POLITÉCNICO DE SANTARÉM

Concordo e aprovo

João Moutão
Presidente

14-02-2022

Ajuste Direto por Critérios Materiais

15/2022

Manutenção e Suporte dos Sistemas de Gestão Académica SIGARRA e de Avaliação Docente ao IPSantarem

Caderno de Encargos

Índice

Cláusula 1ª – Objeto do procedimento..... 3
Cláusula 2ª – Preço base 3
Cláusula 3ª – Serviços de manutenção e suporte 3
Cláusula 4ª – Tempos de resolução..... 4
Cláusula 5ª – Obrigações principais do prestador de serviços 4
Cláusula 6ª – Prazo da prestação do serviço 4
Cláusula 7ª – Local da prestação do serviço 5
Cláusula 8ª - Faturação..... 5
Cláusula 9ª - Objeto do dever de sigilo 5
Cláusula 10ª - Condições de pagamento 5
Cláusula 11ª - Força maior 5
Cláusula 12ª - Resolução do contrato por parte do contraente público 6
Cláusula 13ª - Resolução do contrato por parte do prestador de serviços 6
Cláusula 14ª - Subcontratação e cessão da posição contratual..... 6
Cláusula 15ª - Comunicações e notificações 6
Cláusula 16ª - Contagem dos prazos 7
Cláusula 17ª - Gestor do Contrato 7
Cláusula 18ª - Legislação aplicável 7
Cláusula 19ª – Resolução de litígios 7

Cláusula 1ª – Objeto do Procedimento

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal os serviços de "Manutenção e Suporte do Sistema de Gestão Académica SIGARRA e de Avaliação Docente ao IPSantarem".

Cláusula 2ª – Preço base

De acordo com o nº 1 do artigo 47º do CCP em que o preço base é o preço máximo que a entidade se dispõe a pagar, determina-se que, o preço base do procedimento é de €38.721,00 (Trinta e oito mil setecentos e vinte e um euros) não incluindo o Imposto sobre o valor acrescentado, inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja atribuída à entidade adjudicante.

A fixação do preço base apresentado é resultante da verificação de preço praticado em anteriores procedimentos, para prestações do mesmo tipo.

Cláusula 3ª - Serviço de manutenção e suporte

1- O serviço de manutenção proposto compreende os seguintes serviços, executados durante o período normal de funcionamento da Sysnovare (dias úteis de 2ª a 6ª feira, das 8:30 às 12:30 e das 14:00 às 18:00)

- Esclarecimento, telefónico ou escrito, de dúvidas suscitadas pela utilização do Sistema de Gestão Académica – SIGARRA
- Apoio, telefónico ou escrito, na recuperação de dados resultantes do funcionamento incorreto ou defeituoso do Sistema de Gestão Académica – SIGARRA
- Correção de erros críticos ou assistência para solucionar problemas por meio de soluções provisórias ou, se necessário, por meio de uma nova versão, ao critério da Sysnovare;
- Distribuição gratuita de novas versões dos Software Aplicacionais, cobrindo correções de problemas, resposta a obrigações legais e/ou melhoramentos, sugeridos pelo Instituto Politécnico de Santarém e/ou outros utilizadores dos Software Aplicacionais;
- Acesso ao suporte remoto, via telecomunicações ao Instituto Politécnico de Santarém, para deteção e correção de eventuais anomalias.

2- Nível de serviço acordado – Service Level Agreement (SLA)

Para todas as solicitações efetuadas no âmbito desta proposta, propomos que as mesmas sejam classificadas em 3 níveis de criticidade:

1-**Crítico** — Com forte impacto na produção (a aplicação ou uma parte substancial da mesma) está parada.

2-**Urgente** — Com impacto na produção, embora não inviabilizando a maioria das respetivas funcionalidades

3-**Normal** — Sem impacto imediato na produção, ou, tendo impacto, está circunscrito a funcionalidades pouco relevantes.

As solicitações poderão ser reportadas em reuniões de trabalho, através de correio eletrónico e preferencialmente através da plataforma de Service Requests, disponibilizado pela Sysnovare, e acessível através do siflo www.sysnovare.pt

O acesso a este sistema é feito mediante autenticação dos interlocutores do Instituto Politécnico de Santarém, designados previamente para o efeito.

Cláusula 4ª - Tempos de Resolução

Os objetivos pretendidos para os tempos de resolução de cada solicitação, para cada tipo de serviços e para cada nível de criticidade serão os que constam na tabela seguinte:
Considera-se que o tempo de resolução é o tempo que medeia entre a comunicação escrita da solicitação por nossa parte e o momento em que a Sysnovare a resolve, disponibilizando uma solução, mesmo que provisória, para a mesma

Critico	8 h
Urgente	24 h
Normal	Ver nota b)

Notas:
a) Os tempos referidos são em horas úteis, definidos nos períodos 08H30 às 12H30 e das 14H00 às 18H00.
b) A resolução de solicitações de nível normal, deverá ser sempre efetuada até à próxima atualização do Software Standart (próxima Versão ou Revisão).

Cláusula 5ª - Obrigações principais do prestador de serviços

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

a) Obrigação da prestação identificados na sua proposta e de acordo com o caderno de encargos
b) Execução conforme estabelecido.

Cláusula 6ª - Prazo da prestação do serviço

A prestação do serviço, por impossibilidade de interrupção do serviço, teve o seu início a 1 de janeiro de 2022, pelo que se escuda na retroatividade justificada pelo nº 2 do artigo 287º do CCP e terá o seu términus a 31.12.2023.

Cláusula 7ª - Local da prestação de serviços

Os serviços objeto deste contrato serão efetuados remotamente a partir da Sysnovare, no Porto.

Cláusula 8ª - Faturação

O valor adjudicado deverá ser apresentado mensalmente, após indicação do respetivo compromisso.

Cláusula 9ª - Objeto do dever de sigilo

1- O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra relativa ao IPSantarem de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação à execução do contrato.

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

Cláusula 10ª - Condições de pagamento

1- Para efeitos de pagamento, as faturas deverão ser apresentadas mensalmente.

2- O pagamento das faturas será efetuado por meio de transferência bancária para o NIB a indicar pelo adjudicatário, no prazo de 60 dias.

3- Os pagamentos só serão efetuados após demonstração da regularização da situação tributária e contributiva da entidade adjudicatária.

Cláusula 11ª - Força maior

1- Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 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 do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços 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 12ª - Resolução do contrato por parte do contraente público

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, os contratantes podem resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de algum deles violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

Cláusula 13ª - Resolução do contrato por parte do prestador de serviços

1- Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o fornecedor pode resolver o contrato quando o montante que lhe seja devido esteja em divida há mais de seis meses.

2- Nos casos previstos no número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada á entidade adjudicante, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 14ª - Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 15ª - 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.

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

Cláusula 16ª - Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 17ª - Gestor do Contrato

Ao abrigo do disposto no artigo 290-A o Gestor do Contrato será o Diretor da **DSSIC** (Direção de Serviços de Sistemas de Informação e Comunicações), Engenheiro José Maurício

Cláusula 18ª - Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, nomeadamente o DL 18/2008, de 29 de janeiro com as novas alterações introduzidas pelo Decreto-lei 111-B/2017, de 31 de agosto.

Cláusula 19ª - Resolução de litígios

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Leiria, com expressa renúncia a qualquer outro.