CADERNO DE ENCARGOS

ESTARREJA
MUNICÍPIO

AJUSTE DIRETO
REGIME GERAL

Aquisição de Serviços – **Atualização da Licença e Extensão de Garantia referente às Aplicações Informáticas Libware** – *ADNS_044/2022*

Município de Estarreja
www.cm-estarreja.pt

Praça Francisco Barbosa
Telefone:234 840 600
Fax:234 840 611

geral@cm-estarreja.pt
aprovisionamento @cm-estarreja.pt

agosto 2022

CADERNO DE ENCARGOS

AJUSTE DIRETO REGIME GERAL – Aquisição de Serviços – **Atualização da Licença e Extensão de Garantia referente às Aplicações Informáticas Libware** – *ADNS_044/2022*

ÍNDICE

PARTE I – CLAÚSULAS GERAIS

1. Disposições Gerais

1.1. Identificação do procedimento
1.2. Objeto
1.3. Forma e documentos contratuais
1.4. Condições de adjudicação e de contratação
1.5. Gestor do Contrato
1.6. Prazo de vigência

2. Obrigações contratuais do prestador de serviços

2.1. Obrigações principais do prestador de serviços
2.2. Local da prestação de serviços
2.3. Conformidade técnica e garantia
2.4. Situações imprevistas não imputáveis ao adjudicatário
2.5. Responsabilidade
2.6. Patentes, licenças e marcas registadas

3. Dever de sigilo

3.1. Objeto do dever de sigilo
3.2. Prazo do dever de sigilo

4. Obrigações contratuais da entidade adjudicante

4.1. Obrigações da entidade adjudicante
4.2. Preço base do procedimento
4.3. Preço contratual
4.4. Faturação
4.5. Condições de pagamento
4.6. Atrasos nos pagamentos
4.7. Alterações ao contrato

5. Penalidades contratuais e resolução

5.1. Penalidades contratuais
5.2. Casos fortuitos e de força maior

5.3. Resolução por parte da entidade adjudicante
5.4. Resolução por parte do prestador de serviços
5.5. Suspensão do contrato

6. Cumprimento Contratual

6.1. Execução do contrato
6.2. Incumprimento contratual
6.3. Garantia de cumprimento contratual

7. Caução e Seguros

7.1. Caução
7.2. Seguros

8. Resolução de Litígios

8.1. Resolução de Litígios e foro competente

9. Disposições finais

9.1. Subcontratação e cessão de posição contratual
9.2. Dever de informação
9.3. Comunicações e notificações
9.4. Contagem de prazos na fase da formação de contratos
9.5. Contagem de prazos na fase de execução dos contratos
9.6. Regime contraordenacional
9.7. Legislação aplicável

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. Objetivo Geral

1.1. Âmbito do procedimento
1.2. Serviços de assistência técnica

PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Identificação do procedimento

1.1.1 Processo sob a referência: ADNS_044/2022

1.1.2 Designação: ***Atualização da Licença e Extensão de Garantia referente às Aplicações Informáticas Libware***

1.2. Objeto

1.2.1 O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar no âmbito do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de **atualização da licença e extensão de garantia referente às aplicações informáticas Libware,** com observância das especificações técnicas constantes do presente Caderno de Encargos.

1.2.2 Às especificações técnicas, objeto do presente contrato acresce, para além do previsto na Parte I – Cláusulas Gerais, as que constam da Parte II – Condições Técnicas, do presente Caderno de Encargos (doravante designado CE).

1.2.3 A presente aquisição de serviços, objeto do presente Procedimento, tem a referência de CPV (Classificação Estatística de Produtos por Atividade):

- Vocabulário principal_**72540000-2 – Serviços de atualização informática**;

1.3. Forma e documentos contratuais

1.3.1 O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos *(caso seja aplicável)*.

1.3.2 O contratoo a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros das omissões do CE identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceitem pelo órgão competente para a decisão de contratar;

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao CE;

c) O caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada dados pelo prestador de serviços.

1.3.3 Em caso de existirem divergências entre os vários documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

1.3.4 Em caso de divergência entre os documentos referidos em 1.3.2. 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 (doravante designado CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.

1.3.5 Além dos documentos indicados no ponto 1.3.2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

1.4. Condições de adjudicação e de contratação

1.4.1 Nos termos da alínea d) do nº 1 do artigo 79.º do Código dos Contratos Públicos, a Autarquia reserva-se ao direito de não contratualizar, caso ocorra a indisponibilidade de fundos, nos termos constantes na Lei nº 8/2012, de 21 de fevereiro republicada pela Lei nº22/2015, de 17 de março, complementado pelo Decreto-Lei nº 127/2012, de 21 de junho, republicado pelo Decreto-Lei nº99/2015, de 2 junho.

1.5. Gestor do Contrato

1.5.1 Cada uma das partes obriga-se a nomear um representante responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e que desempenhe o papel de interlocutor com a parte contrária para todos os fins associados à execução do contrato.

1.5.2 A entidade adjudicante designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, podendo ser-lhe delegados poderes para a adoção das medidas corretivas que se revelem adequadas, no caso de detetar desvios, defeitos, ou outras anomalias na execução do contrato, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.

1.5.3 A indicação do gestor do contrato, em nome da entidade adjudicante deve constar do clausulado do contrato, nos termos do disposto na alínea i), do n. º 1, do artigo 96. º do Código dos Contratos Públicos.

1.6. Prazo de vigência

1.6.1 A prestação de serviços, objeto do presente procedimento, terá início após adjudicação e assinatura do contrato (se aplicável).

1.6.2 O contrato mantém-se em vigor por **36** (trinta e seis) **meses**, com possível denúncia no final de cada período de **12** (doze) **meses**, sendo que a denúncia deverá ser devidamente fundamentada e comunicada por ambas as partes através de carta registada, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência, em conformidade com os respetivos termos e condições constantes no presente CE e no disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

1.6.3 O contrato mantém-se em vigor até à conclusão da prestação da globalidade dos serviços em conformidade com os respetivos termos e condições previstos na Parte II – Cláusulas Técnicas deste CE, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessão do contrato.

1.6.4 O adjudicatário obriga-se a concluir a execução do pretendido, conforme especificações técnicas e condições previstas na Parte II – Cláusulas Técnicas, deste CE e de acordo com o programa de trabalhos apresentado em proposta adjudicada.

2. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

2.1. Obrigações principais do prestador de serviços

2.1.1 O adjudicatário obriga-se a executar um serviço de qualidade de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis e, em conformidade com o disposto no presente Caderno de Encargos, assegurando a sua interoperabilidade, continuidade e qualidade, nos termos do contrato.

2.1.2 Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

a) Prestar os serviços à entidade adjudicante de acordo com as condições fixadas na Parte I e II deste CE e de acordo com as condições expressas na sua proposta;

b) Assegurar assistência técnica especializada, dentro dos níveis de serviço definidos no CE a todos os equipamentos;

c) Proceder aos serviços de manutenção após deteção e/ou comunicação de anomalias pela entidade adjudicante, nomeadamente o Setor de Informática e Telecomunicações (SINF), efetuados através de telefone, ou reportadas através de correio eletrónico, e/ou quando a entidade adjudicatária achar necessário, com vista a assegurar o perfeito funcionamento do equipamento e software;

d) Satisfazer os pedidos de assistência recebido, reservando-se o direito e utilizar, em caso de força maior, soluções temporárias, até poder efetuar uma reparação definitiva;

e) Prestar toda a informação a que seja obrigado, no âmbito do presente CE, bem como toda a informação adicional, respeitante aos serviços em causa, que lhe for solicitada pela entidade adjudicante;

f) Atender a um pedido de assistência no período máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o seu pedido;

g) Comunicar antecipadamente à entidade adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, objeto do procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

h) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;

i) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;

j) Suportar quaisquer encargos decorrentes da utilização, quando da prestação de serviço, de marcas e patentes registadas, bem como de licenças;

k) Nomear um Gestor de Contrato responsável que fará a ligação com o Gestor do Contrato nomeado pelo Município de Estarreja no que concerne a todas as questões relevantes para a boa execução do Contrato;

l) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

m) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;

2.1.3 A título acessório, o prestador de serviços 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.

2.1.4 Respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional;

2.1.5 Garantir condições de segurança e saúde do trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria, nomeadamente evidenciando a identificação de perigos e avaliação de riscos dos trabalhadores que exercem funções na Autarquia, e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.

2.2. Local da prestação de serviços

Os serviços, objeto do presente procedimento, serão prestados no **Sector de Informática e Telecomunicações**, sito no Edifício dos Paços do Concelho – Praça Francisco Barbosa, nesta cidade.

2.3. Conformidade técnica e garantia

2.3.1 A entidade adjudicatária fica sujeita, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à entidade adjudicante em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do prestador de serviços e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

2.3.2 O adjudicatário garantirá, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, os serviços fornecidos pelo prazo indicado na sua proposta.

2.4. Situações imprevistas não imputáveis ao adjudicatário

Qualquer situação imprevista, e não imputável ao adjudicatário, que obste ao regular andamento da aquisição de serviços, deve ser de imediato comunicada aos serviços competentes. A estes caberá dar resposta e decidir o procedimento a adotar para retomar a execução normal da aquisição de serviços.

2.5. Responsabilidade

2.5.1 O adjudicatário assume integral responsabilidade pelo serviço contratado, sendo o único responsável perante a entidade adjudicante, pela boa execução e cumprimento do mesmo.

2.5.2 O adjudicatário responde por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos, por escrito, pela entidade adjudicante.

2.5.3 Em qualquer altura e logo que solicitado pela entidade adjudicante, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixada, sob pena de aquela mandar executá-los a terceiros, por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.

2.5.4 As ações de supervisão e controlo da entidade adjudicante em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere ao fornecimento.

2.6. Patentes, licenças e marcas registadas

2.6.1 São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2.6.2 Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

3. PROTECÃO DE DADOS PESSOAIS E SIGILO

3.1. Objeto do dever de sigilo/proteção de dados

3.1.1. As partes obrigam-se, reciprocamente, a cumprir, nos seus precisos termos, o disposto na legislação nacional e comunitária relativa à proteção da privacidade e de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (Regulamento (EU) 2016/679, de 27 de abril) e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

3.1.2. O prestador de serviços deve 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.

3.1.3. O adjudicatário obriga-se ainda, durante a vigência do contrato e após a sua cessação, a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados pessoais e quaisquer elementos ou informações que tenham sido confiados pela contraparte ou de que tenham tido conhecimento por força do presente contrato, na estrita observância das instruções emitidas pelo ME e da legislação aplicável.

3.1.4. 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.

3.1.5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

3.1.6. Sempre que a relação contratual implique a subcontratação, deve ser garantido, pelo cocontratante, sucessivamente, que terceiros que envolva na execução do contrato, respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade, bem como as relativas à proteção jurídica de bases de dados e ao tratamento de dados pessoais, nos termos legalmente previstos na legislação relativa à proteção de dados pessoais, designadamente as constantes do art.º 28.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

3.1.7. As obrigações previstas na presente cláusula são aplicáveis no caso de cessão da posição contratual.

2.7. Prazo do dever de sigilo

2.7.1 O prestador de serviços deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, 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.

2.7.2 Cessa a obrigação de sigilo quando haja autorização escrita da outra Parte, quando a informação seja exigida por lei ou por competente autoridade pública e quando se destine a entidades que venham a financiar projetos ligados ao presente procedimento, comprometendo-se cada uma das partes, neste último caso, a impor regras de confidencialidade a essas entidades financiadoras que assegurem, no mínimo, um grau de confidencialidade idêntico ao estipulado neste Contrato.

2.7.3 Cada parte tomará as providências adequadas para evitar que o sigilo referido no ponto 3.1 do presente CE seja quebrado pelos seus empregados, consultores ou agentes que, por força das suas funções, devam ter conhecimento do Contrato e dos factos relacionados com a respetiva execução.

3. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DA ENTIDADE ADJUDICANTE

3.1 Obrigações da entidade adjudicante

3.1.1. Constituem obrigações do Município de Estarreja, enquanto entidade adjudicante:

a) Monitorizar o desempenho no que respeita ao cumprimento das condições estipulados para a execução do contrato;

b) Efetuar o controlo de qualidade das intervenções dos equipamentos, designadamente no que respeita ao cumprimento da assistência técnica, funcionais, de interface e de segurança, contratadas;

c) Nomear um responsável (Gestor do Contrato), para efeitos de comunicações com o adjudicatário e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;

d) Comunicar ao prestador de serviços, por qualquer meio escrito, em tempo útil, qualquer discordância quanto os serviços prestados, valores faturados e os respetivos fundamentos;

e) O pagamento do preço contratado no prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, em geral, por transferência bancária;

f) Garantir ao prestador os meios de acesso às suas instalações para a adequada prestação de serviços, de acordo com os procedimentos instituídos de circulação de pessoas e bens;

g) Disponibilizar técnicos para colaborar na organização da logística necessária à prestação de serviços;

h) Disponibilização de espaços e serviços associados para a prestação dos serviços;

i) Aplicação das devidas sanções contratuais em caso de incumprimento, quando aplicável.

4.1. Preço base do procedimento

4.1.1. O preço base de adjudicação pela execução dos serviços que constituem o seu objeto, e para os efeitos decorrentes do disposto no artigo 47.º do CCP, é de **36.900,00 €** (trinta e seis mil e novecentos euros), acrescido de IVA, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, para o **global de 36** (trinta e seis) **meses**, correspondendo ao **valor trimestral** de **3.075,00** € (três mil e setenta e cinco euros) acrescido de IVA, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4.1.2. O valor total da proposta adjudicada não poderá ser superior ao preço máximo fixado no presente caderno de encargos, acrescido de IVA, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4.1.3. O adjudicatário fica obrigado a garantir e manter as suas condições propostas, nomeadamente, os preços, prazos, condições de pagamento e demais condições apresentadas para a execução do contrato, objeto do concurso, até final do contrato.

4.2. Preço contratual

4.2.1. Deverá ser apresentada uma proposta de preço global para a aquisição de serviços em causa, em conformidade com a minuta, constante do Convite, a qual irá fazer parte do seu ANEXO II e preenchendo a Lista de Preços Unitários, segundo modelo disponibilizado em ficheiro Excel, em Anexo II.1, ao Convite.

4.2.2. O **valor total da proposta adjudicada não poderá ser superior ao preço máximo fixado** no presente caderno de encargos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4.2.3. Pela prestação de serviços técnicos especializados de docência, objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Estarreja deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4.2.4. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante [*incluindo as despesas de alojamento, alimentação e 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*].

4.3. Faturação

4.3.1. A (s) fatura (s) referente ao presente contrato só poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação que lhes subjaz e a emissão da respetiva requisição oficial parcial, a emitir à medida das necessidades, em função dos fundos disponíveis, nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua atual redação, e do Decreto-Lei nº 127/2012, de 21 de junho, devendo a emissão da fatura por parte do prestador de serviços ocorrer no prazo de 5 dias após a receção daquele compromisso e fazer obrigatoriamente referência aos respetivos números de requisição, de cabimento e de compromisso.

4.3.2. Ao presente contrato aplica-se a LCPA1, que prevalecem sobre a restante legislação em vigor, bem como o Código dos Contratos Públicos a demais legislação sobre a matéria.

4.3.3. A (s) fatura (s) referente ao presente contrato só poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação que lhes subjaz e a emissão da respetiva requisição oficial parcial, a emitir à medida das necessidades, em função dos fundos disponíveis, nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua atual redação, e do Decreto-Lei nº 127/2012, de 21 de junho, devendo a emissão da fatura por parte do fornecedor ocorrer no prazo de 5 dias após a receção daquele compromisso e fazer obrigatoriamente referência aos respetivos números de requisição, de cabimento e de compromisso.

4.3.4. Ao presente contrato aplica-se a Lei nº 8/2012, de 21 de fevereiro republicada pela Lei nº22/2015, de 17 de março, complementado pelo Decreto-Lei nº 127/2012, de 21 de junho, republicado pelo Decreto-Lei nº99/2015, de 2 junho, que prevalecem sobre a restante legislação em vigor, bem como o Código dos Contratos Públicos a demais legislação sobre a matéria.

4.3.5. As faturas, deverão incluir os elementos referidos no artigo 36.º do Código do IVA, devendo ser emitidas em nome do Município do Estarreja NIF: 501 190 082, sito na Praça Francisco Barbosa, 3864-001 ESTARREJA- Divisão Económica e Financeira- Subunidade de Aprovisionamento e Contratação Pública, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o número do compromisso, devendo, igualmente, indicar o IBAN, para efeitos de transferência bancária, da seguinte forma:

01-01-2022 a 31-12-2022	Faturas em formato PDF	Através de correio eletrónico aprovisionamento@cm-estarreja.pt
	Faturação eletrónica	Através solução EDI, via plataforma SaphetyDoc (www.saphety.com)
A partir de 01-01-2023	Faturação eletrónica	Através solução EDI, via

[1] Lei dos Compromissos e Pagamento em Atraso - Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua atual redação, e do Decreto-Lei nº 127/2012, de 21 de junho

(*)		plataforma SaphetyDoc (www.saphety.com)
(*) A partir desta data deixam de ser aceites faturas em formato PDF		

4.3.6. Com o objetivo de facilitar a adoção da fatura eletrónica pelos seus fornecedores, o Município do Estarreja contratualizou um serviço de apoio, que poderá ser solicitado através do seguinte endereço de correio eletrónico: fornecedores.saphety@saphtey.com

4.3.7. Excecionalmente, caso não seja possível a utilização de correio eletrónico, as faturas poderão ser enviadas para o seguinte endereço postal: Edifício dos Paços do Concelho Praça Francisco Barbosa, 3864-001 ESTARREJA.

4.3.8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores poderão, ao longo da execução do contrato, ser indicados outros contactos para o envio das referidas faturas.

4.3.9. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela entidade adjudicante não será objeto de cobrança adicional.

4.4. Condições de Pagamento

4.4.1. Os pagamentos far-se-ão, se outro não for contratualmente estabelecido, no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, mediante a apresentação, nos serviços do Município de Estarreja, e após aprovação/ conferência das respetivas faturas ou documento equivalente, as quais deverão ser remetidas **trimestralmente** aos serviços da entidade adjudicante.

4.4.2. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4.4.3. Desde que devidamente emitidas e observado o explicitado em pontos anteriores, as faturas serão pagas pelo ME através de transferência bancária para o NIB a indicar pela entidade adjudicatária, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir do mês da sua emissão.

4.4.4. Caso se verifiquem erros, as mesmas serão rejeitadas e devolvidas ao adjudicatário para respetiva correção e nova emissão, iniciando-se novamente o prazo de pagamento referido no número anterior.

4.4.5. Caso se verifique ocorrência de incorreções ou omissões de dados nas faturas emitidas acertos de faturação, são aplicáveis os seguintes procedimentos:

a) Se o valor apurado for a favor da entidade adjudicante, o acerto de faturação deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto;

b) Se o valor apurado for a favor do adjudicatário, o adjudicatário enviará à entidade adjudicante uma nota de débito/fatura separada referente apenas aos meses e objeto do acerto de faturação.

4.4.6. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes, não poderão ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a prestar.

4.5. Atrasos nos pagamentos

4.5.1. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas na cláusula anterior não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do Contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do CCP.

4.5.2. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

4.6. Alterações ao contrato

4.6.1. Qualquer intenção de alteração ao Contrato deverá ser comunicada pela parte interessada na mesma à outra parte.

4.6.2. Qualquer alteração ao Contrato terá que ser efetuada por escrito e assinada por sujeito legal ou estatutariamente habilitados para representar a Entidade Adjudicante e o adjudicatário.

5. PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

5.1. Penalidades contratuais

5.1.1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante poderá aplicar ao prestador de serviços o seguinte regime de penalidades:

a) Falha na assistência técnica presencial– Para além do não pagamento da manutenção em causa, será aplicada uma penalidade correspondente a 20% do valor dessa revisão, sem prejuízo de serem acionados outros mecanismos com vista à justa indemnização por perdas e danos eventualmente sofridos com incumprimento do contrato.

5.1.2. No caso de mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso dos serviços contratados por parte do adjudicatário, poderá a entidade adjudicante interpelar este para cumprir pontualmente as tarefas contratadas, quando tal ainda for possível e se mantenha o interesse do credor na prestação de serviços, devendo nesse caso o adjudicatário dar-lhe cumprimento imediato, bem como suportar os danos que a entidade adjudicante sofra na sequência de tais atos.

5.1.3. Ao ser interpelado para os efeitos previstos no número anterior, o adjudicatário deverá cumprir imediatamente, de forma integral e satisfatória, os serviços em falta.

5.1.4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador, a entidade adjudicante poderá exigir a este o pagamento de uma pena pecuniária, que não poderá ser superior a 20% do preço contratual.

5.1.5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o Município de Estarreja decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, quele limite é elevado para 30%.

5.1.6. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Estarreja terá em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.

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

5.1.8. A aplicação das penas pecuniárias é precedida de audiência escrita, à entidade adjudicatária, para se pronunciar no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação.

5.1.9. Todas as sanções pecuniárias aplicadas ao adjudicatário serão descontadas no pagamento da fatura em que se tenha verificado a ocorrência do facto, ou no mês em que seja decidido pela entidade adjudicante a sua aplicação.

5.2. Casos fortuitos e de força maior

5.2.1. 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 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.

5.2.2. Para efeitos de interrupção, consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles que reúnam as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis.

5.2.3. 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.

5.2.4. 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.

5.2.5. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior que impeçam o cumprimento total

ou parcial do contrato ou que atrasos ou prejuízos na execução do contrato ou agravamento no seu custo impliquem atrasos deve comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como o prazo previsível para restabelecer a situação.

5.2.6. 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.

5.3. Resolução por parte da entidade adjudicante

5.3.1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução 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, em caso de atraso, total ou parcial, na execução dos serviços objeto do contrato, por inadequação de recursos humanos, equipamento e material, e, nomeadamente, quando seja posta em causa a continuidade da prestação do serviço, nos termos do dispostos na parte final do nº1 do artigo 325º e ainda do disposto nos artigos 333º do CCP.

5.3.2. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela entidade adjudicante não preclude o direito de o mesmo vir a ser ressarcido pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Prestador e da resolução.

5.3.3. A entidade adjudicante, independentemente da conduta do Prestador de Serviços, reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do CCP.

5.3.4. 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 pela Entidade Adjudicante.

5.4. Resolução por parte do prestador de serviços

O prestador de serviços pode resolver o contrato nos casos previsto no artigo 332.º do CCP.

5.5. Suspensão do contrato

5.5.1. Sem prejuízo do direito de resolução do contrato, o Município de Estarreja pode, em qualquer altura, por comprovados motivos de interesse público, designadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do contrato.

5.5.2. No caso de a suspensão não exceder os 90 (noventa) dias, a entidade adjudicatária não tem direito a qualquer indemnização por tal facto, mas só obrigada a retomar os trabalhos quando, com a antecedência mínima de 8 (oito) dias, a entidade adjudicante lhe comunique que deverá ser retomada a execução, e os novos termos que a mesma implique, de modo claro e preciso.

5.5.3. A suspensão, total ou parcial, da execução das prestações objeto do contrato determina a prorrogação do prazo de execução das mesmas por período igual ao prazo inicialmente fixado no

contrato para a sua execução, acrescido do prazo estritamente necessário à organização de meios e execução de trabalhos preparatórios ou acessórios com vista ao recomeço da execução

5.5.4. No caso de a suspensão se prolongar por mais de 90 (noventa) dias, tem a entidade adjudicatária o direito de resolver o contrato, fazem suas as verbas que já tenham faturado e mesmo que ainda as não tenha recebido da entidade adjudicante, a qual tema a obrigação de proceder a esses pagamentos em falta.

5.5.5. Á suspensão e recomeço da execução do contrato aplica-se o previsto no artigo 298º do CCP.

6. CUMPRIMENTO CONTRATUAL

6.1. Execução do Contrato

6.1.1. As situações constituídas entre as partes devem ser exercidas e cumpridas de boa fé e em conformidade com os ditames do interesse público, nos termos da lei.

6.1.2. Sem prejuízo do disposto em matéria de cessão da posição contratual e de subcontratação, incumbe ao adjudicatário a exata e pontual execução das prestações contratuais, em cumprimento do convencionado, não podendo este transmitir a terceiros as responsabilidades assumidas perante a entidade adjudicante.

6.1.3. As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato.

6.1.4. O adjudicatário deve prestar à entidade adjudicante todas as informações que este lhe solicitar e que sejam necessárias à fiscalização do modo de execução do contrato, devendo esta, por sua vez, satisfazer os pedidos de informação formulados por aquele.

6.2. Incumprimento contratual

6.2.1. No caso de o adjudicatário não cumprir de forma exata e pontual as obrigações contratuais ou parte delas por facto que lhe seja imputável, deve a entidade adjudicante notifica-lo para cumprir dentro de um prazo razoável, salvo quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou a entidade adjudicante tenha perdido o interesse na prestação.

6.2.2. Mantendo-se a situação de incumprimento após o decurso do prazo referido no número anterior, a entidade adjudicante pode optar pela efetivação das prestações de natureza fungível em falta, diretamente ou por intermédio de terceiro, ou resolver o contrato com fundamento em incumprimento definitivo, nos termos previstos no CCP.

6.3. Garantia de cumprimento contratual

O Município pode proceder à retenção de 10% do valor do pagamento a efetuar, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação do cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador do serviço das obrigações contratuais ou legais, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

7. CAUÇÃO E SEGUROS

7.1. Caução

Não haverá lugar a prestação de caução de acordo com o disposto no nº 2 do artigo 88.º do CCP.

7.2. Seguros

7.2.1. Serão da exclusiva responsabilidade do adjudicatário, todas as obrigações relativas ao pessoal utilizado na prestação de serviço, assim como, o cumprimento de todas a legislação aplicável, aquela relativa à celebração de seguros de acidentes de trabalho, co cumprimento do horário de trabalho e à contratação de trabalhadores imigrantes, com como a legislação relativa à celebração de seguros de responsabilidade civil.

7.2.2. O Município de Estarreja poderá, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguros referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de 5 (cinco) duas úteis.

8. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

8.1. Resolução de litígios e foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal competente em razão da matéria e do território.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Subcontratação e cessão de posição contratual

9.1.1. 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.

9.1.2. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante cederá, nos termos do disposto no artigo 318.º-A do CCP, a sua posição contratual pela ordem sequencial de classificação dos concorrentes do procedimento pré-contratual na sequência do qual é celebrado o contrato em execução.

9.2. Modificação do contrato

9.2.1. O contrato pode ser modificado nos termos dos artigos 311.º, 312.º e 313.º do Código dos Contratos Públicos.

9.2.2. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

9.2.3. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver

introduzida a alteração.

9.2.4. O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;

b) Decisão judicial ou arbitral;

c) Razões de interesse público.

9.2.5. Qualquer alteração ao contrato será objeto de acordo prévio das partes e apenas será válida após a aprovação expressa do órgão competente para a decisão de contratar.

9.2.6. Toda e qualquer alteração ao contrato deve constar de documento escrito assinado por ambas as partes, o qual produz efeitos a partir da data que nele se fixar, mas nunca em data anterior à da sua assinatura.

9.2.7. Para efeitos do disposto no número anterior, toda e qualquer alteração ao contrato é, sempre, objeto de adenda escrita ao mesmo, a qual será, para todos os efeitos, considerada parte integrante do mesmo, prevalecendo sobre aquele naquilo em que vier a alterar o mesmo.

9.2.8. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

9.3. Dever de informação

9.3.1. Qualquer uma das partes deve informar 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 e no prazo de 10 (dez) dias a contar do respetivo conhecimento.

9.3.2. 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.

9.4. Comunicações e Notificações

9.4.1. 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 Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

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

9.5. Contagem de prazos na fase de formação de contratos

9.5.1. Os prazos referidos no presente caderno de encargos, relativos aos procedimentos de formação de contratos contam-se nos termos do disposto no artigo 87.º do Código de Procedimento Administrativo e não lhes é aplicável, em caso algum, o disposto no artigo 88.º do mesmo Código – artigo 470.º do CCP.

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

9.6. Contagem dos prazos na fase de execução de contratos

9.6.1. À contagem de prazos na fase de execução do contrato são aplicáveis as seguintes regras determinadas no artigo 471.º do CCP:

a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;

b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;

c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data, se no último mês não existir dia correspondente o prazo finda no último dia desse mês;

d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

e) Considera-se que o serviço não está aberto ao público quando for concedida tolerância de ponto, total ou parcial.

9.6.2. O disposto na alínea d) do número anterior também é aplicável aos prazos que terminem em férias judiciais se o ato sujeito a prazo tiver de ser praticado em juízo.

9.7. Regime contraordenacional

Para além das sanções por incumprimento previstas no ponto 5.1. do presente Caderno de Encargos, constituem contraordenações muito graves as previstas no artigo 456º, contraordenações graves as previstas no artigo 457.º e contraordenações simples as previstas no artigo 458.º, todos do CCP.

9.8. Legislação aplicável

Em tudo o que for omisso no presente caderno de encargos e seus anexos, observar-se-á o disposto na legislação nacional e comunitária, nomeadamente nos seguintes diplomas:

a) No Código dos Contratos Públicos, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado em Anexo III no Decreto-Lei nº111-B/2017, de 31 de agosto, e na sua atual redação [Lei n.º 30/2021, de 21 de maio].

b) Código do Procedimento Administrativo;

c) E demais legislação portuguesa aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. OBJETIVO GERAL

1.1. Âmbito do procedimento

1.1.1. A presente prestação de serviços tem por objeto principal a Atualização da Licença e Extensão de Garantia referente às Aplicações Informáticas Libware, indicadas no quadro seguinte:

Quadro nº1

Aplicações Informáticas (software)/Versão
– Gead – versão "net" em Datacenter
– Gib – versão "net" em Datacenter
– Musette – versão "net" em Datacenter

1.1.2. As aplicações informáticas suprarreferidas deverão disponibilizar as seguintes licenças/funcionalidades:

a) Versão "net" em Data Center

b) gib – Catálogo Coletivo Concelhio

c) gead – Gestão especializada de Arquivos e Documentação

d) musette – Gestão Museológica

e) Polos, Paróquias, Escolas e Juntas de Freguesia

f) Portalweb em Data Center

g) Gateways – Z39.50 e OAI-pmh - http://pd.mylib.eu/Aveiro/opac

1.1.3. A **aplicação Gib** deverá conter as seguintes funcionalidades:

a) Sistema de gestão integrada de bibliotecas, modular e integrado para plataformas Microsoft Windows

b) Deverá permitir a manutenção de múltiplas bases de dados usando MARC.

c) Deverá suportar autenticação usando dispositivos de biometria bem como etiquetação de obras através de RFID (dispensando o sistema anti-furto tradicional).

d) Integração com o correio electrónico;

e) Obtenção de relatórios e indicadores estatísticos;

f) Constituição de «Catálogos Colectivos» formado por "n" bibliotecas remotas entre si;

g) Emissão de etiquetas necessárias ao tratamento técnico das obras e ao cartão de utilizador.

h) Desenvolvimento de trabalho remoto, com acesso aos módulos e funcionalidades a partir de um qualquer computador ligado à Internet;

i) Palavras-chave

j) Standards;

k) Catalogação;

l) OPAC;

m) Circulação e Empréstimo;

n) Controlo de Periódicos;

o) Difusão Seletiva de Informação;

p) Administração;

q) Módulos

r) Pesquisa

s) Catalogação

t) Aquisições

u) Administração

v) Gestão de Utentes

w) Tesauri / Autoridade

x) Controlo de Periódicos

y) Relatórios e estatísticas

z) Circulação e Empréstimo

aa) Controlo de Postos Públicos

bb) Consulta do OPAC por invisuais

cc) Multimédia com streaming

dd) Difusão selectiva de informação

ee) Cliente e Servidor Z39.50

ff) Moedeiro

1.1.4. A **aplicação Musette** deverá conter as seguintes funcionalidades:

a) Sistema de gestão museológica, modular e integrado para plataformas Microsoft Windows;

b) Deverá permitir manter múltiplas bases de dados.

c) Deverá utilizar as mais avançadas tecnologias de gestão de conteúdos permitindo o fácil acesso aos mesmos a partir da interface de pesquisa.

d) Deverá ainda suportar autenticação utilizando dispositivos de biometria, bem como etiquetação de obras através de RFID (dispensando o sistema anti-furto tradicional).

e) Deverá possuir mecanismos que permitam alterar interfaces, formulários de entrada e de visualização de dados.

f) Os módulos deverão estar integrados com o correio electrónico, fornecendo também indicadores estatísticos e relatórios.

g) O sistema deverá permitir produzir todas as etiquetas necessárias ao tratamento técnico das peças e colecções.

h) Palavras-chave:

i) Inventariação;

j) Catálogo Colectivo;

k) Gestão de Colecções;

l) Catálogo Web;

m) Difusão Selectiva de Informação;

n) Administração;

o) Multimédia;

p) Relatórios;

q) Tesauros, Autoridade e Classificação;

r) Módulos:

s) Inventariação;

t) Gestão de colecções;

u) Administração;

v) Difusão seletiva de informação;

w) Catálogos de peças e coleções na Web;

x) Multimédia com streaming;

y) Relatórios e estatísticas;

z) Catálogo para Invisuais;

aa) Portal Web.

1.1.5. A **aplicação Gead** deverá conter as seguintes funcionalidades:

a) Sistema de gestão de arquivos modular, e integrado para plataformas Microsoft Windows;

b) Deverá utilizar as mais avançadas tecnologias de gestão de conteúdos permitindo o fácil acesso aos mesmos a partir da interface de pesquisa web;

c) Deverá ainda suportar autenticação utilizando dispositivos de biometria, bem como etiquetação de obras através de RFID;

d) Os módulos deverão estar integrados com o correio eletrónico;

e) O sistema deverá permitir a obtenção de indicadores estatísticos sob a forma de listagens e mapas (diagramas);

f) O sistema deverá possuir mecanismos que permitam adaptar interfaces e formulários de dados;

g) O sistema deverá permitir produzir todas as etiquetas necessárias ao tratamento técnico das peças e coleções.

h) Palavras-chave:

i) Descrição / Inventariação;

j) Planos de Classificação;

k) Grupos de Arquivos;

l) Gestão do Espaço;

m) Catálogo Web;

n) Administração;

o) Relatórios;

p) Multimédia;

q) Tesauros, Autoridade e Classificação;

r) Difusão Selectiva de Informação;

s) Módulos:

t) Descrição (ISAD-G) / Inventariação;

u) Disponibilização de conteúdos na Web;

v) Planos de Classificação;

w) Requisições/Circulação;

x) Catálogo para Invisuais;

y) Autoridades (ISAAR-CPF);

z) Pesquisa / Perfis de Pesquisa;

aa) Difusão selectiva de informação;

bb) Multimédia com streaming;

cc) Transferência de Arquivo;

dd) Gestão do Espaço Físico;

ee) Relatórios e estatísticas;

ff) Controlo de Acessos;

gg) Administração;

hh) Portal Web;

ii) Eliminação;

jj) Auditoria.

1.1.6. À C.M. de Estarreja deverá ser assegurado o acesso às aplicações informáticas (software), novas versões e atualizações, bem como ao apoio remoto à sua exploração, manutenção e aconselhamento técnico.

1.2. Serviço de Assistência Técnica

1.2.1 Deverá ser disponibilizado o serviço de Assistência Técnica / Helpdesk remoto – até 24 horas por mês;
1.2.2 Os pedidos de intervenção para efeitos de suporte técnico às aplicações informáticas deverão ser dirigidos à Libware, através de forma escrita para os seguintes endereços eletrónicos: info@Libware.pt ou suporte@Libware.pt;
1.2.3 O suporte telefónico deverá estar disponível no horário de 2ª a 6ª feira, das 09:30 às 12:30 horas e das 14:30 às 17:30 horas.

A VEREADORA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E QUALIDADE

Assinado por: **Ana Paula da Cruz Almeida**
Num. de Identificação: 11495287
Data: 2022.08.17 16:41:57+01'00'

CHAVE MÓVEL

(O presente documento, contém assinaturas eletrónicas qualificadas do cartão de cidadão, nos termos do artigo 7º do Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 02 de agosto, alterado e republicado pelo decreto-Lei n.º 88/2009, de 09 de abril.)