

CADERNO DE ENCARGOS

PROCESSO N.º 3001/22/0000155

**Manutenção da Solução de Suporte à gestão por processos
ISO 20000 (EASYVISTA) - 2022**



Capítulo I

Disposições Gerais

ARTIGO 1.º OBJETO DO CONTRATO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição pelo **CONTRAENTE PÚBLICO** da manutenção da solução de suporte à gestão por processos ISO 20000 - 2022, nos termos do **artigo 17.º** do caderno de encargos.

ARTIGO 2.º CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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 Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada; e
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

CAPÍTULO II

Obrigações Contratuais

Secção I

OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

SUBSECÇÃO I

Disposições Gerais

ARTIGO 3.º OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE

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 **Cocontratante** as seguintes obrigações principais:

- a) A obrigatoriedade de fornecer as atualizações de software dos produtos identificados no presente documento (“updates” corretivos e dentro da mesma versão e “upgrades” de versão), bem como os serviços de suporte e serviços de “upgrade” de versão.
- b) A obrigação de garantia dos bens;
 - c) A obrigação de continuidade de fabrico;
 - d) A locação de licenças de acordo com o estabelecido no ponto 4 do artigo 17º do presente caderno de encargos;



ARTIGO 4.º FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial técnica do respetivo âmbito, as obrigações do **COCONTRATANTE** serão cumpridas em estreita articulação com a equipa da **o COCONTRATANTE PÚBLICO** e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 5.º CUMPRIMENTO E VIGÊNCIA

1. O **COCONTRATANTE** obriga-se a entregar, instalar e configurar as atualizações (“updates” e “upgrades”) das licenças objeto do contrato nas instalações sitas na Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, n.º 17, Edifício Ciência I, em Porto Salvo, no Concelho de Oeiras, no prazo de **7 dias**, contar da celebração do contrato ou da comercialização se esta for posterior.
2. O **COCONTRATANTE** obriga-se a fornecer os “updates” e os “upgrades” objeto de comercialização entre 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.
3. O contrato abrange serviços de suporte e os serviços de “upgrades” de versão a prestar entre a data da assinatura do contrato até 31 de dezembro de 2022.
4. A locação de licenças vigora pelo período de **12 meses**, com efeitos na data de disponibilização, com direitos de utilização e de “updates” e “upgrades” de versão.
5. O **COCONTRATANTE** obriga-se a disponibilizar o software a locar no prazo de (15) dias a contar da celebração do contrato.
6. O **COCONTRATANTE** obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos bens objeto do contrato, todos os documentos, em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.
7. Com exceção da locação, a entrega dos bens objeto do contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade daqueles para o **CONTRAENTE PÚBLICO**.
8. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega e com a respetiva instalação são da responsabilidade do **COCONTRATANTE**.

ARTIGO 6.º GARANTIA

1. Nos termos do presente artigo e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o **COCONTRATANTE** garante os bens objeto do contrato, pelo prazo de **3 (três) anos** a contar da data da instalação contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos no Caderno de Encargos, no presente documento e na proposta.
2. A garantia prevista no número anterior abrange:
 - a) A deslocação ao local da instalação; e
 - b) Recursos humanos necessários às intervenções.



3. No prazo máximo de 2 meses a contar da data em que o **CONTRAENTE PÚBLICO** tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o **COCONTRATANTE**, para efeitos da respetiva reparação ou substituição.
4. A reparação ou substituição previstas no presente artigo devem ser realizadas dentro de um prazo razoável fixado pelo **Contraente Público** e sem grave inconveniente para este último, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.
5. A intervenção no âmbito da garantia e dos serviços de suporte, obedece às seguintes regras:
 - a) Intervenção nos dias úteis, das 9 às 18 horas (incluindo feriados municipais, salvo o do concelho de Oeiras);
 - b) Resposta à notificação do **Contraente Público** no prazo de 4 horas;

ARTIGO 7.º EXIGÊNCIA DE QUALIDADE

O **COCONTRATANTE** obriga-se a executar os trabalhos de adaptação, transformação, manutenção e suporte de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.

ARTIGO 8.º LOCAL DE INSTALAÇÃO DO SOFTWARE

O software é instalado na sede do **Contraente Público**.

ARTIGO 9.º ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

1. O **CONTRAENTE PÚBLICO** garantirá ao **COCONTRATANTE** o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.
2. A permanência do **COCONTRATANTE** nas instalações do **CONTRAENTE PÚBLICO**, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar a anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.
3. O **CONTRAENTE PÚBLICO** acordará com o **COCONTRATANTE** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.
4. O **COCONTRATANTE** obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações, de acordo com as determinações do **CONTRAENTE PÚBLICO**, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados.



SUBSECÇÃO II

Dever de sigilo e confidencialidade

ARTIGO 10.º SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. O **COCONTRATANTE** deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na legislação nacional que o execute, relativa à proteção de dados pessoais.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato;
3. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que o **FORNecedor** seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes;
4. Em especial, o **COCONTRATANTE** obriga-se:
 - a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
 - b) Apagar ou destruir, no final do contrato, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados pessoais tratados, bem como os que o Contraente Público considere como de acesso privilegiado.
5. De igual forma, o **COCONTRATANTE** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos;
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, o **COCONTRATANTE** obriga-se a entregar ao **CONTRAENTE PÚBLICO** cópias das declarações de sigilo assinadas pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do **Anexo I** do presente caderno de encargos;
7. Os trabalhos e a utilização dos recursos pelo **COCONTRATANTE** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

ARTIGO 11.º PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dez 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 públicas.



Secção II

Obrigações do Contraente Público

ARTIGO 12.º PREÇO CONTRATUAL

1. Como contrapartida do fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o **CONTRAENTE PÚBLICO** obriga-se a pagar ao **COCONTRATANTE** o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço base é de **160 200,00 EUR** (cento e sessenta mil e duzentos euros), a que acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor, de acordo com as seguintes parcelas:
 - a) Continuidade do produto (“updates” corretivos e dentro da mesma versão e “upgrades” de versão) – **54.000,00 EUR** (cinquenta e quatro mil euros) a que acresce o IVA;
 - b) Serviços de upgrade de versão: **88.200,00 EUR** (oitenta e oito mil e duzentos euros), a que acresce o IVA, correspondendo a 1800 horas.
 - c) Locação licenças: **18.000,00 EUR** (dezoito mil euros).

ARTIGO 15.º CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. A(s) quantia(s) devidas pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**, nos termos do artigo anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida com o vencimento da obrigação respetiva.
2. O pagamento do preço será feito da seguinte forma:
 - a) O preço da parcela mencionada nas alíneas a) do nº 2 do artigo anterior, em 3 prestações iguais com vencimento 30 dias após a celebração do contrato, em outubro e em dezembro de 2022; e
 - b) O preço da parcela mencionada na alínea b) do número 2 do artigo anterior, com a aceitação dos serviços; e
 - c) O preço da retribuição mencionada na alínea c) do nº 2 do artigo anterior, em quatro prestações iguais com vencimento a primeira prestação a 30 dias após a celebração do contrato e as restantes (3 prestações) trimestralmente .
3. Em caso de discordância por parte do **CONTRAENTE PÚBLICO**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao **COCONTRATANTE** por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Sob pena de devolução, a fatura deve ser explícita quanto ao objeto do contrato e incluir o n.º do pedido e compromisso a transmitir pelo **CONTRAENTE PÚBLICO** aquando da celebração do contrato.
5. O atraso no pagamento do preço constitui ao **CONTRAENTE PÚBLICO** a obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.



Capítulo III Incumprimento

ARTIGO 14.º PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o **CONTRAENTE PÚBLICO** pode exigir ao **COCONTRATANTE** o pagamento de uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:
 - a) Nos casos de atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos no nº 1 e no nº 5 do artigo 5.º, alínea c) do nº 2 e alínea a) do nº 3.1. do artigo 17º do presente caderno de encargos, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula $P = \text{Preço contratual} \times A/365$, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de dias de atraso;
 - b) Nos casos de atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos no nº 4 e na alínea b) do nº 5 do artigo 6.º do presente caderno de encargos, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula $P = \text{Preço contratual} \times A/2000$, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de horas de atraso, salvo se o prazo tiver sido fixado em dias, caso em que se aplica a alínea anterior;
 - c) No caso de não funcionamento dos bens locados, ser-lhe-á aplicada uma penalidade de 100 Euros por cada 5 minutos seguidos ou interpolados, sem prejuízo do não pagamento da retribuição referente ao período considerado.
2. O atraso no pagamento do preço constitui o **CONTRAENTE PÚBLICO** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **CONTRAENTE PÚBLICO** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do **COCONTRATANTE** e as consequências do incumprimento.

ARTIGO 15.º RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. A resolução do contrato será efetivada por meio de carta registada com aviso de receção, a qual deverá indicar, expressamente, as causas que a fundamentarem.
2. Poderá haver lugar à resolução do contrato pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**, sem prejuízo das correspondentes indemnizações, em especial, quando houver incumprimento grave ou reiterado das obrigações referidas no artigo 10.º do caderno de encargos.

ARTIGO 16.º FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.



2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do **COCONTRATANTE**, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do **COCONTRATANTE** ou a grupos de sociedades em que esta 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;
 - h) A atual situação epidémica SARS-CoV-2.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Capítulo IV

Cláusulas de conteúdo técnico

ARTIGO 17.º SOFTWARE A ATUALIZAR E SERVIÇOS

1. Aquisição de atualizações (“updates” corretivos e dentro da mesma versão e “upgrades” de versão) para as seguintes licenças EasyVista, adquiridas pelo **Contraente Público**:

Designação comercial do produto (ou equivalente)	Quantidades de licenças objeto das atualizações, suporte e serviços
EasyVista ITSM Service Manager	10119



EasyVista ITSM Service Apps	1
Serviços de “upgrade” de versão	1800 horas/homem

2.O **COCONTRATANTE** obriga-se a prestar serviços de upgrade de versão da seguinte forma:

- Os serviços serão prestados na sede do **Contraente Público** das 9 horas às 18 horas nos dias úteis (incluindo feriados municipais, salvo o do concelho de Oeiras);
- As tarefas serão planeadas e executadas de acordo com as prioridades definidas pelo **Contraente Público**;
- COCONTRATANTE** obriga-se a iniciar os trabalhos no prazo de 5 dias, a contar da notificação do **Contraente Público** acompanhada da identificação dos trabalhos a realizar, o número de horas e os prazos de execução;
- O **CONTRAENTE PÚBLICO** não está obrigado a consumir a totalidade das horas, estando previsto o consumo de 810 horas em 2022 e 990 horas em 2023.

2.1. Consideram-se serviços de “upgrade” de versão os seguintes:

- Instalação e configuração de novas versões numa arquitetura redundante allways on (para garantir o plano de continuidade de negócio)
- Melhoria contínua da solução através da configuração de novos relatórios, parametrização adicional de processos, formulários e fluxos
- Revisão dos processos da cadeia de valor, através da reparametrização dos processos de acordo com as novas versões dos mesmos que vão ser aprovadas em 2022.

3. A aquisição envolve, ainda, a locação da seguinte licença:

Designação comercial do produto (ou equivalente)	Quantidades
EasyVista ITSM SelfHelp	1

3.1 À locação aplica-se o artigo 433º do CCP com as seguintes regras específicas:

- Instalação das atualizações comercializadas durante a vigência, no prazo de 7 dias a contar daquele evento;

3.2 O software locado obedece aos seguintes requisitos mínimos:

- Modulo de Gestão de conhecimento com Integração com a solução EasyVista ITSM;
- Service Bot incluindo sessões de conhecimento* até ao limite de 96.000**



c) Acessos ilimitados em termos de utilizadores a todas funcionalidades;

*Considera-se que uma sessão de conhecimento corresponde a um acesso e utilização de um fluxo de conhecimento com possibilidade de múltiplas questões e respostas formuladas pelo **Contraente Público** nas áreas por este definidas.

** O Computo das 96.000 sessões de conhecimento será efetuado através de um relatório disponibilizado e gerado pela solução que regista, mensalmente, o número de sessões de conhecimento, número de utilizadores que acederam, as questões respondidas e os fluxos de conhecimento utilizados. Não contam como sessões de conhecimento, as interações de boas-vindas, e as pesquisas que não devolvem resultados em termos de fluxos de conhecimento.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 18.º 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.

ARTIGO 19.º TRABALHADORES

O **COCONTRATANTE** obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

ARTIGO 20.º CESSÃO DE CRÉDITOS

A cessão de créditos, designadamente no âmbito de contrato de “*factoring*” carece de autorização do **CONTRAENTE PÚBLICO**.

ARTIGO 21.º CÓDIGO DE CONDUTA

O **COCONTRATANTE** deve respeitar as regras consagradas no Código de Conduta de Cocontratantes publicitado em www.seg-social.pt (“A Segurança Social” -> “Organismos” -> “Instituto de Informática, I.P.” -> “Sistema de Gestão”->“Plano de Integridade e Transparência”), página 64 do Plano de Integridade e Transparência.

ARTIGO 22.º FORO COMPETENTE

As partes convencionam que todos os litígios emergentes do presente contrato serão resolvidos no foro administrativo da sede do **CONTRAENTE PÚBLICO** com expressa renúncia a qualquer outro.



ARTIGO 23.º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

São aplicáveis, em especial, ao presente contrato os Capítulos IV e V do Título I e Capítulo IV e V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.



ANEXO I
COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE
3001/22/0000155

(minuta)

Entre:

EMPRESA e

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

a) A **EMPRESA** vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I. P.

b) O II, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pela **EMPRESA** no desenvolvimento dos serviços;

c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;

d) O II, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;

e) O II, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta dos artigos seguintes:

Artigo 1.º

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

- a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a **EMPRESA** ao II, I. P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;
- b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do Know-how, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Segurança Social, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;
- c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de software que pertençam ou que tenham sido facultados ao II, I. P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do II, I. P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto.

Artigo 2.º

As obrigações assumidas neste artigo continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o II, I. P. e a **EMPRESA** sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de (ano)

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador