

AdP VALOR - SERVIÇOS AMBIENTAIS, S.A.

CONCURSO PÚBLICO

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA O LICENCIAMENTO E UPGRADE DA
SOLUÇÃO ITSM EASYVISTA**

2022_007CP

CADERNO DE ENCARGOS

MAIO DE 2022

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Cláusula 1. ^a Objeto	4
Cláusula 2. ^a Elementos do contrato	4
Cláusula 3. ^a Prazo contratual	5
CAPÍTULO II OBRIGAÇÕES DAS PARTES	5
SECÇÃO I OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE	5
Cláusula 4. ^a Obrigações do Cocontratante.....	5
Cláusula 5. ^a Prazo de execução contratual.....	6
Cláusula 6. ^a Demonstração de funcionamento e testes de aceitação	7
Cláusula 7. ^a Local da execução do contrato.....	7
Cláusula 8. ^a Autorização de utilização	7
Cláusula 9. ^a Serviços de manutenção e suporte	8
Cláusula 10. ^a Níveis de serviço de manutenção e suporte - SLA	9
Cláusula 11. ^a Garantia e conformidade técnica	9
Cláusula 12. ^a Direitos de propriedade intelectual e industrial	10
Cláusula 13. ^a Dever de sigilo.....	10
Cláusula 14. ^a Tratamento de dados pessoais.....	11
SECÇÃO II OBRIGAÇÕES DA AdP VALOR	13
Cláusula 15. ^a Preço base e preço contratual.....	13
Cláusula 16. ^a Condições de pagamento	13
Cláusula 17. ^a Faturação eletrónica.....	14
SECÇÃO III ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	15
Cláusula 18. ^a Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato	15
CAPÍTULO III MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO	16
Cláusula 19. ^a Cessão da posição contratual e subcontratação do Cocontratante	16
Cláusula 20. ^a Sanções contratuais.....	16
Cláusula 21. ^a Força maior.....	17
Cláusula 22. ^a Resolução do contrato por parte da AdP VALOR.....	18
Cláusula 23. ^a Resolução do contrato por parte do Cocontratante	19
Cláusula 24. ^a Seguros	19
CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS	20
Cláusula 25. ^a Deveres de informação	20
Cláusula 26. ^a Comunicações.....	20

Cláusula 27. ^a	Foro competente	20
Cláusula 28. ^a	Direito aplicável e natureza do contrato	21
Cláusula 29. ^a	Contagem dos prazos.....	21
ANEXO I ENQUADRAMENTO		22
ANEXO II IDENTIFICAÇÃO DO SOFTWARE ITSM EASYVISTA		24
ANEXO III ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS		25

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

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 para o licenciamento e upgrade da solução ITSM EasyVista de acordo com o âmbito e objetivos identificados no **ANEXO I**, a disponibilização de novas versões e de pacotes de desenvolvimento licenciados do software ITSM EasyVista discriminados no **ANEXO II**, bem como os serviços de implementação e configuração identificados no **ANEXO III** do presente Cadernos de Encargos.

Cláusula 2.ª

Elementos do contrato

- I.** O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo(s) concorrente(s) e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos e os seus anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos prestados sobre a proposta adjudicada prestados pelo **cocontratante**.
- 2.** Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
- 3.** Os ajustamentos propostos pela **AdP VALOR** nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo **cocontratante** nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º I da presente cláusula.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

1. O contrato a celebrar é válido pelo período de 3 (três) anos a contar da data de celebração, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da data de cessação do contrato e pode ser prorrogado por um período adicional de 12 (doze) meses, até ao limite máximo de 48 (quarenta e oito) meses, sem alteração das condições contratuais.
2. A prorrogação da vigência do contrato referida no número anterior, opera automaticamente se a **AdP VALOR** não denunciar o contrato mediante notificação ao **cocontratante**, por carta registada, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data de termo do contrato.
3. Independentemente de não se ter completado o período de duração contratual previsto nos números anteriores, o contrato cessa a sua vigência quando os pagamentos ao **cocontratante** perfaçam o montante de **€107.000,00** (cento e sete mil euros), sem IVA incluído:

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 4.ª

Obrigações do Cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do **Cocontratante** as seguintes:
 - a) Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;
 - b) Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;
 - c) Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;
 - d) Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;
 - e) Prestar serviços de instalação e configuração;
 - f) Prestar os serviços de suporte técnico ao *software* dos módulos que compõem a solução de ITSM EASYVISTA;

- g) Disponibilizar novas versões (*releases*) do *software* da solução de ITSM EASYVISTA, bem como disponibilizar correções (*fix's ou patches*);
 - h) Efetuar Testes globais da solução implementada e da respetiva interligação entre sistemas;
 - i) Ministrar formação aos colaboradores da **AdP VALOR**;
 - j) Participar em reuniões de trabalho com os representantes da **AdP VALOR**;
 - k) Comunicar à **AdP VALOR** os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, logo que tenha conhecimento;
 - l) Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos ou admitidos no presente Caderno de Encargos;
 - m) Prestar de forma correta, atempada e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que a **AdP VALOR** considere necessários.
2. A título acessório, o **cocontratante** fica ainda obrigado, designadamente, a 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.

Cláusula 5.ª

Prazo de execução contratual

- 1. A contagem dos prazos inicia-se após a realização de uma reunião de arranque, destinada à realização do enquadramento da atualização necessária, entre a equipa de trabalho da **AdP VALOR** e da equipa do **cocontratante**.
- 2. O **cocontratante** obriga-se a concluir a atualização do *upgrade* da solução ITSM Easyvista contemplada no presente Caderno de Encargos no prazo máximo de 6 (seis) meses após a reunião de arranque, de acordo com as especificações técnicas constantes no **ANEXO III** do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 6.ª

Demonstração de funcionamento e testes de aceitação

1. Os testes de aceitação são realizados pela **AdP VALOR**, devendo o **cocontratante** indicar representantes para assistir aos mesmos e para prestar toda a colaboração, as informações ou esclarecimentos técnicos e operacionais que aquela pretenda solicitar.
2. Caso se verifique algum defeito ou anomalia no funcionamento ou alguma desconformidade relativamente às especificações técnicas e operacionais definidas no **ANEXO III** ao presente Caderno de Encargos e com as características e especificações técnicas constantes da proposta adjudicada, o **cocontratante** deve proceder, no prazo máximo de 2 (*dois*) dias a contar da respetiva notificação à sua correção ou, se necessário, à completa reformulação das funcionalidades do *upgrade* da solução ITSM Easyvista, devendo em seguida a **AdP VALOR** proceder à realização de novos testes de aceitação.
3. No caso de os testes comprovarem o perfeito funcionamento das novas funcionalidades implementadas e a sua conformidade com as especificações técnicas e operacionais definidas no **ANEXO III** ao presente Caderno de Encargos e com as características e especificações técnicas constantes da proposta adjudicada, bem como outros requisitos injuntivos por lei, a **AdP VALOR** procede à aceitação das novas funcionalidades do *upgrade* da solução ITSM Easyvista.

Cláusula 7.ª

Local da execução do contrato

1. A execução das prestações contratuais, quando implicar a realização de deslocações por parte do **Cocontratante**, será realizada na sede da **AdP VALOR**, sita na Rua Visconde de Seabra, n.º 3, em Lisboa.
2. Os serviços devem ser prestados em dias úteis, no período compreendido entre as 9h e as 18h.

Cláusula 8.ª

Autorização de utilização

1. As novas versões e pacotes de desenvolvimento licenciados do *software* ITSM EasyVista, que se encontram discriminados no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos, assim como a restante documentação municiada pelo **cocontratante** no âmbito da presente prestação de serviços, deverão estar autorizados a ser utilizados pela **AdP VALOR**.

2. A autorização de utilização prevista no número anterior não permite a divulgação, cópia ou reprodução não autorizada a terceiros.

Cláusula 9.^a

Serviços de manutenção e suporte

1. A prestação de serviços de manutenção e suporte engloba as seguintes tarefas:
- a) Disponibilização de novas versões *da solução* ITSM EasyVista licenciada, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades, devidamente discriminadas no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos;
 - b) Disponibilização de pacotes de desenvolvimento ITSM EasyVista licenciada, devidamente discriminados no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos;
 - c) Entrega de *releases*, níveis de correção e pacotes de correção (*fix's* ou *patches*) ITSM EASYVISTA licenciada, devidamente discriminado no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos;
 - d) Correção de erros, anomalias e incidentes das aplicações previstas nas alíneas anteriores;
 - e) Verificação da implementação das aplicações previstas nas alíneas anteriores, nomeadamente através da realização de ciclos de teste e monitorização da conformidade;
 - f) Prestação de informações relativas ao modo de eliminar ou evitar erros das aplicações previstas nas alíneas a), b) e c), bem como ITSM EasyVista licenciada devidamente discriminada no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos;
 - g) Suporte telefónico para despiste e resolução de incidentes e apoio no esclarecimento de dúvidas, *workarounds* para ultrapassar eventuais problemas, escalonamento para níveis de resolução mais elevados ou Engenharia em situações mais complexas ou não previamente identificadas;
 - h) Suporte e atualização remota.
2. As comunicações realizadas pela **AdP VALOR** ou em sua representação e as respostas do **Cocontratante** para efeitos das alíneas d), f) e g) do número anterior são redigidas ou formuladas em língua portuguesa ou inglesa.
3. Para efeitos das alíneas f) e g) do n.º 1, os contatos telefónicos com o **Cocontratante** são realizados exclusivamente pelos elementos designados pela **AdP VALOR**.

4. A prestação de serviços de manutenção e suporte não inclui a adaptação de quaisquer modificações ou extensões desenvolvidas pela ou para a **AdP VALOR** para novas *releases* ou versões do *software* ITSM EasyVista, devidamente discriminado no **ANEXO II** ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 10.^a

Níveis de serviço de manutenção e suporte - SLA

1. Os pedidos das correções previstas na alínea d) do n.º I da cláusula anterior devem ser respondidos dentro dos seguintes prazos:
 - a) 1 (*uma*) hora, contada a partir da receção das mensagens de correio eletrónico enviadas pela **AdP VALOR** ou em sua representação, que sejam classificadas de prioridade muito elevada (*"very high"*) e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas com consequências muito graves, que impeçam a realização de tarefas críticas para a **AdP VALOR** ou para as *empresas associadas*, designadamente, por completa falha ou paragem do sistema, bem como por erros de funcionamento que afetem as principais funções;
 - b) 6 (seis) horas, contadas a partir da receção das mensagens de correio eletrónico enviadas pela **AdP VALOR** ou em sua representação, que sejam classificadas de prioridade elevada (*"high"*) e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas que impeçam a realização de tarefas para a **AdP VALOR**, ou pelas *empresas associadas* designadamente, em consequência da inoperabilidade ou incorreções de funções.
2. Os meios e condições do **Cocontratante** para receber pedidos formulados pela **AdP VALOR** ou em sua representação devem estar disponíveis 24 (*vinte e quatro*) horas por dia, 7 (*sete*) dias por semana.
3. As intervenções de manutenção e suporte devem ser realizadas em dias úteis, exceto em caso de indicação em contrário por parte do Gestor do Contrato indicado pela **AdP VALOR**.

Cláusula 11.^a

Garantia e conformidade técnica

1. O **Cocontratante** garante a plataforma disponibilizada contra qualquer defeito ou anomalia no seu funcionamento ou qualquer desconformidade com as características e especificações técnicas

constantes da proposta adjudicada, bem como com outros requisitos exigidos por lei, que sejam identificados na plataforma durante o prazo de vigência do contrato.

2. A garantia técnica compreende as obrigações de o **Cocontratante** proceder à correção ou eliminação dos defeitos, anomalias ou desconformidades referidas no número anterior, incluindo a obrigação de proceder à reformulação das funcionalidades da plataforma se outro meio não se revelar apto a assegurar estes resultados.
3. O **Cocontratante** fica obrigado a corrigir qualquer defeito, anomalia ou desconformidade referida no n.º 1, no prazo de 5 (*cinco*) dias a contar da sua comunicação por parte da **AdP VALOR**, ou, no caso de se revelar necessário, à reformulação, total ou parcial, das funcionalidades da plataforma, no prazo de 1 (*um*) mês a contar dessa comunicação.

Cláusula 12.ª

Direitos de propriedade intelectual e industrial

1. O **Cocontratante** deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de *software* e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato.
2. O **Cocontratante** obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior até à integral execução dos serviços contratados.

Cláusula 13.ª

Dever de sigilo

1. O **Cocontratante** obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à **AdP VALOR**, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O **Cocontratante** obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. O **Cocontratante** obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a **AdP VALOR** lhe indique para esse efeito.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 (dois) anos após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 14.^a

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o **Cocontratante** necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da **AdP VALOR**, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O **Cocontratante** não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.
3. O **Cocontratante** deve cumprir rigorosamente as instruções da **AdP VALOR** no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O **Cocontratante** deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O **Cocontratante** deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela **AdP VALOR**, ou por quem atue em representação deste.
6. O **Cocontratante** deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente contrato e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, sendo o **Cocontratante** responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.
7. Mediante solicitação escrita da **AdP VALOR**, o **Cocontratante** deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.

8. O **Cocontratante** deve comunicar de imediato à **AdP VALOR** quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
9. O **Cocontratante** encontra-se adstrito a notificar de imediato a **AdP VALOR** de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
10. Se o **Cocontratante** tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar, por escrito, a **AdP VALOR** disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-o das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecer-lhe qualquer outra informação que a **AdP VALOR** possa razoavelmente solicitar.
11. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao **Cocontratante**, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a **AdP VALOR**:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
12. O **Cocontratante** obriga-se a ressarcir a **AdP VALOR** por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
13. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do **Cocontratante** e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do **Cocontratante** é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pela **AdP VALOR**, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

SECÇÃO II
OBRIGAÇÕES DA AdP VALOR

Cláusula 15.^a

Preço base e preço contratual

1. O preço contratual global não pode ser superior a **€ 107.000,00** (cento e sete mil euros) a que correspondem os seguintes preços base anuais:
 - a) **€ 21.000,00** (vinte e um mil euros) para *Upgrade da Solução ITSM EasyVista*;
 - b) **€ 21.500,00** (vinte e um mil e quinhentos euros) para a subscrição anual *On Premises* do *Service Manager* e do *SelfHelp* e manutenção da componente perpétua.
2. Às quantias mencionadas no número anterior acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor.
3. Pela prestação dos serviços objeto do contrato relativa à manutenção e suporte de licenças Easy Vista, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a **AdP VALOR** deve pagar ao **Cocontratante** o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
4. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à **AdP VALOR**, incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 16.^a

Condições de pagamento

1. Os serviços *Upgrade da solução ITSM EasyVista* devem ser faturados após a aceitação definitiva e entrada em produção da solução em conformidade com a cláusula 6.^a ao presente Caderno de Encargos.
2. Os valores que dizem respeito à Subscrição anual *On Premises* do *Service Manager* e do *SelfHelp* e manutenção da componente perpétua devem ser faturados anualmente.

3. A(s) quantia(s) devida(s) pela **AdP VALOR**, nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (*trinta*) dias, as quais só devem ser emitidas após o vencimento da obrigação de pagamento de preço a que diga respeito.
4. Em caso de discordância por parte da **AdP VALOR** quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao **Cocontratante**, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. A falta de pagamento dos valores contestados pela **AdP VALOR** não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do **Cocontratante**, devendo, no entanto, a **AdP VALOR** proceder ao pagamento da importância não contestada.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo **Cocontratante**.
7. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao **Cocontratante** serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 17.^a

Faturação eletrónica

1. As faturas a apresentar pelo **Cocontratante** à **AdP VALOR** devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.
2. A faturação deve obedecer às seguintes condições:
 - a) Ser emitida com a periodicidade prevista nas cláusulas anteriores;
 - b) Ser acompanhada da informação relativa aos serviços previstos no presente Caderno de Encargos prestados durante o período de faturação e aceites;
3. Durante o período transitório estabelecido nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro e pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril, as faturas são emitidas pelo **Cocontratante** em formato papel.
4. Decorrido o período transitório referido no número anterior e após confirmação pela **AdP VALOR**, as faturas eletrónicas a emitir pelo **Cocontratante** devem ser enviadas para o Portal FE-AP, de

recepção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.

5. Caso o **Cocontratante** não tenha ainda aderido a este Portal deve efetuar os seguintes passos:
- a) Consultar a informação sobre a fatura eletrónica em <https://www.espap.gov.pt/spfin/Paginas/spfin.aspx#maintab>.
 - b) Consultar a informação específica do processo de adesão dos fornecedores <https://www.espap.gov.pt/spfin/onboarding/Paginas/onboarding%20de%20Fornecedores.aspx#maintab1>.
 - c) Preencher o formulário de adesão: https://pt.surveymonkey.com/r/FE-AP_CIU5.
6. Em caso de incumprimento da periodicidade da faturação resultante de facto não imputável à **AdP VALOR**, às prestações devidas não acrescem quaisquer juros de mora.
7. As faturas eletrónicas deverão cumprir o estabelecido na versão em vigor do documento “Águas de Portugal - Manual de Boas Práticas - Faturação Eletrónica Inbound (Fornecedores)”, disponível em <https://www.adp.pt/pt/faturacao-eletronica/?id=240>.
8. A emissão de segundas vias das faturas solicitada pela **AdP VALOR** não será objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 18.^a

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

- 1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela **AdP VALOR**, a identificar no contrato.
- 2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo **Cocontratante**.
- 3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunica-os, de imediato, ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o **Cocontratante** de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 19.^a

Cessão da posição contratual e subcontratação do Cocontratante

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o **Cocontratante** pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução contratual, mediante autorização da **AdP VALOR**.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o **Cocontratante** deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. A **AdP VALOR** deve pronunciar-se sobre a proposta do **Cocontratante** no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento, pelo **Cocontratante**, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a **AdP VALOR** pode determinar que o **Cocontratante** ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela **AdP VALOR**, pela ordem sequencial daquele procedimento.
5. A subcontratação pelo **Cocontratante** depende de autorização da **AdP VALOR**, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 20.^a

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a **AdP VALOR**, pode exigir do **Cocontratante** o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.

2. A **AdP VALOR** pode, designadamente, exigir do **Cocontratante** o pagamento de sanções contratuais

nos seguintes termos:

- Até 1% (*um por cento*) do preço contratual, por cada dia de atraso relativamente aos prazos de execução previstos na cláusula 5.^a do presente Caderno de Encargos.
3. O valor acumulado das sanções contratuais previstas no número anterior não pode exceder 20% (*vinte por cento*) do preço contratual.
4. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a **AdP VALOR** decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
5. A **AdP VALOR** pode descontar o valor das sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula nos pagamentos devidos ao **Cocontratante**.
6. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a **AdP VALOR** exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 21.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao **Cocontratante**, 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.
2. Para efeitos contratuais, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
- a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do **Cocontratante**, na

parte em que intervenham;

- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do **Cocontratante** 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 **Cocontratante** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo **Cocontratante** de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do **Cocontratante** 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 **Cocontratante** não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo **Cocontratante** das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (*trinta*) dias, autoriza a **AdP VALOR** a resolver o contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o **Cocontratante** direito a qualquer indemnização.

Cláusula 22.ª

Resolução do contrato por parte da AdP VALOR

- 1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a **AdP VALOR** pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o **Cocontratante** violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
- 2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao **Cocontratante** e não implica a repetição das prestações realizadas pelo mesmo nos termos

previstos no presente Caderno de Encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela **AdP VALOR**.

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante pode ser-lhe exigida uma pena pecuniária de até 20% (vinte por cento) do preço contratual.
4. Ao valor da pena referida no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Cocontratante ao abrigo da cláusula 20.^a relativamente aos serviços objeto do contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.
5. O disposto no n.º 4 não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, não obstante a que a Contraente Pública exija uma indemnização pelos danos excedentes.

Cláusula 23.^a

Resolução do contrato por parte do Cocontratante

1. O **Cocontratante** pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo **Cocontratante**, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 24.^a

Seguros

1. É da responsabilidade do **Cocontratante** a cobertura, através de contrato de seguro, dos riscos inerentes à atividade objeto do contrato a celebrar, designadamente:
 - a) Acidente de Trabalho;
 - b) Responsabilidade civil profissional.
2. A **AdP VALOR** pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o **Cocontratante** prestá-la no prazo de 5 (cinco) dias.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 25.^a

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (*quinze*) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 26.^a

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a **AdP VALOR** e o **Cocontratante** relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico, para os contatos a identificar no contrato.
2. Qualquer comunicação feita 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 feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.
4. As comunicações previstas nas Cláusulas 8.^a e 9.^a do presente Caderno de Encargos podem ser realizadas pelo Gestor do Contrato designado pela **AdP VALOR** ou por elementos da equipa de *help desk* da Direção de Sistemas de Informação da **AdP VALOR**.

Cláusula 27.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal

Administrativo de Círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 28.^a

Direito aplicável e natureza do contrato

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

Cláusula 29.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

ANEXO I

ENQUADRAMENTO

A **AdP VALOR** pretende fazer upgrade da atual solução de Gestão de Serviço (*Easyvista/ paco.adp.pt*) realizando o alinhamento do n.º de licenças para todos os módulos *EasyVista Service Manager*, bem como, para a tecnologia *EasyVista Service Apps*.

Pretende-se o upgrade da versão atual que se encontra em licenciamento perpétuo para a versão mais recente, incluindo a respetiva manutenção durante um período de 3 (*três*) anos, podendo o prazo do contrato ser prorrogado por mais 1 (*um*) ano.

Adicionalmente, pretende-se incorporar um novo produto por forma a introduzir uma componente de inteligência artificial com o objetivo de agilizar o atendimento integrado com as ferramentas de produtividade, ajudando o utilizador final na resolução das suas questões e contribuindo para uma maior satisfação do cliente. Este novo produto é uma subscrição do módulo de *SelfHelp*.

Objetivos da nova solução de Licenciamento *Easyvista*

Com o licenciamento proposto, a **AdP VALOR** pretende ficar com uma solução atualizada na última versão da plataforma com:

- Design mais moderno, com *back-end* para perfis técnicos e *front-end* para utilizadores finais;
- User interface adaptável;
- Melhorias ao nível de integrações com outras aplicações (ex: API REST);
- Melhorias no desempenho e segurança;
- Configuração *codeless*, através de funcionalidades *drag-and-drop*;
- Plataforma para criação de *Webapps HTML 5*;
- *Webapps responsive*, adaptam-se aos vários dispositivos: smartphone, tablet, laptop, desktop, etc.;
- Incluir *templates* que podem ser customizados à identidade corporativa da Organização, como por

exemplo: *dashboards* operacionais e/ou gestão, portal *self-service*, *App Field Service*, entre outros;

- *Webapps role based*, para *roles* específicas da Organização;
- Tecnologia *EasyVista Service Apps* integrada nativamente com o *EasyVista Service Manager*;
- Utilizar os catálogos carregados no *ev.ServiceManager*;
- Permitir o uso do licenciamento já existente para o *ev.ServiceManager* no *ev.ServiceApps*;
- Permitir a utilização do produto *ev.SelfHelp* com tecnologia *ev.ServiceBot*, sem limite de sessões de conhecimento, ou seja, sem limite de interações dos utilizadores com os fluxos de conhecimento que vierem a ser criados.

ANEXO II

IDENTIFICAÇÃO DO SOFTWARE ITSM EASYVISTA

Descrição	Quant.	Unidade
EasyVista Service Manager		
EasyVista Service Strategy	20	User concorrente não nomeado
EasyVista Service Design		
EasyVista Service Transition		
EasyVista Service Operation		
EasyVista Asset Management		
EasyVista Extended CMDB		
EasyVista Project Management		
EasyVista Self Service		
	Ilimitado	User
EasyVista Service Apps		
Plataforma para criação de apps de serviço e dashboards em tempo real para laptops, desktops, dispositivos móveis (smartphones, tablets, etc.) e 'big screens'	1	Tecnologia
Continual Service Improvement		
Dashboards, Key Performance Indicators, reporting	20	User
EasyVista Self-Help (com sessões de conhecimento ilimitados/ano)		
	Ilimitado	Login de Utilizador
		Login de Administração
		Login de Editor
		Login de Redator
		Fluxos de conhecimento de acesso
		à base de conhecimento
		Sessões de Conhecimento por ano
		Plataforma de gestão de fluxos de conhecimento
		Plataforma de Agente Virtual
Contrato de Manutenção		
Inclui serviços de suporte (via telefone, email e website), hotfixes e acesso a novas versões do EasyVista e respetiva instalação	4	Anual

ANEXO III

ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

I. Licenciamento Easyvista

O licenciamento do software *ev.ServiceManager* e *ev.SelfHelp* a fornecer deve apresentar os seguintes requisitos:

- Presença no “*Gartner Magic Quadrant for ITSM Tools*” nos últimos 5 anos;
- Processos *ITIL Out of the Box*;
- Integração a 100% entre a solução *ev.ServiceManager* e solução *ev.SelfHelp*;
- Plataforma multi-idioma e multi fuso horário;
- Multi instância;
- Configuração *codeless*, sem necessidade de programação (modo *drag-and-drop*);
- Motor de *workflow* gráfico, configurável sem necessidade de programação (modo *drag-and-drop*);
- Centro de suporte do fabricante localizado em Portugal e com suporte em português;
- Garantia de retrocompatibilidade das novas versões em relação às versões anteriores.

2. Upgrade da solução ITSM EasyVista

O presente procedimento deve contemplar a reimplementação do *Easyvista ServiceManager* na **AdP VALOR**, bem como para implementação do *ev.ServiceApps* e *ev.SelfHelp*, para concretização das atividades necessárias para concretização da instalação e migração para a última versão *Oxygen*, de acordo com o seguinte:

- Instalação *ev.ServiceManager* e *ev.SelfHelp*;
- Levantamento de Procedimentos a implementar (Top 5): inclui passagem de conhecimento para levantamento de procedimentos;
- Desenho e implementação dos Procedimentos levantados (Top 5): Inclui passagem de conhecimento para desenho e implementação de procedimentos);
- Revisão de catálogo de serviços:
 - Implementação do processo de gestão de incidentes

- Implementação do processo de pedidos de Serviço
- Implementação do processo de gestão de Ativos
- Implementação de modelos de reporting
 - Customização *App template* utilizadores finais e *App template Dashboard*
 - Formação
 - *Roll-out* e acompanhamento na entrada em produção
 - Gestão de Projeto

3. Modelo de Governação

Durante a fase de *upgrade* e configuração da nova solução do ITSM *EasyVista*, são objetivos genéricos do modelo de governo:

- Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;
- Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;
- Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;
- Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;

O modelo de governo inclui que o **Cocontratante** tenha as seguintes reuniões:

- Reunião inicial de *Kick-off* para preparação do *setup* do serviço;
- Reunião semanal com tarefas realizadas e a realizar e informação de gestão dos projetos;
- Formação na nova solução;
- Reunião final de apresentação do projeto implementado

A frequência das reuniões pode ser ajustada ao longo do contrato para satisfazer as necessidades específicas do serviço.

Todas as reuniões efetuadas no âmbito do modelo de governo serão suportadas por uma ata que incluirá:

- Lista de participantes nas reuniões;
- Agenda da reunião;
- Temas debatidos e conclusões;
- Ações decorrentes, prazos e responsáveis.

A elaboração da ata é da responsabilidade do **Cocontratante** e deverá ser sempre validada pela **AdP VALOR** previamente à sua publicação.

4. Entregáveis

- Calendário de gestão das diversas fases do projeto;
- Atas das reuniões;
- Upgrade e Instalação das soluções;
- Implementação dos serviços indicados no presente caderno de encargos;
- Manual de formação para técnicos de suporte;
- Manual de formação para utilizadores finais da solução;
- Lista de processos implementados para entrada em produção.