



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

CADERNO DE ENCARGOS

Consulta. Previa nº 2021210/507

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS, RENOVAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE SUPORTE DA REDE DO CENTRO DE RECUPERAÇÃO DE DADOS EM PRODUÇÃO NA SEDE DA DELEGAÇÃO REGIONAL DO NORTE DO IEFP, I.P.



PARTE I
CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA 1ª
OBJETO DO CONTRATO

O contrato tem por objeto a aquisição da Renovação do Serviço de Manutenção do Sistema de suporte da Rede do Centro de Recuperação de dados em produção nas instalações da Delegação Regional do Norte do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P.), nos termos do previsto no presente Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 2ª
PREÇO BASE

O preço base para aquisição dos serviços que constituem o objeto do presente contrato é de **51.000,00 EUR (cinquenta e um mil euros)**, a que acrescerá o IVA à taxa legal em vigor.

CLÁUSULA 3ª
LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A prestação de serviços objeto deste contrato será efetuada na sede da Delegação Regional Norte, do IEFP, I. P., sito Rua Eng.º Ezequiel Campos, 488 - 4149-004 Porto - PORTUGAL

CLÁUSULA 4ª
PRAZO DE EXECUÇÃO

O contrato terá a duração de **3 (três) anos**, com início previsto em **1/05/2022** e fim a **30/04/2025**, sem prejuízo das obrigações acessórias que resultem da execução do mesmo.

CLÁUSULA 5ª
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Nas condições de pagamento a apresentar pelo adjudicatário não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a fornecer.
2. O adjudicatário deverá enviar, anualmente, para a Direção de Serviços de Gestão Administrativa e Financeira, sita na Rua de Xabregas, nº 52, 1949-003 Lisboa, a fatura referente aos serviços prestados.
3. O pagamento de qualquer fatura está dependente do cumprimento por parte da entidade adjudicatária do previsto no presente Caderno de Encargos, bem como do conhecimento da situação tributária e contributiva da mesma.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao prestador de serviços por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. A entidade adjudicante efetuará o pagamento das faturas ao adjudicatário, num prazo não superior a 30 dias a partir da data da sua entrada nos seus serviços.
6. Na eventualidade do não cumprimento do prazo referido no número anterior, aplicar-se-á Lei nº 3/2010, de 27 de abril, que estabelece a obrigatoriedade do pagamento de juros de mora, calculados à taxa legal em vigor.

CLÁUSULA 6ª
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços ao IEFP, I.P., nos termos das disposições do presente caderno de encargos, de acordo com a respetiva proposta e com as orientações e recomendações técnicas recebidas.



2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato decorrem para o fornecedor dos equipamentos as seguintes obrigações principais:
- a) Entregar toda a documentação necessária à adjudicação, no prazo de 10 dias após a notificação de adjudicação, nomeadamente:
 - i. Declaração emitida conforme modelo constante do **anexo II** do programa do concurso;
 - ii. Documento comprovativo que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do Artigo 55.º do Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro.
 - b) A título acessório, o fornecedor dos equipamentos fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados ao fornecimento dos equipamentos, bem como ao estabelecimento do sistema de organização apropriado à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

CLÁUSULA 7ª

RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade adjudicante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das disposições seguintes.
2. O adjudicatário responde ainda perante a entidade adjudicante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.

CLÁUSULA 8ª

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos de autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.

CLÁUSULA 9ª

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL POR INCUMPRIMENTO DO COCONTRATANTE

1. Em caso de incumprimento total ou parcial das obrigações a que o cocontratante se obriga e que sejam geradoras de resolução do contrato, deverá o mesmo ceder a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré contratual pela ordem sequencial, de acordo com a classificação final obtida para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.
2. A execução do contrato ocorrerá nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré contratual original.
3. A cessão da posição contratual opera nos termos definidos no artigo 318-A do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 10ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO

Em caso de incumprimento, por uma das partes, das obrigações emergentes do contrato, confere nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

CLÁUSULA 11ª

SUBCONTRATAÇÃO

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.



CLÁUSULA 12ª

CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

CLÁUSULA 13ª

PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por alegadamente 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.

CLÁUSULA 14ª

OBRIGAÇÃO DE SIGILO

O adjudicatário obriga-se ao sigilo de quaisquer informações que obtenha em virtude da execução do contrato, salvo se prévia e expressamente autorizado pela entidade adjudicante, nos termos e para os efeitos da Lei de Proteção de Dados Pessoais.

CLÁUSULA 15ª

OUTROS ENCARGOS

Todas as despesas inerentes à celebração do contrato são da responsabilidade do adjudicatário.

CLÁUSULA 16ª

PREVALÊNCIA

1. O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) O suprimimento dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, 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 presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do Contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 17ª

DADOS PESSOAIS

1. Os Outorgantes comprometem-se a respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) em vigor e demais legislação nacional aplicável aos dados pessoais.



2. O Primeiro Outorgante enquanto responsável pelo tratamento dos dados fornecidos, informa que os mesmos serão utilizados para garantir a adequada execução do contrato, nomeadamente identificação do Segundo Outorgante e faturação ao abrigo do Código dos contratos Públicos.
3. Os dados pessoais fornecidos serão conservados apenas durante o período de execução do contrato, podendo ser mantidos de acordo com as exigências legais inerentes à finalidade do tratamento para que foram recolhidos.

CLÁUSULA 18ª**GESTOR DO CONTRATO**

No clausulado do contrato será indicado o gestor do contrato em nome da entidade adjudicante nos termos do artigo 290º-A, do Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111º-B/2017, de 31 de agosto.

CLÁUSULA 19ª**FORO COMPETENTE**

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa com renúncia a qualquer outro.

CLÁUSULA 20ª**LEI APLICÁVEL**

O contrato rege-se pela lei portuguesa.

PARTE II**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****CLÁUSULA 21ª****ÂMBITO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO**

Contrato prestação de serviços de suporte e manutenção do Sistema de suporte da Rede do Centro de Recuperação de dados em produção nas instalações da Delegação Regional do Norte do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P.) pelo período de 36 meses.

CLÁUSULA 22ª

Equipamentos e dispositivos cisco em produção, alvo do serviço de manutenção pretendido, constituídos por dois switch Nexus modelos 31108 e duas firewalles Cisco Firepower 2140 (incluiu plataforma de Gestão)

PRODUCT NUMBER	PRODUCT DESCRIPTION	PAK/SERIAL NUMBER
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19432975
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19432981
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19432983
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19442025
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19442026
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19442028



GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19442029
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19442003
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19442006
GLC-TE=	1000BASE-T SFP TRANSCEIVER MODULE FOR CATEGORY 5 COPPER WIRE	AVC19442019
FMC1000-K9	fiCisco FIREPOWER MANAGEMENT CENTER 1000 CHASSIS	FCH2223V1LV
FMC-CPU-E52620E	fiCisco 2.10 GHz E5-2620 v4/85W 8C/20MB CACHE/DDR4 2133MHz	77Y46H8000256
FMC1K-HDD-900G	fiCisco FMC 900GB 12GB 10K 2.5" SAS	W40258YQ
CAB-9K10A-EU	POWER CORD, 250VAC 10A CEE 7/7 PLUG, EU	
FMC-PWR-AC-770W	fiCisco AC POWER SUPPLY 770W FOR FMC	LIT22044CZW
FMC4K-MEM-16GB	fiCisco 16GB DDR4-2400-MHz RDIMM/PC4-19200/SINGLE RANK/x4/1.2V	S802C0F18111B8 FAF98
FMC-SD-32G-S	fiCisco FMC 32GB SD CARD MODULE	STP22130KES
SF-FMC-6.2.2-K9	CISCO FIREPOWER MANAGEMENT CENTER SOFTWARE V6.2.2	
FMC-PWR-AC-770W	fiCisco AC POWER SUPPLY 770W FOR FMC	LIT22055KW9
FMC1K-HDD-900G	fiCisco FMC 900GB 12GB 10K 2.5" SAS	W4025998
R2XX-RAID1	ENABLE RAID 1 SETTING	
FMC4K-MEM-16GB	fiCisco 16GB DDR4-2400-MHz RDIMM/PC4-19200/SINGLE RANK/x4/1.2V	S802C0F18111B8 F9D72
FMC-MRAID12G	fiCisco FMC 12G SAS MODULAR RAID CONTROLLER	LSK221601Q7
C1-N3K-C31108PC-V	CISCO ONE NEXUS 31108-VXLAN, 48 x SFP+ AND 6C/6Q QSFP PORTS	FOC22196PKN
NXA-PAC-650W-PE	NEXUS NEBs AC 650W PSU - PORT SIDE EXHAUST	ART2149FFS8
NXOS-703I7.3	NEXUS 9500, 9300, 3000 BASE NX-OS SOFTWARE REL 7.0(3)I7(3)	
N3K-C3064-ACC-KIT	NEXUS 3K/9K FIXED ACCESSORY KIT	
CAB-C13-C14-2M	POWER CORD JUMPER, C13-C14 CONNECTORS, 2 METER LENGTH	
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2218H28F
NXA-PAC-650W-PE	NEXUS NEBs AC 650W PSU - PORT SIDE EXHAUST	ART2149FFRR
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2218H28H
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2218H28D
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2218H28J
C1-DCL-N3K-K9	CISCO ONE DCNM FOR LAN ADVANCED EDT. FOR NEXUS 3000	LSA4C6H4A4
C1-DCL-N3K-K9	CISCO ONE DCNM FOR LAN ADVANCED EDT. FOR NEXUS 3000	NCM0VZT60UV



SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC22220012
FPR2140-NGFW-K9	CISCO FIREPOWER 2140 NGFW APPLIANCE, 1U, 1 x NETMOD BAY	FCZ2226M04M
FPR2K-PWR-AC-400	FIREPOWER 2000 SERIES 400W AC POWER SUPPLY	DCC2205P82G
FPR2K-SSD-BBLKD	FIREPOWER 2000 SERIES SSD SLOT CARRIER	
SF-F2K-TD6.2.3-K9	CISCO FIREPOWER THREAT DEFENSE SOFTWARE V6.2.3 FOR FPR2100	
FPR2K-SLIDE-RAILS	FIREPOWER 2000 SLIDE RAIL KIT	
FPR2K-PWR-AC-400	FIREPOWER 2000 SERIES 400W AC POWER SUPPLY	DCC2205P874
FPR2K-NM-BLANK	FIREPOWER 2000 SERIES NETWORK MODULE BLANK SLOT COVER	
FPR2K-FAN	FIREPOWER 2000 SERIES FAN TRAY	
FPR2K-SSD200	FIREPOWER 2000 SERIES SSD FOR FPR-2130/2140	18NS101VTHZT
FPR2140-NGFW-K9	CISCO FIREPOWER 2140 NGFW APPLIANCE, 1U, 1 x NETMOD BAY	FCZ2226M04L
FPR2K-SSD200	FIREPOWER 2000 SERIES SSD FOR FPR-2130/2140	18NS10CRTHZT
FPR2K-PWR-AC-400	FIREPOWER 2000 SERIES 400W AC POWER SUPPLY	DCC2205P82F
FPR2K-FAN	FIREPOWER 2000 SERIES FAN TRAY	
SF-F2K-TD6.2.3-K9	CISCO FIREPOWER THREAT DEFENSE SOFTWARE V6.2.3 FOR FPR2100	
FPR2K-SLIDE-RAILS	FIREPOWER 2000 SLIDE RAIL KIT	
FPR2K-PWR-AC-400	FIREPOWER 2000 SERIES 400W AC POWER SUPPLY	DCC2205P82K
FPR2K-SSD-BBLKD	FIREPOWER 2000 SERIES SSD SLOT CARRIER	
FPR2K-NM-BLANK	FIREPOWER 2000 SERIES NETWORK MODULE BLANK SLOT COVER	
QSFP-H40G-CU3M=	40GBASE-CR4 PASSIVE COPPER CABLE, 3M	TED2223K0D4
QSFP-H40G-CU3M=	40GBASE-CR4 PASSIVE COPPER CABLE, 3M	TED2223K0C7
QSFP-H40G-CU3M=	40GBASE-CR4 PASSIVE COPPER CABLE, 3M	JPC2214088L
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC2222000M
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC222200EY
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC222203JS
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC222203JU
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC22220011



SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC22220426
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC2222037D
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC222203PW
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC222203EF
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC222203JR
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGEL
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGH4
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGHC
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGEX
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGHH
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGHJ
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGFJ
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	AVD2219DGH3
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	JUR2213H4NE
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	JUR2213H4NP
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	JUR2213H4NQ
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP MODULE, ENTERPRISE-CLASS	JUR2213H4RB
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ CABLE 5 METER	JPC222800HG
C1-N3K-C31108PC-V	CISCO ONE NEXUS 31108-VXLAN, 48 x SFP+ AND 6C/6Q QSFP PORTS	FOC22383Z5G
N3K-C3064-ACC-KIT	NEXUS 3K/9K FIXED ACCESSORY KIT	
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2227H79Z
NXA-PAC-650W-PE	NEXUS NEBs AC 650W PSU - PORT SIDE EXHAUST	ART2230FLXD
CAB-C13-C14-2M	POWER CORD JUMPER, C13-C14 CONNECTORS, 2 METER LENGTH	
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2227H7A3
NXA-PAC-650W-PE	NEXUS NEBs AC 650W PSU - PORT SIDE EXHAUST	LIT20221ANZ
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2227H79M
NXA-FAN-30CFM-F	NEXUS FAN, 30CFM, PORT SIDE EXHAUST AIRFLOW	NID2227H7LH
NXOS-703I7.3	NEXUS 9500, 9300, 3000 BASE NX-OS SOFTWARE REL 7.0(3)I7(3)	



CLÁUSULA 22ª

ESPECIFICAÇÕES DE SERVIÇO

1. A prestação dos serviços de manutenção do sistema de suporte ao DR-Porto, destina-se a garantir a operacionalidade, disponibilidade e atualização de todos os dispositivos de hardware e software que o compõem, mantendo os níveis de disponibilidade e performance e segurança em condições de excelência garantindo o desempenho de todo o Sistema.
2. Sendo equipamento de core do qual dependem todos os sistemas de Informação do IEFP, I.P., a operacionalidade de todos os dispositivos é fundamental devendo o serviço de manutenção garantir a total disponibilidade de todos os seus componentes.
3. Requisitos mínimos do serviço pretendido:
 - i. Nível de service:
 - 24 horas x 7 dias, prazo máximo de reposição em serviço de 4 horas;
 - ii. Intervenção on site em situações de indisponibilidade ou necessidade de alterações e ou correções de configuração;
 - iii. Aplicação de atualizações/updates em todos os componentes envolvidos, devendo o prestador de serviço comunicar sempre que ocorram e garantir a sua aplicação;
 - iv. Apoio técnico na gestão dos componentes de firewall, VPN, e mecanismos de segurança IPS/IDS, anti-malware em produção na componente Firepower
 - v. Substituição de equipamento avariado por outro de características equivalentes ou superiores, durante o período; de reparação, sem apresentação de custos adicionais ao contrato;
 - vi. Acesso através de user/password a serviços CISCO, nomeadamente para download de ios, upgrades e outros;
 - vii. Suporte técnico sempre que necessário e solicitado, apoio a configurações e ou alterações do ambiente em produção;
 - viii. Sugerir alterações às configurações em produção que visem a melhorias de desempenho fiabilidade disponibilidade ou outras;
 - ix. No contexto da alínea vii. deverá o prestador de serviços apresentar pró-ativamente e com uma periodicidade semestral um relatório de análise de desempenho dos 4 nós que constituem a estrutura de suporte ao core da rede, sugerindo alterações e ou correções de configuração ou outras melhorias;
 - x. Fornecimento de número de assistência com disponibilidade de 24 horas;

CLÁUSULA 23ª

PENALIDADES POR ATRASO NO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do procedimento, o IEFP, I.P., pode exigir do prestador dos serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento que vier a ser apurado.
2. O Caderno de Encargos no ponto 3. i. na cláusula 22ª, define o prazo máximo de reposição de serviço de 4 horas, será aplicada a penalização caso o adjudicatário não consiga repor em serviço os equipamentos envolvidos no presente processo.
3. O valor da penalidade é **0,1%** do valor faturado por cada hora acima do número estabelecido para reposição dos equipamentos em serviço após comunicação de avaria ou de mau funcionamento.