

Aprovo o presente Caderno de Encargos

O Director

9/12/2021

Ajuste Directo

AD N.º 009/FCM-UNL/2021

**AQUISIÇÃO SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE COM ASSISTÊNCIA REMOTA
AO SOFTWARE KEEP SOLUTIONS**

CADERNO DE ENCARGOS

I – PARTE GERAL**CAPÍTULO I****DISPOSIÇÕES GERAIS****ARTIGO 1.º****OBJECTO**

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objecto a **"AQUISIÇÃO SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE COM ASSISTÊNCIA REMOTA AO SOFTWARE KEEP SOLUTIONS"**, conforme decorre da Parte Especial do presente Caderno de Encargos.

ARTIGO 2.º**PRAZO**

1. O contrato iniciar-se-á a 1 de Janeiro e vigorará até 31.12.2022, automaticamente renovável por períodos de 12 meses até ao limite máximo de 3 anos, salvo oposição à renovação por parte da NMS|FCM-UNL a comunicar com um aviso prévio de 15 dias de calendário do termo inicial do contrato ou da sua renovação.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato terá o seu termo se for atingido o seu preço contratual, em função do que vier a ocorrer primeiro.
3. O Contrato a celebrar, e suas renovações, não poderão ultrapassar a data de 31 de Dezembro de 2024.

ARTIGO 3.º**DEVER DE INFORMAÇÃO**

1. O Adjudicatário obriga-se a prestar a informação e os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela NMS | FCM-UNL com a periodicidade que esta razoavelmente entender conveniente quanto à execução do plano de trabalhos e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergem do Contrato.
2. A obrigação prevista no número anterior compreende o dever de o Adjudicatário participar em reuniões com a NMS | FCM-UNL ou com outras entidades que se mostrem objectivamente necessárias em função do objecto do Contrato.
3. O Adjudicatário obriga-se a comunicar à NMS | FCM-UNL a iminência e/ou o início de qualquer processo judicial ou

extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que possa perturbar a execução do Contrato.

4. O Adjudicatário obriga-se a comunicar à NMS | FCM-UNL, no prazo de quarenta e oito horas a contar do seu conhecimento, a ocorrência de qualquer circunstância ou factos relevantes, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das suas obrigações contratuais.

5. Todos os relatórios, registos de actas e demais documentos elaborados pelo Adjudicatário, no âmbito do dever de informação, devem ser redigidos em português.

6. O Adjudicatário deverá nomear um representante, que será o seu interlocutor com a NMS | FCM-UNL relativamente a assuntos técnicos e processuais do contrato a celebrar.

7. Sempre que o Adjudicatário sofra atrasos no plano de trabalhos, em virtude de qualquer facto imputável a terceiros, deverá, no prazo de vinte e quatro horas a contar da data em que tome conhecimento da ocorrência, informar por escrito a NMS | FCM-UNL, a fim de esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance.

ARTIGO 4.º

DEVER DE SIGILO

1. O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à NMS | FCM-UNL ou a qualquer outra entidade, de que possa ter tido conhecimento no âmbito da execução do Contrato.

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

3. Exclui-se do dever de sigilo acima previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respectiva 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.

ARTIGO 5.º

PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar da data da cessação do Contrato, sem prejuízo da manutenção da sujeição a sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei.

ARTIGO 6.º

PREÇO BASE

1. Preço base é o preço máximo que a NMS | FCM-UNL se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constitui a aquisição de serviços a contratar, nomeadamente a quantia de **11.160,00 Euros**, não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado, o que corresponde aos preços unitários base conforme tabela que se apresenta:

Preço Base do procedimento (s/IVA)	11 160,00 €
	Preço Base Unitário (s/IVA)
Manutenção e suporte c/ assistência remota ANO 2022	3 720,00 €
Manutenção e suporte c/ assistência remota ANO 2023	3 720,00 €
Manutenção e suporte c/ assistência remota ANO 2024	3 720,00 €

2. O valor mencionado no número anterior compreende todas as obrigações previstas no presente Caderno de Encargos.

3. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à NMS | FCM-UNL (incluindo as despesas com combustível, despesas de alojamento, mão-de-obra, despesas de transporte e instalação do equipamento, material (incluindo *hardware*) necessário à boa execução das obrigações previstas no presente caderno de encargos bem como, quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e ainda, a garantia do bem e o apoio técnico melhor descrito na Parte Especial do presente Caderno de Encargos).

4. Não há lugar a revisão ou actualização do preço nem, a adiantamentos de preço.

CAPÍTULO II

CAUÇÃO E PAGAMENTOS

ARTIGO 7.º

CAUÇÃO

Para efeitos do presente procedimento contratual e do contrato a celebrar, a NMS|FCM renuncia ao direito de exigir caução ao Adjudicatário.

ARTIGO 8.º

PAGAMENTOS

1. Pela execução de todas as obrigações objecto do contrato a celebrar, bem como, pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a NMS | FCM-UNL deverá pagar ao Adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. A(s) factura(s) deverá(ão) ser enviada(s) por trimestre através da plataforma de facturação electrónica da UNL, ou por correio electrónico para o endereço faturas@unl.pt caso o Adjudicatário esteja legalmente dispensado da obrigação de adesão ao regime de facturação electrónica.
3. O pagamento será efectuado trimestralmente mediante a apresentação à FCM|NMS de factura emitida com base nos serviços prestados e devidamente confirmados pela FCM|NMS.
4. Para efeitos do disposto nos números anteriores, a obrigação pecuniária de pagamento do preço considera-se vencida 60 dias após a data em que a FCM|NMS tiver recebido a fatura ou documento equivalente, nos termos do n.º 4 do art. 299.º do CCP.
5. Em caso de discordância por parte da FCM|NMS, quanto ao valor indicado na factura, deve esta comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando o Adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova factura corrigida.

CAPÍTULO III

EXECUÇÃO

ARTIGO 9.º

EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A responsabilidade pela integral execução do contrato a celebrar e das obrigações melhor descritas na Parte Especial do presente Caderno de Encargos será atribuída exclusivamente ao Adjudicatário.
2. A NMS | FCM-UNL não reconhece, senão para os efeitos expressamente indicados na lei, a existência de quaisquer subcontratos ou terceiros que trabalhem por conta ou em combinação com o Adjudicatário.

CAPÍTULO IV

ENCARGOS

ARTIGO 10.º

ENCARGOS COM A REALIZAÇÃO DO CONTRATO

1. Qualquer encargo exigível pelas autoridades competentes em relação à execução do contrato de aquisição de bens a celebrar será da responsabilidade e por conta do Adjudicatário.
2. Todas as autorizações, emolumentos e quaisquer outras importâncias exigidas pelas autoridades competentes relativamente ao objecto do contrato são por conta do Adjudicatário.
3. Todos os encargos envolvidos na execução do contrato designadamente com transporte, mão-de-obra, equipamentos, combustível e outros materiais de consumo, são da responsabilidade do Adjudicatário.
4. Constituem ainda obrigações do Cocontratante:
 - a) Prestar os serviços à entidade adjudicante conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade e os requisitos definidos no Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;
 - b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou

parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do Contrato celebrado com a entidade adjudicante;

c) Não alterar as condições do fornecimento fora dos casos previstos no Caderno de Encargos;

d) Não ceder, sem prévia autorização da entidade adjudicante, a sua posição contratual no Contrato celebrado com esta;

e) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

f) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;

g) Possuir os conhecimentos técnicos e o know-how, próprios das melhores práticas, necessários e adequados a um profissional competente, diligente, zeloso e tempestivo para cumprimento das obrigações assumidas no Contrato

CAPÍTULO V

INCUMPRIMENTO

ARTIGO 11.º

SANÇÕES PECUNIÁRIAS CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento das obrigações contidas no presente Caderno de Encargos e no Contrato a celebrar a NMS | FCM-UNL pode exigir ao Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária.

2. Se o Adjudicatário não cumprir, por razões que lhe sejam imputáveis, as condições contratuais assumidas, sem prejuízo do ressarcimento de todos os prejuízos ou danos causados nos termos gerais do direito, incorrerá numa penalidade a favor da NMS | FCM-UNL, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.

3. O incumprimento dos requisitos técnicos do contrato a celebrar ou dos níveis de serviço definidos no presente caderno de encargos,

determina a aplicação de sanções pecuniárias pela NMS|FCM ao Adjudicatário, nos termos que se seguem:

- a) Pelo incumprimento do nível de serviço indicados na alínea a) do artigo 20.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €/ dia;
 - b) Pelo incumprimento do nível de serviço indicados nas alíneas b), c), d) do artigo 20.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 250 €/ dia;
4. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na factura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

ARTIGO 12.º

FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitam o cumprimento por uma das partes de qualquer das obrigações assumidas no Contrato, que, cumulativamente, sejam alheias à sua vontade, que a mesma não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do Contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Quaisquer danos resultantes de trabalhos em curso, acidentes naturais ou actos de vandalismo, aos quais o Adjudicatário é alheio, e que por si sejam detectados, deverão ser comunicados à NMS | FCM-UNL, devendo fazer prova da sua não responsabilidade.
3. Podem constituir força maior, desde que verificados os pressupostos constantes do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, que tenham implicação directa na execução do Contrato.
4. Não constituem força maior, designadamente:

- a) Quaisquer circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados e auxiliares do Adjudicatário, na parte em que intervenham.
- b) Greves ou conflitos laborais limitados ao Adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre.
- c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre o mesmo recaiam.
- d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções não sejam determinadas ou se devam a dolo ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança.
- e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Adjudicatário.
- f) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais.
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

ARTIGO 13.º

RESCISÃO DO CONTRATO

A NMS | FCM-UNL poderá rescindir o contrato nos casos que se indicam:

- a) Quando se verificar que a execução do contrato não corresponde às características que lhe são atribuídas na proposta e restante documentação apresentada pelo Adjudicatário;
- b) Quando do incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato;
- c) Quando, durante a vigência do contrato, o Adjudicatário haja sido declarado interdito, inabilitado, falido ou insolvente;
- d) Quando, sendo o Adjudicatário uma sociedade, se verifique a sua dissolução ou a transmissão total ou parcial do capital social e desde que tal facto se repercute na boa execução do contrato.
- e) Quando hajam sido aplicadas penalidades que no seu total perfaçam 20% do Contrato.

ARTIGO 14.º**INCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

1. Caso se verifique o incumprimento de alguma das obrigações contratuais por parte do Adjudicatário, deve o mesmo corrigi-los no prazo de 5 dias, após comunicação para o efeito da NMS | FCM-UNL.
2. Caso o incumprimento referido no número anterior se mantenha a NMS | FCM-UNL pode resolver o Contrato, devendo para tanto comunicar a Deliberação de Resolução, por carta registada com aviso de recepção a enviar ao Adjudicatário, após realização da audiência de interessados.
3. O Adjudicatário será responsável por todos os danos causados no decorrer da execução do contrato pelo seu pessoal, quer aqueles sejam de natureza humana ou material. Qualquer ocorrência desta natureza deverá ser comunicada por escrito à NMS | FCM-UNL.

ARTIGO 15.º**EFEITOS DA RESOLUÇÃO**

1. Em caso de resolução do Contrato pela NMS | FCM-UNL por facto imputável ao Adjudicatário, este fica obrigado ao pagamento à NMS | FCM-UNL de uma indemnização correspondente a 15% (quinze por cento) do preço contratual, a título de cláusula penal indemnizatória.
2. A indemnização é paga pelo Adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da resolução do Contrato.
3. O disposto no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adopção de novo procedimento de formação de Contrato.

CAPÍTULO VI**DO PROCESSO CONTENCIOSO****ARTIGO 16.º****FORO COMPETENTE**

Em caso de litígio o foro competente é o Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 17.º**COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES**

1. Todas as comunicações entre a NMS | FCM-UNL ou o júri do procedimento e os interessados, os candidatos, os concorrentes ou o Adjudicatário relativas à fase de formação do contrato devem ser escritas e redigidas em português e efectuadas através de correio electrónico ou de outro meio de transmissão escrita e electrónica de dados.
2. As comunicações entre a NMS | FCM-UNL e o Adjudicatário relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efectuadas pelos meios a que se refere o número anterior, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de recepção.
3. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do contrato, as partes devem identificar no mesmo as informações de contacto dos respectivos representantes, designadamente o endereço electrónico, o número de telecópia e o endereço postal.
4. O Adjudicatário ou o seu representante devem informar a NMS | FCM-UNL, por escrito, sempre que qualquer mudança se verificar no respectivo domicílio ou sede.
5. A alteração do domicílio contratual é comunicada à outra parte por carta registada com aviso de recepção.

ARTIGO 18.º**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Em todos os aspectos não regulados no presente caderno de encargos serão aplicáveis as normas constantes no Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 19.º**CONTAGEM DE PRAZOS**

1. Sem prejuízo de disposição em contrário, os prazos previstos no Caderno de Encargos são contínuos, correndo em Sábados, em Domingos e em dias feriados.
2. Os prazos que terminem em Sábados, Domingos ou dias feriados transferem-se para o dia útil imediatamente seguinte.

II – PARTE ESPECIAL

ARTIGO 20.º

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no ANEXO I do presente Caderno de Encargos, o adjudicatário fica obrigado a fornecer os serviços com as características constantes do presente caderno de encargos, tendo em conta as seguintes disposições:

- a) Garantir a actualização e manutenção de uma base de dados bibliográficos da coleção da NMS|FCM, com características que obedeçam a regras internacionais para o tratamento da documentação e “standards” que garantam uma colaboração com sistemas externos nesta matéria, caso do NOVA Discovery (EDS da EBSCO) – o catálogo colectivo das existências e recursos da NOVA, gerido pela Reitoria da UNL;
- b) Dar resposta às questões dos utilizadores, a estatísticas de gestão de exemplares, utilizadores e outros indicadores de gestão, através de melhorias a implementar nos módulos standard e no “updating” regular do software.
- c) O Adjudicatário deverá assegurar, a suas expensas, as atualizações corretivas e novas funcionalidades da plataforma a fim de garantir a boa funcionalidade da mesma.

ARTIGO 21.º

SERVIÇOS CONEXOS À AQUISIÇÃO DO SOFTWARE

1. Deve ser garantida pelo adjudicatário a prestação de serviços de manutenção e suporte com assistência remota e upgrades de versão.
2. Os serviços de manutenção e suporte não têm limite de horas, sendo que, deverão ser prestados pelos canais internet, e-mail ou telefone, nas modalidades de horário normal (9h às 18h), em dias úteis, ou outra modalidade mais vantajosa para a NMS | FCM-UNL.
3. Os serviços de manutenção e suporte têm associados serviços que asseguram a continuidade do produto, que incluem o direito a updates corretivos e updates dentro da mesma versão no decorrer do

contrato e outros serviços adicionais como o suporte em formação, otimização e integrações.

4. São considerados serviços de upgrades de versão o conjunto de serviços que asseguram os upgrades de versão nas licenças já instaladas.

ANEXO I

MANUTENÇÃO E SUPORTE C/ ASSISTÊNCIA REMOTA

Este serviço contempla a manutenção e suporte com assistência remota de todo o sistema instalado, apoio ao utilizador e acesso a novas versões pelo período de tempo contratado. O serviço garante um número ilimitado de incidências e pedidos de apoio de acordo com o nível de serviço definido.

O processo de manutenção e suporte da KEEP SOLUTIONS está em conformidade com a norma ISO 27001 – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação.

Itens incluídos:

- Serviço de apoio ao cliente (i.e., helpdesk) para o esclarecimento de dúvidas de utilização e problemas que derivem do mau funcionamento do software;
- Assistência remota para diagnóstico e resolução de problemas técnicos detetados no software ou serviços conexos;
- Correção de problemas de configuração do software;
- Pequenas alterações ao design implementado no software;
- Monitorização da disponibilidade dos módulos expostos na Internet e imediata notificação das equipas de manutenção para rápida reposição dos serviços;
- Configuração do software de modo a adaptá-lo a alterações efetuadas à sua infraestrutura, contexto de execução ou rede;
- Desenvolvimento e instalação de relatórios. O número de relatórios adicionais gratuitos depende do software e modalidade contratada;
- Acesso a minor versions do software que sejam lançadas durante o período de prestação do serviço de manutenção e suporte;
- Atualização para a uma major version do software (apenas em contratos de 3 anos).

NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Tempo médio de resposta a pedidos de helpdesk (Support)

Tempo médio resposta

Elevada (High) Problemas que impeçam o normal funcionamento dos serviços (e.g. aplicação está indisponível). 1 dia útil

Média (Normal) Problemas que degradam o trabalho do utilizador, porém não o impedem de desempenhar as suas funções (e.g. aplicação apresenta lentidão). 5 dias úteis

Baixa (Low) Problemas que visam melhorar aspetos do sistema, mas que não destabilizam o trabalho do utilizador (e.g. alteração de configuração, construção de novo relatório, alteração de logótipo). 10 dias úteis

O serviço de helpdesk funciona nos dias úteis das 9h00 às 18h00 (GMT) 1 .

