro meio que venha a ser por ela indicado no seu *website* (www.portugalglobal.pt).
3. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante a AICEP (na medida em que esta efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação / acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito a ser remetido através do formulário eletrónico existente para esse efeito no *website* da AICEP (página Política de privacidade), gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo.
4. A AICEP pode transmitir os dados pessoais a outras entidades, tidas como necessárias à prossecução das atividades da AICEP ou ao cumprimento de obrigações contratuais ou legais, desde que estas cumpram os requisitos legalmente aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais.
5. Os dados pessoais serão conservados até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior.
6. Para efeitos de gestão do contrato a celebrar podem ser realizadas operações automatizadas, nomeadamente definição de perfis, garantindo-se, contudo que as mesmas são efetuadas com os limites impostos pela legislação aplicável.

B. Obrigações do Adjudicatário:

O Adjudicatário declara que cumpre as disposições legais em vigor, quer nacionais quer comunitárias, sobre a proteção de dados pessoais.

Assinatura

Data

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