



CÂMARA MUNICIPAL DE PENALVA DO CASTELO

Processo n.º25/2022 GF

CONSULTA PRÉVIA

Serviços Continuados de suporte técnico da infraestrutura informática do Município

(Ao abrigo da alínea c), n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos aprovado pelo decreto-lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, doravante designado por CCP)

CADERNO DE ENCARGOS
(Artigo 42.º do CCP)

PARTE I – CLÁUSULAS JURIDICAS

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1ª **Objecto**

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 Continuados de suporte técnico da infraestrutura informática do Município”.

Cláusula 2ª **Local da prestação do serviço**

O local da prestação do serviço situa-se no edifício dos Paços do Concelho.

Cláusula 3.ª **Contrato**

- 1 – O contrato é composto pelo respectivo clausulado e os seus anexos.
- 2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e 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 rectificações 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 prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicadas.
- 4 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4ª **Prazo de vigência do contrato**

- 1 - O contrato a celebrar, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do contrato, tem em conta os seguintes prazos:
 - a) Pelo período de 36 meses após a entrada em vigor do contrato.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 5ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1. 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 de realizar a prestação do serviço com zelo, diligência e boa colaboração, sob pena de responder perante eventuais danos.

2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer aos 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, sem qualquer encargo para as entidades adjudicantes.

Cláusula 6.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador dos serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Câmara Municipal de Penalva do Castelo em execução do contrato, às exigências técnicas legalmente estipuladas, obrigações do fornecedor e prazos respectivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 7ª

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 à Câmara Municipal de Penalva do Castelo, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

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

3 – Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respectiva obtenção pelo fornecedor ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou entidades administrativas competentes.

Cláusula 8ª

Prazo do dever do sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo de dois anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à protecção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas colectivas.

Secção II

Obrigações do contraente público

Cláusula 9ª

Preço contratual

1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Câmara Municipal de Penalva do Castelo deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 – O preço referido no número anterior não pode, em qualquer caso, ser superior a 14 700,00€ (catorze mil e setecentos euros) acrescido do IVA, e inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte e armazenamento e manutenção de meios materiais,

Cláusula 10ª

Condições de pagamento

1 – As quantias devidas pela Câmara Municipal de Penalva do Castelo, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo proposto pelo prestador do serviço, não podendo ser inferior a trinta dias após a recepção pela Câmara Municipal de Penalva do Castelo das respectivas facturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respectiva.

2 – Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos elementos a desenvolver pelo prestador de serviços ao abrigo do contrato.

3 – Em caso de discordância por parte da Câmara Municipal de Penalva do Castelo, quanto aos valores indicados nas facturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de novas facturas corrigidas.

4 – Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no nº1, as facturas são pagas através de cheque ou de transferência bancária.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 11ª

Penalidades contratuais

1 – Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Câmara Municipal de Penalva do Castelo pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento das datas e prazos da prestação de serviço objecto do contrato, até 10%;

2 – Em caso de resolução de contrato por incumprimento do prestador de serviços, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária deduzida das importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do número 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respectiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infracção, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

4 – A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos na presente cláusula.

5 – As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 12ª

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 respectiva realização, alheias à vontade da parte afectada, 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, actos 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 afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante de força maior.

Resolução por parte do contraente público

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na Lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos referentes do contrato ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respectivo excederá os prazos previstos na cláusula 7.^a.

2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.

Cláusula 14^a

Resolução por parte do prestador de serviços

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:

- a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses.

2 – Nos casos previstos na alínea a) do nº1 desta cláusula, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, que produz efeitos 30 dias após a recepção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo.

3 – A resolução do contrato nos termos do n.º 1 desta cláusula não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Capítulo IV

Resolução de litígios

Cláusula 15^a

Foro competente

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

Capítulo V

Disposições finais

Cláusula 16ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1 – 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 17ª

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 de cada uma, identificados no contrato.

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

Cláusula 18ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 19ª

Legislação aplicável

A tudo que não esteja especialmente previsto aplica-se o regime previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 20ª

Serviços a fornecer

Os serviços a adquirir no âmbito do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal os “Serviços Continuados de suporte técnico da infraestrutura informática do Município” terão de cumprir as características e especificações técnicas constantes nas cláusulas seguintes.

Cláusula 21ª

Características do serviço

1 - O serviço a prestar compreende o constante no Anexo I deste caderno de encargos.

Penalva do Castelo, 14 de setembro de 2022.

O Presidente da Câmara,

Francisco Lopes de Carvalho

ANEXO I

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO DA INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA DO MUNICÍPIO

- Os requisitos dos Serviços Continuados de suporte técnico da infraestrutura informática do Município, terão como objetivo principal a manutenção dos servidores, sistemas, segurança, redes locais e aplicações de Datacenter;

- Para prestação de serviço remoto, o Município autorizará, durante a vigência do contrato, o acesso remoto aos sistemas e aplicações que compõem a infraestrutura de tecnologias de informação;

1 - Cobertura Horária

1.1- A cobertura horária para receção dos pedidos de serviço será considerada 24 horas / 7 dias por semana, 365 dias por ano;

2 - Tempo de resposta

2.1.-O tempo de resposta, ou seja, o tempo decorrido entre a receção do pedido de suporte e manutenção reativa e preventiva aos sistemas do Município 24horas / 7 dias semana, e o primeiro contacto, seja presencialmente, por acesso remoto ou telefonicamente, terá que ter um tempo de resposta adequado ao nível de criticidade, não pondo em causa as soluções adequadas.

3 - Níveis de suporte prestado

3.1- 1º Nível – Detecção de anomalia remota e contacto para validação técnica da ocorrência;

3.2- 2º Nível – Intervenção técnica para efeitos de diagnóstico, “Troubleshooting” e reencaminhamento ao suporte especializado;

3.3- 3º Nível – Intervenção técnica de suporte especializado e especialista na área da intervenção;

4 - Níveis de criticidade e tempo de resposta

4.1.a- Nível de criticidade baixo, tempo de resposta até 72 horas;

4.1.b- Nível de criticidade médio, tempo de resposta até 14 horas;

4.1.c- Nível de criticidade alto, tempo de resposta até 10 horas;

4.1.d- Nível de criticidade muito crítico/urgente, tempo de resposta até 4 horas;

4.2- A atribuição do impacto será avaliada mediante a severidade dos serviços afetados, identificando quatro níveis de impacto:

4.2.a- Impacto baixo – degradação do serviço, com perda de algumas funcionalidades, não essenciais, pequenos cortes esporádicos ou diminuição do seu desempenho;

4.2.b- Impacto médio – degradação de grande parte das funcionalidades do serviço;

4.2.c- Impacto alto – corte do serviço, com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema, anomalia com implicações legais ou económicas;

4.2.d- Impacto muito crítico/urgente – perda total de funcionalidades com impacto na operacionalidade de sistemas muito críticos à operação do Município, o número e importância dos utilizadores afetados correspondem à maioria percentual, face ao universo global de utilizadores;

4.3- O nível de criticidade será determinado pelo Município avaliando o impacto do problema na infraestrutura, encaminhando o pedido de suporte ao Helpdesk

5 – Manutenção Preventiva

5.1- A manutenção preventiva terá de considerar um serviço de suporte reativo, com o tempo de resposta adequado ao nível de criticidade, sendo consideradas no âmbito preventivo obrigatoriamente, pelo menos, duas intervenções preventivas mensais remotas e uma intervenção trimestral on-site durante o período do contrato (as intervenções on-site decorrerão na última semana de cada trimestre, podendo o Município solicitar reagendamento prévio);

6- Responsabilidades do Serviço de suporte técnico

a)- Receção dos problemas encontrados e comunicados pelos serviços do Município ou por monitorização remota;

b)- Identificação, análise e resolução dos problemas;

c)- Correção de bugs, falhas de configuração, atualizações de sistemas operativos, upgrades de networking existentes no sistema;

- d)- Esclarecimentos de dúvidas;
- e)- Apoio na resolução de problemas de hardware e software ao nível do Datacenter do Município (servidores, storage, virtualização, active directory, etc...);
- f)- Monitorização do serviço de cópias de segurança (backups);
- g)- Monitorização dos registos de segurança dos servidores;
- h)- Apoio na identificação de avarias e problemas com a infraestruturanas componentes da rede local;
- i)- Montagem, desmontagem e reiniciação do equipamento, de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
- j)- Reparação de falhas aplicando correções ou alterações da configuração;
- k)- Identificação de hardware com falhas para posterior substituição;
- l)- Implementação de medidas corretivas de software através de acesso remoto, desde que não existam custos adicionais;
- m)- Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação;
- n)- Análise de vulnerabilidades trimestrais, com entrega de relatórios customizados com a análise de risco e forma de mitigar a vulnerabilidade;
- o)- Apoio no dimensionamento, configuração e análise de novos projetos para o Município, num trabalho de âmbito de consultoria;
- p)- Elaboração de relatório técnico ou fecho de caso, após conclusão da intervenção no período de 24 horas.

FRANCISCO
LOPES DE
CARVALHO

Assinado de forma
digital por
FRANCISCO LOPES
DE CARVALHO
Dados: 2022.09.14
17:21:50 +01'00'