INSTITUTO DE INFORMÁTICA

CADERNO DE ENCARGOS

PROCESSO N.º 3001/22/0000197

AQUISIÇÃO DE *HEADSETS* PARA *CONTACT CENTER*

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001 Qualidade
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1 Serviços de Tecnologias de Informação
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 Segurança de Informação

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 que tem por objeto principal a aquisição pelo **Contraente Público** de ***Headsets* para *Contact Center***, conforme discriminação no 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 suprimentos 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 Fornecedor

SUBSECÇÃO I
Disposições Gerais

ARTIGO 3º.
OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO FORNECEDOR

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 **Fornecedor** as obrigações principais abaixo discriminadas, de acordo com o estipulado neste documento e com a sua proposta:

a) Obrigação de entrega dos bens identificados na sua proposta;

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

b) Obrigação de garantia dos bens.

ARTIGO 4.º

CONFORMIDADE E OPERACIONALIDADE DOS BENS

1. O **Fornecedor** obriga-se a entregar ao **Contraente Público** os bens objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente Caderno de Encargos.
2. Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. O **Fornecedor** é responsável perante o **Contraente Público** por qualquer defeito ou discrepância dos bens e da prestação de serviços associada, com o estipulado no contrato.

ARTIGO 5.º

ENTREGA DOS BENS

1. O **Fornecedor** obriga-se entregar, os bens objeto do contrato, em Portugal Continental, nas moradas indicadas no Anexo I.
2. A entrega será feita, no prazo de **10 dias,** a contar da data de celebração do contrato, entre as 9 e as 18 horas, no dia à escolha do **Contraente Público**, notificado ao **Fornecedor** com a antecedência mínima de 3 dias.
3. O **Fornecedor** 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.
4. Com a entrega dos bens objeto do contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade daqueles para o **Contraente Público**.
5. 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 Fornecedor.

ARTIGO 6.º

INSPEÇÃO E TESTES

1. Efetuada a entrega dos bens objeto do contrato, o **Contraente Público**, por si ou através de terceiro por ele designado, procede, no prazo de 15 dias, à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades, características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. A inspeção qualitativa a que se refere o número anterior é efetuada através dos testes.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

3. Durante a fase de realização de testes, o fornecedor deve prestar ao **Contraente Público** toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.

ARTIGO 7.º

INOPERACIONALIDADE, DEFEITOS OU DISCREPÂNCIAS

1. No caso de os testes previstos no artigo anterior não comprovarem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, o **Contraente Público** deve informar, por escrito, o fornecedor.
2. No caso previsto no número anterior, o fornecedor deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo **Contraente Público**, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo fornecedor, no prazo respetivo, o **Contraente Público** procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos do artigo anterior.

ARTIGO 8.º

ACEITAÇÃO DOS BENS

1. Caso os testes a que se refere o artigo 6.º comprovem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e neles não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta, deve ser emitido, no prazo máximo de 15 dias a contar do final dos testes, um auto de receção, assinado pelos representantes do fornecedor e do **Contraente Público**.
2. A assinatura do auto a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos equipamentos objeto do contrato com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos.

ARTIGO 9.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 **Fornecedor** garante os bens objeto do contrato, pelo prazo de 3 (três) anos a contar da data da assinatura do auto de receção contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001

as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta, que se revelem a partir da respetiva aceitação do bem.

2. A garantia prevista no número anterior abrange:

   a) O fornecimento, a montagem ou a integração de quaisquer peças ou componentes em falta;

   b) A desmontagem de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;

   c) A reparação ou a substituição das peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;

   d) O fornecimento, a montagem ou instalação das peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;

   e) O transporte do bem ou das peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens ou a entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;

   f) A deslocação ao local da instalação ou de entrega; e

   g) A mão-de-obra.

3. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que o **Contraente Público** tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o fornecedor, para efeitos da respetiva reparação.

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.

Subsecção II
Dever de sigilo e confidencialidade e normas de acesso às instalações

ARTIGO 10.º
SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. O **Fornecedor** 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 obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes;

4. Em especial, o **Fornecedor** obriga-se:

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001

a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de caráter 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 **Fornecedor** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos;

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.

ARTIGO 12.º

ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

1. O **Contraente Público** garantirá ao **Fornecedor** 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 **Fornecedor** 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 **Fornecedor** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.
4. O **Fornecedor** 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, caso estes existam.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

Secção II

Obrigações do Contraente Público

ARTIGO 13.º

PREÇO CONTRATUAL

1. Pelo fornecimento do bem objeto da contratação, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o **Contraente Público** obriga-se a pagar ao **Fornecedor** 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 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao **Contraente Público** nomeadamente os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3. O preço base é de **36 500,00 EUR (trinta e seis mil e quinhentos euros)**, acrescido do IVA à taxa legal em vigor, distribuído pelas seguintes parcelas:
    a) *Headsets*: **27 000,00 EUR (vinte e sete mil euros),** acrescido do IVA à taxa legal em vigor;
    b) Cabos e adaptadores USB-A: **9 000,00 EUR (nove mil euros**), acrescido do IVA à taxa legal em vigor;
    c) Almofadas para *Headsets*: **500,00 EUR (quinhentos euros)**, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.

ARTIGO 14.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. Em caso de discordância por parte do **Contraente Público**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao **Fornecedor** por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. Para os efeitos dos números anteriores, as obrigações só se vencerão se os bens tiverem sido aceites pelo **Contraente Público**.
4. Sob pena de devolução, a fatura deve ser explícita quanto ao objeto do contrato. Deve ainda incluir o número do compromisso e do pedido a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

Capítulo III
Penalidades contratuais e resolução

ARTIGO 15.º
PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Nos casos de atraso no cumprimento das obrigações referidas no n.º 2 do artigo 5.º, nº 2 do artigo 7.º e n.º 4 do artigo 9.º, por motivos imputáveis ao **Fornecedor** ou a terceiros que utilize no cumprimento da obrigação, ser-lhe-á aplicada uma penalidade de 50 EUR (cinquenta euros) por cada dia de atraso.
2. Considera-se de especial gravidade a violação pelo Fornecedor do dever de sigilo.
3. O atraso no pagamento do preço constitui o **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.
4. 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 fornecedor e as consequências do incumprimento.

ARTIGO 16.º
FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades 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 **Fornecedor**, na parte em que intervenham;
    b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do **Fornecedor** a 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 **Fornecedor** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo **Fornecedor** de normas legais;

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

IGFEJ ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001 Qualidade
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1 Serviços de Tecnologias de Informação
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 Segurança de Informação

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do **Fornecedor** 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 **Fornecedor** não devidas a sabotagem;
g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;
h) A atual situação epidémica SARS-CoV-2 e o conflito na Ucrânia.

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
Artigo de conteúdo técnico

ARTIGO 17.º
BENS E SERVIÇOS A ADQUIRIR

Fornecimento de "*Headsets*", cabos adaptadores USB e almofadas de substituição, com as seguintes características e quantidades:

Referência	Descrição e Características	Qtd.
Poly DUO QD HW520 ou equivalente	Headset para *Contact Center Binaural* com as seguintes características mínimas: • Duo/*Binaural* • Peso <= 75 g • Com cabo e ligação QD (Quick Disconnect) • Cancelamento de ruído • Com proteção acústica • Almofadas de espuma • Para uso intensivo em operações de Contact Center • Cabo de ligação QD – RJ10 compatível com Telefones Cisco (incluído)	300
Poly DA 75 ou equivalente	Cabo e adaptador para permitir a ligação dos *Headsets* de Agentes de *Contact Center* (QD) a postos de trabalho através de interface USB-A e USB-C com as seguintes	300

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

	características mínimas: • Com cabo e ligação QD (Quick Disconnect/ ficha de desconexão rápida) para headset • Interface para PC com ligação dupla num só cabo: USB-A e USB-C • Tecnologia de áudio HD: cancelamento de ruído e eco • Ajuste de áudio de cada auricular • Compatível com as normas de proteção acústica e de ruído profissional G616 • Compatível com o software de gestão do fabricante • Compatível com auscultadores Poly com conector QD	
Almofadas para *HeadSets*	Almofadas de espuma para *HeadSets Poly* ou equivalente	500

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

ARTIGO 20.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.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ARTIGO 21.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

ARTIGO 22.º

CÓDIGO DE CONDUTA

O **Fornecedor** deve respeitar as regras consagradas no Código de Conduta de Fornecedores 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.

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

ANEXO I – LOCAIS DE ENTREGA

Distrito	Morada	Código Postal
Lisboa	Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 Edifício Ciência I - Tagus Park	2744-002 Porto Salvo
Lisboa	Av. 05 de Outubro, n.º 175	1069-306 Lisboa
Aveiro	R. Dr. Alberto Soares Machado	3804-504 Aveiro
Beja	Rua Prof. Bento J. Caraça, n.º 25	7801-951 Beja
Braga	Praça da Justiça	4714-505 Braga
Bragança	Av. General Humberto Delgado	5301-859 Bragança
Castelo Branco	Rua da Carapalha, 2A	6000-164 - Castelo Branco
Coimbra	R. Abel Dias Urbano, n.º 2 r/c	3004-519 Coimbra
Évora	Rua Chafariz D'El Rei 22, 1.º Andar	7002-551 Évora
Faro	Rua Pinto Carlos Porfírio, n.º 35	8000-241 Faro
Guarda	Av. Coronel Orlindo de Carvalho	6300-680 Guarda
Leiria	Largo da República, 3	2414-001 Leiria
Portalegre	Praça João Paulo II, N.º 7	7301-959 Portalegre
Porto	Rua António Patrício, 262	4000 - 454 Porto
Setúbal	Praça República, 1	2900-587 Setúbal
Santarém	Largo Milagre, 51	2000-069 Santarém
Viana do Castelo	R. Bandeira, 600	4904-866 Viana do Castelo
Vila Real	R. D. Pedro Castro, 110	5000-669 Vila Real
Viseu	Av. Dr. António José Almeida, 35	3514-509 Viseu

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001 Qualidade
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1 Serviços de Tecnologias de Informação
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 Segurança de Informação