CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO sem Publicação no JOUE Nº 2022210/301

Aquisição de serviços de suporte e manutenção para o equipamento Storage DELL DATA DOMAIN 6300 do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P)

Parte I

Cláusulas Gerais

Cláusula 1ª
Objeto do contrato

O presente Caderno de Encargos tem por objeto a Aquisição de serviços de suporte e manutenção para o equipamento Storage DELL DATA DOMAIN 6300 do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P) para o período de 36 meses, sendo adotado o procedimento de Concurso Público sem publicação no JOUE, nos termos do previsto no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2ª
Preço base

O parâmetro base do preço contratual, ou preço base, é de 97.000,00 € (Noventa e sete mil euros), acrescido do IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 3ª
Local da prestação de serviço

A prestação de serviços objeto deste contrato será efetuada nos Serviços de centrais do Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP, sitos na Rua de Xabregas, n.º 52, 1949-003 Lisboa.

Cláusula 4ª
Prazo de execução

O contrato terá a duração de **36 (trinta e seis) meses**, com início previsto em **01/12/2022** e fim a **30/11/2025**, sem prejuízo das obrigações acessórias que resultem da execução do mesmo.

Cláusula 5ª
Condições de pagamento

1. O adjudicatário deverá enviar, anualmente no início do mês em que iniciou o contrato, para a Direção de Serviços de Gestão Administrativa e Financeira, sita na Rua de Xabregas, nº 52, 1949-003 Lisboa, a fatura referente aos serviços a prestar no ano a que respeita.
2. O pagamento de qualquer fatura está dependente do cumprimento por parte da entidade adjudicatária do previsto no presente Caderno de Encargos, bem como do conhecimento da situação tributária e contributiva da mesma.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados na fatura, 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. A entidade adjudicante efetuará o pagamento das faturas ao adjudicatário, num prazo não superior a 30 dias a partir da data da sua entrada nos seus serviços.

5. Na eventualidade do não cumprimento do prazo referido no número anterior, aplicar-se-á Lei nº 3/2010, de 27 de abril, que estabelece a obrigatoriedade do pagamento de juros de mora, calculados à taxa legal em vigor.
6. A fatura será enviada para o Departamento Financeiro e de Controlo de Gestão, sito nos Serviços Centrais do IEFP, I.P., na Rua de Xabregas n.º 52 - 1949-003 Lisboa - Portugal.
7. De acordo com a Diretiva 2014/55/EU e Decreto-Lei 123/2018, de 28 de dezembro, a partir de 18 de abril de 2020 o Primeiro Outorgante fica obrigado a receber faturas eletrónicas no modelo a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do Decreto-Lei 111-B/2017 de 31 de agosto, estando o IEFP vinculado à plataforma de faturação eletrónica da ESPAP – FE-ESPAP.

Cláusula 6ª
Cessão da Posição Contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos de autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.

Cláusula 7ª
Subcontratação

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

Cláusula 8ª
Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por alegadamente 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.

Cláusula 9ª
Resolução do contrato

Em caso de incumprimento, por uma das partes, das obrigações emergentes do contrato, confere nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indeminizações legais.

Cláusula 10ª
Responsabilidade do Adjudicatário

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade adjudicante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das disposições seguintes.
2. O adjudicatário responde ainda perante a entidade adjudicante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.

Cláusula 11ª
Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 12ª
Obrigação de sigilo

O adjudicatário obriga-se ao sigilo de quaisquer informações que obtenha em virtude da execução do contrato, salvo se prévia e expressamente autorizado pela entidade adjudicante, nos termos e para os efeitos da Lei de Proteção de Dados Pessoais.

Cláusula 13ª
Outros encargos

Todas as despesas inerentes à celebração do contrato são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 14ª
Prevalência

1. Fazem parte integrante do contrato:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo adjudicatário, 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) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
2. Em caso de dúvida prevalece em primeiro lugar o texto do contrato, seguidamente a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados no número anterior.

Cláusula 15ª
Dados Pessoais

1. Os Outorgantes comprometem-se a respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) em vigor e demais legislação nacional aplicável aos dados pessoais.
2. O Primeiro Outorgante enquanto responsável pelo tratamento dos dados fornecidos, informa que os mesmos serão utilizados para garantir a adequada execução do contrato, nomeadamente identificação do Segundo Outorgante e faturação ao abrigo do Código dos contratos Públicos.
3. Os dados pessoais fornecidos serão conservados apenas durante o período de execução do contrato, podendo ser mantidos de acordo com as exigências legais inerentes à finalidade do tratamento para que foram recolhidos.

Cláusula 16ª
Gestor do contrato

No clausulado do contrato será indicado o gestor do contrato em nome da entidade adjudicante nos termos do artigo 290º-A, do Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111º-B/2017, de 31 de agosto.

Cláusula 17ª
Foro competente

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa com renúncia a qualquer outro.

Parte II
Especificações técnicas

Cláusula 18ª
Âmbito dos serviços de manutenção

Contrato de Aquisição de Serviços de Manutenção e Suporte do Equipamento Storage DELL DATA DOMAIN 6300 do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P), descritos no presente Caderno de Encargos, pelo período de 36 meses.

Cláusula 19ª
Serviços de manutenção reativa a prestar

O adjudicatário obriga-se a prestar os seguintes serviços de manutenção reativa:

a) O suporte de todo o equipamento fornecido, deve ser assegurado diretamente pelo fabricante com suporte, ao nível local, através de técnicos certificados nativos ou fluentes em língua portuguesa;
b) Manutenção do hardware que deverá incluir peças originais do fabricante, mão-de-obra e intervenções onsite sem custos adicionais;
c) Os serviços de assistência técnica não poderão ter limite de número de chamadas;

d) A prestação da assistência técnica deverá ser contínua até à solução da avaria;
e) Capacidade de efetuar processos de escalada para laboratórios e centros de competência das tecnologias em causa, caso seja necessário;
f) Fornecimento de atualizações de software e/ou firmware de acordo com o modelo dos equipamentos discriminados na presente consulta;
g) Possibilidade de abertura de chamada e gestão do contrato através de um portal de suporte;
h) Disponibilização de ferramenta gratuita, que possa ser instalada, para a abertura de chamada automática em caso de falha e/ou pré-falha de equipamentos ou componentes dos mesmos;
i) Recuperação prioritária em caso de incidentes críticos, que causem indisponibilidade dos serviços fornecidos pelas Storages.

Cláusula 20ª
Serviços de manutenção proactiva a prestar

O adjudicatário obriga-se a prestar os seguintes serviços no âmbito da manutenção proactiva:

a) A manutenção de todo o equipamento fornecido, deve ser assegurado diretamente pelo fabricante com suporte, ao nível local, através de técnicos certificados nativos ou fluentes em língua portuguesa;
b) O serviço deverá contemplar um Tecnhical Account Manager;
c) Análise e Gestão de Patches;
d) Análise e Gestão de software e firmware dos equipamentos;
e) Serviços Técnicos;
f) Avaliação da Disponibilidade do Ambiente;
g) Aconselhamento Técnico e Operacional:
h) Tecnologia de suporte remoto IRSA (Plataforma de suporte remoto);
i) Gestão especial de peças;
j) Plano de Suporte que será preparado e revisto ao longo dos 3 anos;
k) Análise da Atividade de Suporte.

Cláusula 21ª
Nível de serviço

1. O nível de serviço deve cumprir a norma ISO 9001:2015 para a gestão de qualidade.
2. Caso não seja atingido o nível de serviço estabelecido, o adjudicatário ficará sujeito ao pagamento de penalidades estabelecidas na cláusula seguinte, cujos valores percentuais incidirão sobre o **valor anual** dos serviços prestados.
3. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pela entidade adjudicante no prazo máximo de 90 (noventa) dias sobre a data do conhecimento que lhes deu origem.
4. O nível de serviço, exigido no âmbito da execução do contrato, é o seguinte:

- **Assistência 24x7 para incidências de hardware e software.**

O suporte correspondente a este nível de serviço contempla uma cobertura integral de 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. A receção dos pedidos de assistência decorre 24 horas por dia e o início da intervenção, ocorrerá num prazo máximo de 4 horas após o registo e validação do pedido. Excetuam-se as situações em que o horário de intervenção é mutuamente acordado.

Cláusula 22ª
Penalidades

1. A penalidade por incumprimento do nível de serviço será aplicada consoante o que se encontra definido no nº 2 da presente Cláusula e será aplicada por cada ocorrência verificada.
2. O valor da penalidade é calculado por referência ao valor anual, correspondendo o montante dessa penalidade a **0,5%** do mesmo.
3. As penalidades a aplicar nos termos dos números anteriores devem ser revertidas para a entidade adjudicante, sob a forma de nota de crédito, a qual se repercutirá na fatura correspondente à próxima anuidade, exceto se a penalidade se verificar no último ano do contrato. Neste caso, o valor da penalidade será revertido para a entidade adjudicante, no prazo máximo de 60 dias após a data em que foi exercido o referido direito, conforme estabelecido no nº 3 da cláusula anterior.