VILA NOVA DE GAIA
CÂMARA MUNICIPAL

MARIA DA LUZ DA SILVA RODRIGUES E COSTA
Assinado de forma digital por MARIA DA LUZ DA SILVA RODRIGUES E COSTA
Dados: 2022.11.03 09:47:12 Z

Caderno de Encargos

Aquisição de serviços de plataforma eletrónica de contratação pública para o Município de Vila Nova de Gaia

Índice

PARTE I – DO CONTRATO 3
Cláusula 1.ª- Objeto 3
Cláusula 2.ª- Contrato 3
Cláusula 3.ª- Prazos 3
Cláusula 4.ª - Preço base 4
Cláusula 5.ª- Obrigações principais do prestador de serviços 4
Cláusula 6.ª- Objeto do dever de sigilo 4
Cláusula 7.ª- Prazo do dever de sigilo 5
Cláusula 8.ª- Preço contratual 5
Cláusula 9.ª- Condições de pagamento 5
Cláusula 10.ª- Penalidades contratuais 6
Cláusula 11.ª- Resolução do contrato 7
PARTE II – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO CONTRATO 8
Cláusula 12.ª - Local e conformidade da prestação de serviços 8
Cláusula 13.ª- Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias 8
Cláusula 14.ª- Patentes, licenças e marcas registadas 8
Cláusula 15.ª – Seguros 9
Cláusula 16.ª – Proteção de dados pessoais 9
Cláusula 17.ª – Avaliação de Fornecedores 10
Cláusula 18.ª Acompanhamento da execução do contrato 10
PARTE III – DISPOSIÇÕES FINAIS 10
Cláusula 19.ª- Foro competente 10
Cláusula 20.ª- Comunicações e notificações 10
Cláusula 21.ª- Contagem dos prazos 10
Cláusula 22.ª Produção de efeitos 11
Cláusula 23.ª- Legislação aplicável 11
PARTE IV – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS 11
Cláusula 24.ª – Especificações Técnicas dos serviços a prestar 11
Cláusula 25.ª – Módulos integrantes 12
Cláusula 26.ª- Formação e Apoio Técnico 13
Cláusula 27.ª - Descontinuidade da plataforma 13

PARTE I – DO CONTRATO

Cláusula 1.ª- Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **"Aquisição de serviços de plataforma eletrónica de contratação pública para o Município de Vila Nova de Gaia"** de acordo com as especificações técnicas, definidas na Parte IV do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª- Contrato

1 — O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 — O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

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

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;

c) O presente Caderno de Encargos;

d) A Proposta Adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a Proposta Adjudicada prestados pelo Adjudicatário.

3 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª- Prazos

O contrato resultante do presente procedimento é celebrado pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.ª - Preço base

1 - O preço base, para efeitos do presente procedimento, é de € 12.150,00 (doze mil cento e cinquenta euros), correspondendo ao preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, .

2 - O preço base mencionado no número anterior foi determinado em função da ponderação dos valores obtidos através de consulta preliminar ao mercado, realizada ao abrigo do disposto no artigo 35.º-A do CCP**.**

Cláusula 5.ª- Obrigações principais do prestador de serviços

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

a) Obrigação de prestar os serviços em conformidade com os requisitos estipulados na Parte IV do presente Caderno de Encargos.

b) Colaborar com a entidade adjudicante, reunindo sempre que agendado previamente e prestando todo o apoio que se mostre necessário no âmbito do contrato.

2 - 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.

3 - O prestador de serviços deve garantir as 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.

4 - Obriga-se também o prestador de serviços a possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 6.ª- Objeto do dever de sigilo

1 - O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Vila Nova de Gaia, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem 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 previsto a informação e a documentação que fossem 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.

Cláusula 7.ª- Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 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.

Cláusula 8.ª- Preço contratual

1 — Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Vila Nova de Gaia deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescida 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 inerentes à prestação de serviços objeto do contrato para o respetivo local de prestação, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

3 — Não haverá lugar à revisão de preços.

Cláusula 9.ª- Condições de pagamento

1 - As quantias devidas pelo Município de Vila Nova de Gaia, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção, pelo Município de Vila Nova de Gaia, das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2 - Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação mensal dos serviços objeto do contrato.

3 - Em caso de discordância por parte do Município de Vila Nova de Gaia, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número 1, as faturas são pagas por transferência bancária para a Instituição de crédito indicada pelo prestador de serviços ou através de emissão de cheque.

5 - Em caso de atraso do contraente público no cumprimento de obrigações pecuniárias, tem o contraente direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legal fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP, com a nova redação dada pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

6 - As faturas, em conformidade com o disposto no Código dos Contratos Públicos e nos termos do Decreto-Lei 123/2018, de 28 de dezembro, e subsequentes alterações, podem ser enviadas eletronicamente por uma das seguintes formas:

i. através de Intercâmbio Eletrónico de Dados (EDI), tendo selecionado a empresa YET - Your Electronic Transactions, Lda. para o fornecimento da solução de tratamento de faturas eletrónicas;

ii. através de email, sendo que neste caso, devem enviar as faturas eletrónicas para faturas@cm-gaia.pt, anexando o respetivo PDF da fatura (assinado digitalmente) e o ficheiro XML (ver nota seguinte).

6.1. O tratamento das faturas remetidas através de email, endereço supra referido, é um processo automatizado, pelo que o email deverá ser remetido contendo em anexo um ficheiro PDF assinado e um ficheiro XML no formato UBL 2.1 (modelo CIUS-PT preferencialmente), sendo que se não se enquadrar nestes parâmetros o sistema de gestão não fará o devido processamento.

A entidade competente para prestar algum esclarecimento adicional sobre esta matéria é a PI – Portugal Informático (YET - Your Electronic Transactions), à data, empresa responsável pela solução adotada pelo Município para receção e tratamento de faturas eletrónicas, sendo disponibilizada a informação técnica que se revele necessária.

6.2. Caso, ainda, não seja obrigatório o envio eletrónico de faturas, poderão as mesmas ser enviadas por correio postal ou, alternativamente, em PDF para o email gam@cm-gaia.pt, mantendo o original disponível caso seja solicitado o seu envio para efeitos de auditabilidade.

6.3. A **mesma fatura nunca deverá ser enviada por mais do que um dos meios** acima descritos, sob pena da duplicação da tramitação com eventuais reflexos no respetivo processo tendente à conferência e pagamento.

Cláusula 10.ª- Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Vila Nova de Gaia pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.

2 - Pelo incumprimento de qualquer um dos prazos de execução e dos níveis de serviço fixados a entidade adjudicante pode aplicar ao adjudicatário uma pena pecuniária até 2% do valor do contrato, por dia útil de atraso.

3 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Vila Nova de Gaia pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 10% do preço contratual.

4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Vila Nova de Gaia tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

5 - O Município de Vila Nova de Gaia pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas

pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Vila Nova de Gaia exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 11.ª- Resolução do contrato

1 – O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposo por uma das Partes das obrigações por si assumidas no contrato, nos termos gerais de Direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a Parte não culposa comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual, nos demais termos gerais de Direito.

3 - O contrato pode também ser resolvido através do Município de Vila Nova de Gaia caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposo por parte do prestador dos serviços:

a) Quando não se verificar a disponibilização dos serviços acordados nas datas fixadas pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao prestador dos serviços;
b) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do prestador dos serviços;
c) Prestação de falsas declarações;
d) Estado de falência ou insolvência;
e) Cessação da atividade;
f) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do prestador de serviços e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.

4 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao prestador de serviços.

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

6 - O contraente público pode ainda resolver o contrato, a título sancionatório, nos casos de incumprimento do cocontratante previsto no artigo 333.º, por razões de interesse público nos termos do artigo 334.º e ainda por alteração anormal e imprevisível de acordo o disposto no artigo 335.º do CCP.

PARTE II – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 12.ª - Local e conformidade da prestação de serviços

1 - Os serviços objeto do contrato devem ser prestados de acordo com o constante no presente Caderno de Encargos e respetivas cláusulas técnicas.

2 - Os serviços objeto do contrato devem ser prestados de acordo com as cláusulas técnicas anexas ao presente Caderno de Encargos.

3 - Sempre que solicitado, o prestador de serviços obriga-se a disponibilizar os respetivos relatórios periódicos dos trabalhos e todos os documentos em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.

4 - São da responsabilidade do prestador de serviços objeto do contrato todas as despesas e custos com transporte inerentes à prestação de serviço.

Cláusula 13.ª- Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1 — No caso de os serviços objeto do contrato não comprovarem a sua total operacionalidade, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características e especificações definidas no presente Caderno de Encargos, o Município de Vila Nova de Gaia deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.

2 – No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo Município de Vila Nova de Gaia, às reparações ou substituições necessárias para garantir o cumprimento das exigências legais e das características e especificações exigidas.

Cláusula 14.ª- Patentes, licenças e marcas registadas

1 - Os contraentes garantem que respeitam as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o hardware, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.

2 - O Município de Vila Nova de Gaia não assume qualquer responsabilidade por Infrações cometidas pelo prestador dos serviços, no âmbito da execução do contrato, relativamente a direitos de propriedade intelectual e industrial, relacionados com o hardware, software e documentação técnica por este utilizado, cujos direitos e autorizações legais para o efeito devam por ele ser assegurados.

Cláusula 15.ª – Seguros

1 – Quando aplicável, é da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos seguintes riscos:

a) Seguro de acidentes de trabalho nos termos legais;

b) Seguro de responsabilidade civil da atividade.

2 – O Município de Vila Nova de Gaia pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador fornecê-la no prazo de 10 dias.

Cláusula 16.ª – Proteção de dados pessoais

1 - Constituem obrigações do prestador, no que especificamente diz respeito à proteção de dados pessoais:

a. Utilizar os dados pessoais, objeto de tratamento, exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, não podendo em caso algum utilizar os dados para fins próprios;

b. Dar cumprimento às instruções que possam, no âmbito da execução do contrato, ser emitidas pela entidade adjudicante, enquanto responsável pelo tratamento, para tratamento dos dados pessoais;

c. Disponibilizar à entidade adjudicante, periodicamente, todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das regras de proteção de dados;

d. Não partilhar os dados pessoais com terceiros, exceto no caso de autorização expressa da entidade adjudicante, ou decorrente de obrigação legal;

e. Manter sigilo referente aos dados pessoais a que tenha acesso no âmbito do contrato;

f. Garantir que pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais se comprometem a respeitar a confidencialidade e adotar as medidas de segurança correspondentes.

2 - Cada uma das partes obriga-se a notificar a respetiva contraparte de forma imediata, e em qualquer circunstância antes do prazo de 72 horas, por escrito e preferencialmente através de correio eletrónico, das violações de segurança ocorridas no âmbito do contrato.

3 - Para o efeito do disposto no número anterior deve anexar-se toda a informação relevante,designadamente a descrição da natureza da violação de segurança, bem como a descrição das possíveis consequências da mesma e ainda das medidas adotadas ou propostas para pôrtérmino à violação de segurança ou mitigar possíveis efeitos negativos. Caso não seja possível enviar a informação simultaneamente, a mesma será expedida gradualmente.

4 - Finda a vigência do contrato, o prestador tem a obrigação de eliminar os dados pessoais que tenham sido objeto de tratamento no âmbito do mesmo, bem como eliminar quaisquer outras cópias existentes, devendo para o efeito enviar um comprovativo para a entidade adjudicante.

Cláusula 17.ª – Avaliação de Fornecedores

1 – Aquando da receção da última fatura e no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, é feita a avaliação de cada prestador / fornecedor referente a toda a execução do contrato, de acordo com os critérios disponíveis no site do Município (https://www.cm-gaia.pt/pt/informacao/compras-publicas/criterios-de-avaliacao-de-fornecedores/).

2 – O resultado obtido em cada contrato será disponibilizado na plataforma de Contratação Pública no campo "avaliação do procedimento" correspondente, sendo anualmente notificados (via plataforma eletrónica) da média dos resultados obtidos.

Cláusula 18.ª Acompanhamento da execução do contrato

1 – É nomeado um Gestor de Contrato com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato, verificando o cumprimento das obrigações contratuais das partes, nos termos do disposto nos artigos 290.º-A do CCP.

2 – Sempre que o contrato não seja reduzido a escrito, é dado conhecimento da identificação do Gestor de Contrato e respetivos contactos através de notificação, por escrito, referente a requisição / nota de encomenda / pedido de a remeter ao Adjudicatário.

PARTE III – DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 19.ª- Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 20.ª- Comunicações e notificações

1 — Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

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

Cláusula 21.ª- Contagem dos prazos

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

Cláusula 22.ª Produção de efeitos

Nos termos do artigo 127.º do Código dos Contratos Públicos, o contrato produz efeitos na data da sua publicitação no portal da Internet dedicado aos contratos públicos.

Cláusula 23.ª- Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

PARTE IV – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 24.ª – Especificações Técnicas dos serviços a prestar

1. A plataforma deverá permitir o desenvolvimento total e completo dos procedimentos pré-contratuais públicos, disponibilizando os meios, serviços e aplicações informáticas necessárias ao funcionamento dos procedimentos de formação dos contratos públicos, conforme definidas no Código dos Contratos Públicos (CCP) alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto e pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, na sua atual redação, cumprindo todos os requisitos legais.
2. A disponibilização da plataforma aos utilizadores do Município não implica custos acrescidos, para além dos que possam estar incluídos na presente prestação de serviços.
3. Permitir a autenticação e credenciação através de recurso ao Cartão do Cidadão com soluções alternativas. No caso de indisponibilidade do mecanismo descrito anteriormente o processo deve ser assegurado através da plataforma.
4. Garantir que todas as mensagens entre interessados, candidatos, concorrentes e adjudicatários, relativas a pedidos de esclarecimentos, lista de erros e omissões, pronúncias, incluindo os documentos anexos às mesmas, ficam automaticamente disponíveis para visualização daqueles que tenham acesso à fase do procedimento em curso.
5. Garantir o envio de mensagens de correio eletrónico para todos os intervenientes com acesso à fase do procedimento em curso com alerta sempre que tenha sido realizada qualquer ação (pedido de esclarecimento, erro e omissão, mensagem, prorrogação de prazo, proximidade de abertura de propostas, bem como de data limite para entrega dos documentos de habilitação/caução, etc.).
6. Garantir o registo dos recibos relativos a notificações efetuadas por correio eletrónico.
7. Garantir o registo de qualquer atividade efetuada pelos diversos utilizadores registados.
8. Listar, ordenar e exportar para um formato PDF, XML e folha de cálculo em todas as fases do procedimento a informação relevante para a gestão, reporte, monitorização, entre outras.
9. Garantir a possibilidade de auditoria em qualquer momento do processo.
10. Permitir o descarregamento agregado de todos os documentos anexos a mensagens submetidas pelos operadores

económicos.

11. Garantir a interligação com o Diário da República eletrónico e com o Portal dos Contratos Públicos, conforme previsto na lei.
12. Permitir a criação e gestão hierárquica de utilizadores e perfis do sistema, de acordo com o que for definido pela entidade adjudicante, devendo apresentar no mínimo os perfis de segurança e acesso de Administrador, Gestor de contratação, Júri e Auditor.
13. Possibilitar a partilha de modelos de procedimentos e peças procedimentais pela entidade adjudicante.
14. Facultar o acesso ao registo de atividades realizadas nas diversas etapas do processo de contratação (fluxo), com possibilidade de definição de notificações automáticas de eventos.
15. Disponibilizar a lista de procedimentos em curso por entidade, de acordo com as permissões definidas, com indicação do estado/etapa de cada procedimento.
16. Possibilitar a alteração das datas chave dos procedimentos, tais como: prazo para pedidos de esclarecimentos e respetiva resposta, apresentação de lista de erros e omissões, prazo para entrega de propostas entre outros, com indicação dos motivos.
17. Permitir retificações, adiamentos e cancelamentos de procedimentos pelo Júri e/ou responsável da entidade adjudicante.
18. Permitir a extensão da utilização a entidades que constituam agrupamentos de entidades adjudicantes.

Cláusula 25.ª – Módulos integrantes

A presente prestação de serviços inclui o módulo "Formação de Contrato" e deve assegurar a utilização de uma Solução Integrada de Compras, que contempla os seguintes módulos:

a) Gestão de Requisições;
b) Gestão de Pedidos de aquisição;
c) Contratação;
d) Gestão de contratos celebrados;
e) Gestão de encomendas;
f) Gestão de entregas;
g) Registo de Faturação;
h) Gestão de pedidos de compromisso;
i) Gestão de pedidos de cabimentos;
j) Integração com o sistema MEDIDATA.

Cláusula 26.ª- Formação e Apoio Técnico

1 - O adjudicatário deve prestar toda a formação necessária na utilização da Solução Integrada que é objeto da presente prestação de serviços.

2 - O adjudicatário deve encontrar-se sempre disponível para efetivar o necessário apoio aos utilizadores da entidade adjudicante, quer através de atendimento telefónico, por correio eletrónico, quer também através do acompanhamento pessoal, quando devidamente agendado.

Cláusula 27.ª - Descontinuidade da plataforma

Quando a entidade gestora da plataforma eletrónica cesse a sua atividade, por sua decisão ou de terceiros, ou mediante acordo com a entidade adjudicante ou por caducidade do contrato de prestação de serviços de plataforma eletrónica, é sempre garantido que a informação em posse desta, respeitante a procedimentos de contratação pública, já concluídos ou em curso, bem como todos os arquivos de auditoria, transitem, para efeitos de custódia, para o Município, devendo ser asseguradas as condições de leituras de todos os documentos, nos seguintes moldes:

a) Disponibilizar em formato exportável toda a informação associada aos procedimentos celebrados pelas entidades adjudicantes na plataforma eletrónica AcinGov, sempre que a entidade adjudicante assim o solicite;

b) Continuar a disponibilizar todas as funcionalidades de gestão relativamente aos procedimentos cuja abertura foi aprovada antes do fim do prazo do contrato celebrado;

c) Suportar a consulta direta na plataforma eletrónica de todos os procedimentos adjudicados pela entidade adjudicante durante os últimos 5 (cinco) anos.

Cláusula 28.ª – Níveis de serviço

O prestador, durante a execução do contrato, garante uma rigorosa monitorização dos procedimentos internos, com elevados níveis de serviços, a saber:

- A existência de mecanismos de redundância dos elementos críticos da solução proposta, entre outros, base de dados, alimentação elétrica, circuitos de comunicações;
- Efetua backup 4 vezes ao dia da sua base de dados;
- Possui disponibilidade global da solução de 99,9%;
- Dispõe de um centro alternativo para recuperação em caso de desastre, com ativação num prazo de 4horas;
- Garante a monitorização e operação da solução 24x7x365, com tempo de intervenção técnica no local de alojamento inferior a 2 horas;
- Garante que o tempo para reposição das condições de funcionamento da plataforma acinGov, em caso de falha, é inferior a 4 horas;
- Garante que a capacidade do sistema se encontra adequada ao suporte dos procedimentos/utilizadores e pedidos

concorrentes;

- Garante que o tempo de resposta máximo às solicitações por correio eletrónico seja de 2 horas nos dias úteis.