



Município do Porto Santo
Câmara Municipal

CADERNO DE ENCARGOS
AJUSTE DIRETO – PROCESSO 19/2022
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE
ASSISTÊNCIA TÉCNICA INFORMÁTICA

Aprovado, 16/03/2022
O Vereador e Vice-Presidente da Câmara,

(Artur José Alves Nunes Ferreira)



Município do Porto Santo

Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços de Assistência Técnica Informática.

Parte I

Cláusulas Jurídicas

Cláusula 1.ª

Objeto

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 a aquisição de serviços de assistência técnica informática, de acordo com as especificações técnicas previstas na Parte II da presente peça procedimental.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) O suprimento 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 n.º 2, 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 Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

Cláusula 3.ª

Produção de efeitos e prazo de vigência do Contrato

Sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar, o contrato a celebrar terá início no dia imediato ao da sua assinatura e manter-se-á em vigor, até 31 de dezembro de 2022, em conformidade com os respetivos termos, condições constantes no presente caderno de encargos e no disposto na lei.

Cláusula 4.ª

Obrigações gerais do prestador de serviços

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

- a) Atuar com zelo e diligência, devendo observar os prazos que lhe forem fixados para a execução dos serviços;
- b) Afetar, para a prestação dos serviços, as habilitações, a capacidade, a especialização e a experiência necessária para assegurar um elevado padrão de qualidade na execução dos serviços, bem como para dar, em tempo útil, uma resposta e correção rápida a qualquer problema relativo à qualidade dos serviços por si prestados;
- c) Relativamente a eventuais elementos produzidos e entregues à entidade adjudicante, não se opor à respetiva fruição, utilização/alteração ou utilização por terceiros;
- d) Emitir e disponibilizar informações e orientações visando a correta utilização de equipamentos e tecnologias de informação;
- e) Cumprir todas as instruções e diretivas gerais dadas pela entidade adjudicante;
- f) Guardar sigilo sobre toda a informação e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato;
- g) Para efeitos da alínea anterior, a informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato;
- h) Não alterar as condições de prestação do serviço contratado;



Município do Porto Santo

Câmara Municipal

**Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.**

- i) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- j) Comunicar antecipadamente ao Município do Porto Santo os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado.

Cláusula 5.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo expresso na cláusula anterior mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 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.

Cláusula 6.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

- 1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
- 2. Caso o contraente público venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o prestador de serviços 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 7.ª

Garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à entidade adjudicante em execução do contrato, às exigências legais, obrigações de fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos.



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.



Cláusula 8.ª

Preço contratual

1. Pela prestação do serviço objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município do Porto Santo pagará ao fornecedor de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. Ao preço mencionado no número anterior acrescerá o montante - “plafom” - de 2 000,00 €, acrescido do IVA à taxa legal em vigor, para fazer face a situações extraordinárias que exijam ou aconselhem à prestação de serviços fora dos horários normais de trabalho, incluindo fins de semana e feriados, assim como deslocações extraordinárias às instalações do Município, cuja prestação será de caráter obrigatório e para o que o Adjudicatário se vinculará através preços unitários/hora, de acordo com o previsto na cláusula 25.ª do presente Caderno de Encargos.
3. Os “preços” referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.

Cláusula 9.ª

Preço base

O preço base do presente procedimento é de 9 504,00 € (nove mil, quinhentos e quatro euros), acrescido do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor, sendo este o preço máximo que a entidade Adjudicante se dispõe pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.

Cláusula 10.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas nos termos da cláusula anterior serão pagas, por norma, em prestações mensais certas, “postecipadas” - tantas prestações quanto o número de meses que decorrem entre o mês que marca o início da vigência do contrato e o mês de dezembro de 2022 -, no prazo de 30 dias, após cumpridas todas as formalidades legais – conferência da situação contributiva e tributária do prestador de serviços – e a receção pelo Município do



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

Porto Santo das respetivas faturas, as quais deverão ser entregues nos serviços de contabilidade da autarquia no último dia útil de cada mês.

2. Para efeitos do disposto no artigo 292.º do Código dos Contratos Públicos, fica admitida a possibilidade de serem efetuados adiantamentos por conta de prestações a realizar, independentemente de se verificarem ou não as condições previstas nos n.ºs 1 e 2 do artigo em anotação, bastando para o efeito decisão fundamentada do órgão que autorizou a despesa relativa ao procedimento em apreço.
3. Em caso de discordância quanto aos valores indicados nas faturas, o Município do Porto Santo deve comunicar ao fornecedor de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou nota de crédito.
4. Ao Município do Porto Santo reserva-se o direito de proceder à devolução de qualquer fatura que não contenha expressamente identificado o número de compromisso a que diz respeito.
5. Em caso de devolução de fatura nos termos do número anterior, o prazo de pagamento referido no n.º 3 desta cláusula será contado a partir da data de receção da fatura onde conste o número da respetiva nota de encomenda.

Cláusula 11.ª

Modificações objetivas ao contrato

Ao contrato resultante do presente procedimento pré-contratual serão permitidas as modificações objetivas do contrato estabelecidos no Código dos Contratos Públicos, atentos aos respetivos fundamentos e limites.

Cláusula 12.ª

Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir ao fornecedor de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento das datas, prazos de execução dos trabalhos objeto do contrato ou o não cumprimento das especificações definidas para os mesmos, poderá ser aplicada



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.



- uma penalidade de 1% por cada dia de atraso, calculado sobre o valor do saldo contratual, até ao máximo de 20% do valor contratual;
- b) O referido na alínea anterior abrange, inclusive, a liquidação do preço contratual, as quais devem atender aos respetivos termos;
 - c) Quando o limite referido na alínea a) for alcançado e o Município do Porto Santo do Porto Santo decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar um grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%, de acordo com o definido no artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos;
 - d) Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município do Porto Santo do Porto Santo tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 2. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
 - 3. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13.ª

Casos de 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 com 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 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;



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este integre, bem como 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 caso 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 de força maior.

Cláusula 14.ª

Resolução do contrato pelo contraente público

1. Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do Contrato de Prestação de Serviços e de outros aqui previstos, o Município do Porto Santo pode resolver o Contrato nos seguintes casos:
- a) Incumprimento, ainda que parcial, do Contrato de Prestação de Serviços por facto imputável ao Adjudicatário;
 - b) A prática de atos dolosos ou negligentes que alterem o bom fornecimento;
 - c) O não cumprimento definitivo das obrigações assumidas em todo o clausulado do presente caderno de encargos.



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.



- d) Incumprimento, por parte do Adjudicatário, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
 - e) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas pelo Adjudicatário com inobservância dos termos e limites previstos na lei e ou no presente Caderno de Encargos;
 - f) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP;
 - g) Se o Prestador de Serviços for dissolvido ou se o mesmo se apresentar à insolvência ou esta seja declarada judicialmente;
 - h) Se o Adjudicatário não contratar e mantiver válidos os seguros, nos termos exigidos pelo presente Caderno de Encargos;
 - i) Se o Adjudicatário prestar informações falsas à Entidade Adjudicante, salvo se o Adjudicatário demonstrar falta de intencionalidade na prestação dessa informação;
 - j) Se o Adjudicatário for condenado, por sentença transitada em julgado, por qualquer delito que afete de forma grave a sua honorabilidade;
 - k) Por razões de interesse público, devidamente fundamentado.
2. Nos casos previstos no número anterior, havendo lugar a responsabilidade do Adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo de a Entidade Adjudicante poder executar as garantias prestadas.
3. No caso previsto na alínea k) do número anterior, o Adjudicatário tem direito a indemnização correspondente aos danos emergentes e aos lucros cessantes, devendo, quanto a estes, ser deduzido o benefício que resulte da antecipação dos ganhos previstos.
4. A falta de pagamento da indemnização prevista no número anterior no prazo de 30 (trinta) dias contados da data em que o montante devido se encontre definitivamente apurado confere ao Adjudicatário o direito ao pagamento de juros de mora sobre a respetiva importância.
5. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada pela Entidade Adjudicante ao Adjudicatário com 10 (dez) dias de antecedência



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

relativamente à respetiva produção de efeitos e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela Entidade Adjudicante.

6. O disposto nos números anteriores não prejudica a aplicação de sanções ao Adjudicatário que se mostrem devidas nos termos do Contrato, assim como as indemnizações legais e contratuais devidas à Entidade Adjudicante.

Cláusula 15.ª

Resolução do por parte do fornecedor

O fornecedor pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.

Cláusula 16.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 17.ª

Comunicações e notificações

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

Cláusula 18.ª

Confidencialidade e proteção de dados pessoais

1. O fornecedor obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pelo Município do Porto Santo ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.
2. Os dados pessoais a que o fornecedor tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Município do Porto Santo ao abrigo do contrato serão tratados em estrita observância das regras e normas do próprio Município do Porto Santo.



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.



3. O fornecedor compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Município do Porto Santo ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pelo Município do Porto Santo.
4. No caso em que o fornecedor seja autorizado pelo Município do Porto Santo a subcontratar outras entidades para a prestação de serviços, o mesmo será a única responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas.
5. O fornecedor obriga-se a garantir que as empresas por este subcontratadas cumprirão o disposto na Lei da Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, doravante designada por LPDP) e na demais legislação aplicável, devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que o fornecedor celebra com outras entidades por si subcontratadas.
6. O fornecedor obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na LPDP e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Município do Porto Santo única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;
 - b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;
 - c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;
 - d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o Município do Porto Santo esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
 - e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta do Município do Porto Santo contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

- f) Assegurar que os seus colaboradores cumpram todas as obrigações previstas no contrato.
7. O fornecedor será responsável por qualquer prejuízo em que o Município do Porto Santo venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.
8. Para efeitos do disposto no número anteriores da presente cláusula entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao fornecedor, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o fornecedor e o referido colaborador.
9. A obrigação de sigilo prevista na presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

Cláusula 19.ª

Gestor do contrato

Nos termos do artigo 96.º, conjugado com o artigo 290.º-A do CCP, será designado um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, incluindo o dever de acompanhar o cumprimento das obrigações declarativas relativas a rendimentos gerados na Região Autónoma da Madeira, nomeadamente a entrega dos documentos identificados no artigo 7.º-A do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, que constituem, para todos os efeitos, obrigações acessórias da parte adjudicatária.

Cláusula 20.ª

Contagem dos prazos

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



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

Cláusula 21.ª

Foro competente

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

Cláusula 22.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no CCP e restante legislação aplicável.



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

Parte II Especificações Técnicas

Cláusula 23.ª

Especificações técnicas do serviço a fornecer

1. O objeto do presente contrato consiste na prestação de serviços de assistência técnica informática e envolve, em termos concretos, as seguintes prestações:
 - a) Backups Servidores Windows Server;
 - b) Gestão espaço disponível nos Servidores;
 - c) Gestão de Backups para Servidor;
 - d) Gestão Servidores Virtuais Hyper-V;
 - e) Gestão da conta Microsoft 365: Office, Project, Outlook e outras aplicações, licenciamentos;
 - f) Gestão da Firewall;
 - g) Gestão Rede (Switchs);
 - h) Gestão rede WIFI (APs);
 - i) Configuração VPN;
 - j) Criação e gestão utilizadores: active directory;
 - k) Instalação de novos PCs: Windows, Antivírus, Office, Emails, Impressoras de rede e locais;
 - l) Bloqueio de PCs, diagnóstico de avarias;
 - m) Criação e, ou, reparação de perfis de utilizadores;
 - n) Instalação e apoio Office: Excel, Word e Outlook;
 - o) Serviços de assistência e manutenção a software e equipamentos (não inclui peças ou produtos consumíveis);
 - p) Monitorização remota do Data Center;
 - q) Ações visando o diagnóstico e, ou, a resolução de problemas/anomalias;
 - r) Manutenção de websites: verificação de quotas e espaço disponível (Website e BD); verificação e limpeza de Logs (Segurança e erros); procura e correção de erros (Links



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

quebrados, 404, entre outros); backup completo dos conteúdos do site (2.ª linha); verificação e otimização de conteúdos que degradem performance (PDF/Imagens).

- s) Gestão e manutenção do sistema antivírus;
 - t) Administração do domínio de e-mail;
 - u) Assistência e apoio técnico aos utilizadores em termos de software e hardware;
 - v) Fornecimento de alojamento web para o site do Município;
 - w) Aconselhamento informático;
 - x) Instalação de programas e execução de atualizações.
2. Os serviços “indicados” no número anterior devem ser desenvolvidos por recursos humanos com qualificações, habilitações profissionais, competências e experiência suficientes.

Cláusula 24.ª

Níveis de serviço e outras condições

1. Os serviços objeto do contrato serão prestados sem limite de horas, nas instalações do Município do Porto Santo e remotamente, sempre essa opção se mostre suficiente.
2. Para efeitos dos serviços referidos no n.º anterior que devam ser prestados nas presencialmente (v.g. diagnóstico geral, etc.), o fornecedor de serviços obriga-se ao total de 4 (quatro) deslocações às instalações do Município do Porto Santo, por norma bimestralmente, para outros tantos dias de trabalho.
3. O fornecedor de serviços obriga-se a atender a todas as necessidades de contacto telefónico do Município, bem como, sempre que necessário a realizar reuniões presenciais ou por videoconferência com os representantes e técnicos do Município do Porto Santo.
4. O fornecedor de serviços obriga-se a cumprir com os seguintes níveis de serviço:
 - a) A assegurar diariamente serviços de apoio técnico, entre as 09h00 e as 18h00;
 - b) Articular-se com outros colaboradores para a produção conjunta de resultados que venham a ser definidos;
 - c) O cumprimento dos seguintes prazos máximos de resposta/resolução de ocorrências, em função das prioridades definidas pelo próprio Município do Porto Santo:



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

Prioridades	Prazo máximo de resolução	Descrição
Baixa	3 dias	Anomalias sem grande impacto
Normal	24 horas	Anomalias com algum impacto
Alta	4 horas	Anomalias urgentes, que impeçam o funcionamento dos serviços

5. O Município do Porto Santo, se achar necessário, poderá solicitar ao prestador de serviços a apresentação de relatório relacionado com a evolução e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.

Cláusula 25.ª

Serviços extraordinários

- Além das prestações e obrigações referidas nas cláusulas anteriores, sempre que lhe seja solicitado, o fornecedor de serviços obriga-se ainda a prestar serviços além do horário de expediente, bem como a se deslocar às instalações do Município do Porto Santo (deslocações estas que não devem ser confundidas com as deslocações previstas no n.º 2 da cláusula anterior).
- Para efeitos do disposto no número anterior, fazem parte as seguintes obrigações:
 - Serviços de assistência técnica remota a prestar em dias úteis, entre as 18 horas e as 24 horas;
 - Serviços de assistência técnica remota a prestar em dias úteis, entre as 24 horas e as 9 horas;
 - Serviços de assistência técnica a prestar em dias úteis, entre as 18 horas e as 24 horas;
 - Serviços de assistência técnica a prestar em dias úteis, entre as 24 horas e as 9 horas;
 - Serviços de assistência técnica remota a prestar aos fins de semana e feriados;
 - Serviços de assistência técnica a prestar aos fins de semana e feriados;
 - Deslocações às instalações do Município do Porto Santo.
- Para efeitos do disposto na presente cláusula, o fornecedor de serviços obriga-se a fixar preços unitários (por hora, para as situações a que se referem as alíneas a) a f), e por deslocação para a situação a que se refere a alínea g)) para cada uma das



Município do Porto Santo Câmara Municipal

Caderno de Encargos - Aquisição de serviços
de Assistência Técnica Informática.

prestações/obrigações referidas no n.º anterior, os quais serão satisfeitos por conta do plaform previsto no n.º 2 da cláusula 8.ª do presente Caderno de Encargos.

4. Do disposto na presente cláusula não decorre para o Município do Porto Santo quaisquer obrigações de pagar a totalidade do plaform previsto no n.º 2 da cláusula 8.ª do presente Caderno de Encargos, nem tão pouco direitos de indemnização ao Adjudicatário.

