CADERNO DE ENCARGOS

AJUSTE DIRETO N.º 37/PBEJA/2022

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE COM ASSISTÊNCIA REMOTA KOHA E DESPACE, INSTALADOS NO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS....4
Cláusula 1.ª....4
Objeto....4
Cláusula 2.ª....4
Elementos do contrato....4
Cláusula 3.ª....5
Boa Fé....5
Cláusula 4.ª....5
Preço base....5
Cláusula 5.ª....5
Preço contratual....5
Cláusula 6.ª....6
Condições de Pagamento....6
Cláusula 7.ª....7
Duração do contrato....7
Cláusula 8.ª....7
CAPÍTULO II - Obrigações Contratuais....7
Cláusula 9.ª....7
Obrigações principais do adjudicatário....7
Cláusula 10.ª....8
Medidas e obrigações adicionais de caráter temporário....8
Cláusula 11.ª....8
Patentes, licenças e marcas registadas....8
Cláusula 12.ª....9
Uso de sinais distintivos....9
Cláusula 13.ª....9
Auditoria....9
Cláusula 14.ª....9
Seguros....9
Cláusula 15.ª....10
Dever de Sigilo....10

Cláusula 16.ª 10
Confidencialidade e proteção de dados pessoais 10
Cláusula 17.ª 11
Obrigações do IPBeja 11
CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO 11
Cláusula 18.ª 11
Penalidades contratuais 11
Cláusula 19.ª 12
Força Maior 12
Cláusula 20.ª 13
Resolução por parte do IPBeja 13
Cláusula 21.ª 13
Resolução por parte do Adjudicatário 13
Cláusula 22.ª 14
Transição dos serviços objeto do contrato 14
CAPÍTULO IV – GESTOR DO CONTRATO 14
Cláusula 23.ª 14
Gestor do Contrato 14
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS 14
Cláusula 24.ª 14
Subcontratação e Cessão da Posição Contratual 14
Cláusula 25.ª 15
Comunicações e Notificações 15
Cláusula 26.ª 15
Despesas com a celebração do contrato 15
Cláusula 27.ª 15
Contagem dos Prazos 15
Cláusula 28.ª 15
Foro Competente 15
Cláusula 29.ª 15
Legislação Aplicável 15

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª
Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contatual que tem por objeto principal os **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE COM ASSISTÊNCIA REMOTA KOHA E DESPACE**, **INSTALADOS NO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA** com o código 72212160-8 – Serviços de desenvolvimento de software para bibliotecas, de acordo com as especificações técnicas / regras técnicas definidas no Anexo B apenso ao presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª
Elementos do contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual, integrando ainda os seguintes elementos:

a. Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que tais 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 identificados;
c. O presente caderno de encargos;
d. A proposta adjudicada;
e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 1 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, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação (doravante designado por "**CCP**") e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º, desse diploma legal.

Cláusula 3.ª
Boa Fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 4.ª
Preço base

1. Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 47.º do CCP o preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto.

2. O preço base total foi definido com base nos custos médios unitários, resultante de pesquisa informal de preços e tendo em consideração os valores constantes no orçamento do IPBeja. Acresce, ainda, para efeitos de cálculo do preço base o respeito, por parte dos operadores económicos, das normas aplicáveis nas matérias sociais e laborais (c.f. artigo 1-A do CCP).

3. Para o presente procedimento considera-se como preço base **12 046,00€** (doze mil e quarenta e seis euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 5.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 IPBeja deve pagar ao adjudicatário 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 não pode, em qualquer caso, ser superior a 12 046,00€ (doze mil e quarenta e seis euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

3. O preço referido no n.º 2 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao IPBeja, nomeadamente quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

4. Os preços constantes da proposta adjudicada não são revistos durante a vigência do contrato.

Cláusula 6.ª
Condições de Pagamento

1. O pagamento devido pelos serviços a adjudicar será realizado em 3 (tranches), na medida de execução do contrato.

- Tranche 1 – 1/3 do valor contratualizado, preferencialmente até 31-11-2022;
- Tranche 2 – 1/3 do valor contratualizado, preferencialmente até 31-11-2023;
- Tranche 3 - 1/3 do valor contratualizado, preferencialmente até 31-11-2024;

2. As quantias devidas pelo IPBeja, nos termos do estipulado na cláusula anterior, devem ser pagas, no prazo de 60 (sessenta dias) após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

3. As faturas devem conter ainda a discriminação e desagregação dos custos associados à prestação de serviço.

4. Em caso de discordância por parte do IPBeja, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. As faturas deverão ser emitidas em nome do IPBeja, com referência aos documentos que lhe deram origem, devendo especificar o número da encomenda/compromisso e o número do contrato.

6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1 da presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária.

7. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pelo IPBeja não será objeto de qualquer cobrança adicional.

8. No âmbito da execução de contratos públicos, os cocontratantes são obrigados a emitir faturas eletrónicas, as quais, sem prejuízo dos requisitos exigidos na legislação fiscal, contêm imperativamente o disposto no artigo 299/B- Fatura eletrónica, do dec-Lei n.º111B/2017 de 31/8 alterado pela lei 30/2021 de 21 de maio.

9. Para efeitos de cumprimento da legislação em vigor em matéria de faturação eletrónica, o IPBeja aderiu ao Portal Portal da FE-AP para a receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.

10. Em caso de atraso no pagamento, conforme o disposto no n.º 2 da presente cláusula, aplica-se o disposto no artigo 326º do CCP na sua atual redação

Cláusula 7.ª
Duração do contrato

1. O contrato que vier a ser celebrado produzirá os seus efeitos a partir da data da sua assinatura, até perfazer 3 (três) anos de contrato, sem possibilidade de renovação.

2. Excetuam-se do prazo estabelecido no número um da presente cláusula, as obrigações acessórias que, nos termos legais contratuais, devam subsistir para além da cessação do contrato.

Cláusula 8.ª
Local e forma da prestação de serviços

1. O serviço é prestado pelo adjudicatário à entidade adjudicante remotamente ou presencialmente, conforme se verifique as necessidades e no respeito pela legislação em vigor à atividade exercida e aos meios envolvidos.

2. O representante da entidade adjudicante deverá entrar em contato com o representante do adjudicatário sempre que se verifiquem situações consideradas desadequadas face ao estabelecido no caderno de encargos diligenciando o restabelecimento das condições adequadas à prestação de serviços.

3. Caso se verifique que as diligências referidas no número anterior não permitam o restabelecimento das adequadas condições de prestação de serviços, cabe ao Gestor do Contrato elaborar uma reclamação, providenciando a recolha de evidências testemunhais e documentais consideradas necessárias para o eventual exercício de aplicação de penalidades contratuais.

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I
Obrigações do Adjudicatário

Cláusula 9.ª
Obrigações principais do adjudicatário

1. São obrigações do adjudicatário, além de outras decorrentes do estabelecido nas peças do presente procedimento e na legislação aplicável, os que seguidamente se

enunciam e que devem ser objeto de cláusulas específicas a incluir no contrato a celebrar:

a) Assegurar a prestação de serviços, conforme definido no presente caderno de encargos e seus anexos, bem como nos demais documentos contratuais;

b) Comunicar, antecipadamente, ao IPBeja qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de qualquer dos serviços objeto do presente procedimento, ou implique o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;

c) Não alteração das condições subjacentes à prestação de serviço acordada entre as partes, sem prévia autorização da entidade adjudicante;

d) Assegurar todos os meios humanos e materiais que se demonstrem necessários e indispensáveis à execução do contrato bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;

e) Assegurar, de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que a prestação dos serviços será executada, disponibilizando todos os esclarecimentos que se justifiquem e no prazo indicado pelo IPBeja;

f) Comunicar qualquer facto que, ocorrendo durante a execução do contrato, se demonstre relevante para a normal prestação dos serviços e para a execução contratual, nomeadamente, a alteração da denominação social ou dos seus representantes legais;

g) Manter todos os equipamentos utilizados em bom estado de funcionamento, bem como proceder à sua reparação, em caso de utilização abusiva ou danosa por parte dos funcionários.

Cláusula 10.ª
Medidas e obrigações adicionais de caráter temporário

1. O adjudicatário obriga-se a observar todas as regras previstas na legislação em vigor no âmbito das normas de contingência para a epidemia SARs-CoV-2.
2. Por motivos de coerência e cumprimento de regras, o adjudicatário poderá ter de alterar os pressupostos iniciais e adaptar-se a novas recomendações e legislação que venha a ser publicada no âmbito da emergência de saúde pública de âmbito internacional.
3. Os pressupostos que presidem ao cumprimento das regras presentes ou subsequentes serão da inteira e exclusiva responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 11.ª
Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas, licenças ou outros direitos similares.

2. Caso o IPBeja venha a ser demandado por ter infringido, em resultado da execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemnizá-la-á 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 12.ª
Uso de sinais distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Cláusula 13.ª
Auditoria

1. O adjudicatário obriga-se a permitir que a entidade adjudicante, audite os serviços prestados objeto do contrato.
2. Tudo o que não esteja de acordo com as vinculações contratuais, ou com a boa prática corrente, pode ser rejeitado, no todo ou em parte pela entidade adjudicante.
3. O exercício do direito de auditoria por parte da entidade adjudicante não exclui, de forma alguma, a responsabilidade do adjudicatário no caso de verificação posterior de deficiência na execução do contrato.
4. Para que o serviço seja auditado, o adjudicatário coloca à disposição da entidade adjudicante duas refeições completas, no refeitório e em cada dia que seja fornecido o serviço.

Cláusula 14.ª
Seguros

1. Nos casos aplicáveis, é da responsabilidade do adjudicatário, apresentar um seguro adaptado com as devidas coberturas à prestação do serviço em causa.
2. O contrato de seguro deve ainda abranger todos atos praticados por todas as pessoas que, no âmbito do contrato a celebrar, exerçam funções ou realizem tarefas por sua conta, considerando-se para esse efeito como órgãos ou agentes do adjudicatário;

3. A entidade adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo as entidades fornecedoras fazerem prova documental no prazo de dez dias.

Cláusula 15.ª
Dever de Sigilo

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo quanto à informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao IPBeja 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 ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O adjudicatário assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com a informação, os dados e processos analisados no que concerne à salvaguarda e proteção dos dados pessoais dos titulares, e que a entidade adjudicante lhe indique para esse efeito.
4. O adjudicatário garante que terceiros que envolva na prestação dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes dos números anteriores.
5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor durante toda a vigência do contrato e após o termo do mesmo.

Cláusula 16.ª
Confidencialidade e proteção de dados pessoais

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na lei de proteção de dados pessoais, no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (“RGPD”), bem como na demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais.
2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato a celebrar.

3. Para efeitos do disposto no número anteriores da presente cláusula entende-se por "colaborador" toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador.
4. Caso o adjudicatário seja autorizado pela entidade adjudicante a subcontratar outras entidades para a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, o mesmo será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas, devendo a obrigação de cumprimento da presente cláusula constar do contrato a celebrar entre o Adjudicatário e a entidade subcontratada.
5. Em caso de violação de dados pessoais, será notificado esse facto à Comissão Nacional de Proteção de Dados nos termos e condições previstos na lei.

Secção II
Obrigações do Instituto Politécnico de Beja

Cláusula 17.ª
Obrigações do IPBeja

1. A entidade adjudicante faculta o apoio necessário ao adjudicatário para a realização da prestação de serviços, designadamente nos seguintes moldes:
    a. Acesso a todos os elementos necessários à execução do contrato;
    b. Promoção das diligências necessárias, nomeadamente credenciando o cocontratante, para facilitar pedidos de informações ou reuniões relevantes para a execução dos serviços;
    c. Transmissão das informações com relevância para a prestação dos serviços que venham ao seu conhecimento durante a execução do contrato;
2. A informação constante da presente cláusula será fornecida para uso exclusivo no âmbito dos serviços a prestar no decurso da execução do contrato e não pode ser reproduzida, alterada ou cedida, no todo ou em parte, gratuita ou onerosamente, a terceiros, nem ser utilizada para fim diferente do indicado.

CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 18.ª
Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas no contrato por causa imputável ao adjudicatário, serão aplicadas as sanções definidas em

função da gravidade de incumprimento dos níveis de serviço previstos no presente Caderno de Encargos.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o IPBeja tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3. O IPBeja pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.

4. As penalidades contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que o IPBeja exija uma indemnização pelo dano excedente.

5. O valor acumulado das sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato, tal como decorre do n.º 2, do artigo 329.º, do CCP.

6. Caso seja atingido o limite previsto no número anterior e o IPBeja decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, o limite é elevado para 30%, tal como decorre do n.º 3, do artigo 329.º, do CCP.

Cláusula 19.ª
Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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.

2. Podem constituir força maior, caso se verifiquemos requisitos previstos no número anterior, designadamente, tremores de terra, sismos, 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 adjudicatário, na parte em que intervenham;
b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário não devidas a sabotagem;
g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser comunicada à outra parte no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas.
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.
6. Cada uma das partes suportará os custos adicionais que, eventualmente, resultem de um caso de força maior.

Cláusula 20.ª
Resolução por parte do IPBeja

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 adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem nos termos do contrato ou da lei.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante notificação, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao adjudicatário, da qual consta a indicação da situação de incumprimento.
3. A resolução do contrato não obsta a que o IPBeja exija uma indemnização por danos ocorridos no decurso da prestação dos serviços, nos termos da lei geral.

Cláusula 21.ª
Resolução por parte do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido pelo IPBeja esteja em dívida há mais de 90 dias ou o montante em dívida exceda 5 % do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução por parte do adjudicatário só é passível de ser exercido por via judicial.

3. Nos casos previstos no n.º 1 da presente cláusula, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao IPBeja, produzindo efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se as obrigações em atraso forem cumpridas nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Cláusula 22.ª
Transição dos serviços objeto do contrato

Em caso de extinção do contrato a celebrar por via do presente procedimento, independentemente do motivo que lhe der origem, o adjudicatário obriga-se a prestar toda a assistência necessária na transição dos serviços objeto do contrato para terceiros designados pela entidade adjudicante, de modo a que se garanta a continuidade dos serviços sem perturbação, e que a transição ocorra de forma progressiva e ordenada.

CAPÍTULO IV – GESTOR DO CONTRATO

Cláusula 23.ª
Gestor do Contrato

Será nomeado um gestor do contrato por parte do IPBeja, de acordo com o previsto no artigo 290.º-A do CCP.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 24.ª
Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. A subcontratação e cessão da posição contratual do adjudicatário carece sempre da autorização prévia da entidade adjudicante e depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário exigidos ao adjudicatário na fase de formação do contrato.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação das condições previstas no mesmo número.

3. A entidade adjudicante deve pronunciar-se sobre o teor da proposta apresentada e bem assim dos documentos previstos nos números anteriores.

Cláusula 25.ª
Comunicações e Notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes contratuais, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual identificados no contrato.

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

Cláusula 26.ª
Despesas com a celebração do contrato

Todas as despesas derivadas da celebração do contrato e de quaisquer outras quantias cobradas por força da celebração do contrato são suportadas pelo adjudicatário.

Cláusula 27.ª
Contagem dos Prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 28.ª
Foro Competente

Para a resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Beja, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 29.ª
Legislação Aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime previsto no CCP e na demais legislação aplicável.

Assinado por: **MARIA DE FÁTIMA NUNES DE CARVALHO**
Num. de Identificação: 04385795
Data: 2022.12.12 01:43:11+00'00'
Certificado por: **Diário da República Eletrónico.**
Atributos certificados: **Presidente - Instituto Politécnico de Beja.**
CARTÃO DE CIDADÃO

O Vice-presidente do Instituto Politécnico de Beja

ANEXO B

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE COM ASSISTÊNCIA REMOTA AO SOFTWARE DE GESTÃO INTEGRADA DE BIBLIOTECAS KOHA E AO SOFTWARE PARA GESTÃO DE REPOSITÓRIOS CIENTIFICOS DIGITAIS DSPACE, INSTALADO NO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA

MANUTENÇÃO E SUPORTE C/ ASSISTÊNCIA REMOTA

Este serviço contempla a manutenção e suporte com assistência remota de todo o sistema instalado, apoio ao utilizador e acesso a novas versões pelo período de tempo contratado. O serviço garante um número ilimitado de incidências e pedidos de apoio de acordo com o nível de serviço definido.

O processo de manutenção e suporte deve estar em conformidade com a norma ISO 27001 – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação.

Itens incluídos: ▪

- Serviço de apoio ao cliente (i.e., helpdesk) para o esclarecimento de dúvidas de utilização e problemas que derivem do mau funcionamento do software;
- Assistência remota para diagnóstico e resolução de problemas técnicos detetados no software ou serviços conexos;
- ▪ Correção de problemas de configuração do software;
- ▪. Pequenas alterações ao design implementado no software;
- ▪ Monitorização da disponibilidade dos módulos expostos na Internet e imediata notificação das equipas de manutenção para rápida reposição dos serviços;
- ▪ Configuração do software de modo a adaptá-lo a alterações efetuadas à sua infraestrutura, contexto de execução ou rede;
- ▪ Desenvolvimento e instalação de relatórios. O número de relatórios adicionais gratuitos depende do software e modalidade contratada;
- ▪ Acesso a minor versions do software que sejam lançadas durante o período de prestação do serviço de manutenção e suporte;
- ▪ Atualização para a uma major version do software (apenas em contratos de 3 anos).

	Prioridade	**Descrição**	**Tempo Médio resposta**

Tempo Médio de resposta a pedidos de helpdesk (Support)	Elevada (High)	Problemas que impeçam o normal funcionamento dos serviços (e.g. aplicação está indisponível).	1 dia útil
	Média (Normal)	Problemas que degradam o trabalho do utilizador, porém não o impedem de desempenhar as suas funções (e.g. aplicação apresenta lentidão).	5 dias úteis
	Baixa (LOW)	Problemas que visam melhorar aspetos do sistema, mas que não destabilizam o trabalho do utilizador (e.g. alteração de configuração, construção de novo relatório, alteração de logótipo).	10 dias úteis

Horário do serviço de helpdesk	O serviço de helpdesk funciona nos dias úteis das 9h00 às 18h00 (GMT) 1.
Monitorização	Os pedidos devem ser registados na plataforma de helpdesk dos serviços de manutenção e suporte. A classificação dos pedidos em cada um dos níveis de

	prioridade é da responsabilidade do cliente
Penalizações	Desconto de 1% do valor de contrato de prestação do serviço (referente exclusivamente a esta rúbrica) por cada dia que exceda o nível de serviço contratado (tempos de resposta medidos através de médias anuais).
Exclusões	Falhas no sistema de monitorização, envio de mensagens ou prestador de serviços de telecomunicações que prejudiquem a atempada comunicação da anomalia detetada; ▪ Falhas ocorridas na rede interna ou externa do cliente e seus componentes (e.g. firewalls, distribuidores de carga, etc.) que impeçam o correto funcionamento dos serviços, falhas no hardware, incluindo o sistema de armazenamento local e/ou remoto, servidores e seus constituintes, falhas no sistema operativo que afetem o correto funcionamento dos servidores aplicacionais e todo o restante tipo de falhas cuja razão ou causa seja indeterminada; ▪ A negligente utilização do equipamento ou software, o uso indevido ou a utilização diferente do fim a que se destina; ▪Danos resultantes de condições impróprias do local de utilização ou que tenham sido causadas por componentes desenvolvidos por terceiros; ▪Danos resultantes de deficiente instalação elétrica (valores incorretos de tensão), temperatura ou resultantes de

	causas externas (descargas atmosféricas e outros fenómenos naturais com influência no bom funcionamento do equipamento); ▪ Tentativas de reparação, atualizações, reparações ou modificações por técnicos não autorizados ou reconhecidos pelo adjudicatário; ▪. Quando se verificarem por parte de outrem instalações incorretas de software ou alterações incorretas à configuração ou alterações indevidas no sistema operativo ou rede que prejudiquem o normal funcionamento do software; ▪ O problema no equipamento seja uma resultante de vírus informático, hacking, DoS ou de incompatibilidades com software posteriormente instalado.