

Ministério da Economia e do Mar

Secretaria-Geral do Ministério da Economia e do Mar

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO

PROCEDIMENTO N.º 112/UMC/2022

Aquisição de licenciamento e manutenção do Portal Service Desk

Parte I

Cláusulas jurídicas

Cláusula 1.^a

Objeto

O presente caderno de encargos tem por objeto a aquisição de licenciamento no Modelo de Subscrição de Licenças On Premises, considerando 15 utilizadores concorrentes não nomeados, da plataforma Easyvista Service Manager, versão Oxygen, incluindo Easyvista Service Apps e suporte aplicacional à ferramenta, em utilização na Secretaria-Geral da Economia e do Mar, bem como bolsa de 450 horas, no âmbito do procedimento de contratação com a referência 88/UMC/2022, considerando todas as especificações técnicas que são parte integrante do contrato.

Cláusula 2.^a

Prazo de vigência

O contrato a celebrar, no âmbito do presente procedimento inicia-se a 01/01/2023 e mantém-se em vigor até 31/12/2025, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação dos contratos.

Cláusula 3.^a

Local de execução

1. O local de execução do contrato será nas instalações da Secretaria-geral do Ministério da Economia e do Mar, sita na Avenida da República 79, 1069-218 Lisboa.
2. Sempre que se verifique viável, a ativação poderá ser realizada através de acesso remoto.
3. A entidade adjudicante reserva o direito de alterar o local de fornecimento, em consequência de eventual alteração operada nos seus serviços.

Cláusula 4.^a

Preço base

1. O preço base do presente procedimento é de € 73 800 (setenta e três mil e oitocentos euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço base é discriminado da seguinte forma:
 - € 51 300,00 (cinquenta e um mil e trezentos euros), acrescido de IVA à taxa em vigor - correspondente ao licenciamento no Modelo de Subscrição de Licenças On Premises, considerando 15 utilizadores concorrentes não nomeados, da plataforma Easyvista Service Manager, versão Oxygen, incluindo Easyvista Service Apps e suporte aplicacional à ferramenta, com subscrição por três anos (36 meses);
 - € 22 500,00 (vinte e dois mil e quinhentos euros), acrescido de IVA à taxa em vigor - correspondente à prestação de serviços de manutenção corretiva e evolutiva do Portal Service Desk, através de uma bolsa de 450 horas, a repartir por três anos (36 meses). O preço base hora/homem relativo às funções de gestor do projeto e consultor técnico é de € 50 (cinquenta euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

3. O preço referido inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.

Cláusula 5.^a

Obrigações do adjudicatário

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 adjudicatário as seguintes obrigações:

- a. Prestar os serviços em conformidade com as especificações constantes do caderno de encargos;
- b. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução dos serviços;
- c. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento do presente caderno de encargos ou do contrato a celebrar;
- d. Não alterar as condições da prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
- e. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do contrato sem a prévia autorização da entidade adjudicante;
- f. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados para efeitos de celebração do contrato;
- g. Possuir todas as autorizações, consentimento, aprovações, registos e licenças necessárias para o pontual cumprimento das obrigações assumidas;
- h. Reserva-se à entidade adjudicante o direito de executar as diligências que considerar necessárias para verificar a aplicação das condições fixadas na proposta adjudicada ao adjudicatário.

Cláusula 6.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a 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 7.^a

Responsabilidade do adjudicatário

O adjudicatário é responsável, a título criminal e civil, objetiva ou subjetivamente, ou outra, por todos os prejuízos e danos, patrimoniais e não patrimoniais, causados à entidade adjudicante ou a terceiros que, por qualquer motivo, resultem da sua

atividade, atuação dos seus trabalhadores ou deficiente execução dos serviços objeto do contrato.

Cláusula 8.^a

Dever de sigilo e confidencialidade

1. O adjudicatário 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 à execução do contrato, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam, mesmo após a realização dos trabalhos.
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 sejam comprovadamente do domínio público à data do conhecimento 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 9.^a

Obrigações da entidade adjudicante

Pela prestação do objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do contrato, a entidade adjudicante deve:

- a) Pagar ao adjudicatário o preço previsto para o fornecimento dos serviços, constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- b) Nomear um gestor de contrato responsável pela gestão do contrato celebrado, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação ao adjudicatário;
- c) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições, designadamente através do tratamento das informações reportadas e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

Cláusula 10.^a

Gestor do contrato

1. Nos termos do artigo 290º-A do Código dos Contratos Públicos, aquando da outorga do contrato, será incluído no clausulado do mesmo a designação do gestor do contrato, nomeado pela entidade adjudicante, que terá a função de acompanhar a execução do contrato e assegurar o acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.
2. Quando o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-las de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
3. O órgão competente pode delegar no gestor do contrato, se assim o entender, 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.

4. Antes do início de funções o gestor do contrato irá subscrever a declaração de inexistência de conflitos de interesse, conforme modelo previsto no n.º 7 do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.
5. Sempre que seja necessário proceder à alteração do gestor do contrato, a entidade adjudicante pode proceder à respetiva alteração, através de ato administrativo, que comunicará ao adjudicatário.

Cláusula 11.^a

Condições de pagamento

1. Pela disponibilização do licenciamento e prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar à entidade adjudicatária o preço previsto, constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que não pode ultrapassar o preço base, nos seguintes termos:
 - a. O preço constante da proposta adjudicada, repartida anualmente em valores idênticos, para a aquisição do licenciamento no Modelo de Subscrição de Licenças On Premises, considerando 15 utilizadores concorrentes não nomeados, da plataforma Easyvista Service Manager, versão Oxygen, incluindo Easyvista Service Apps e suporte aplicacional à ferramenta, será faturado anualmente, após a disponibilização do respetivo licenciamento.
 - b. O preço constante da proposta para a aquisição de uma bolsa de 450 horas para suporte técnico, será faturado mensalmente, após a efetiva disponibilização e validação dos serviços.
2. A entidade adjudicante é exclusivamente responsável pelo seu pagamento, não podendo em caso algum o adjudicatário emitir faturas a outros organismos, que não lhe sejam imputáveis.
3. Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do programa de procedimento, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço constante do contrato, não podendo ultrapassar o preço da proposta do adjudicatário, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
4. As faturas devem ser remetidas para o Portal da Fatura Eletrónica da Administração Pública - FEAP, quando o adjudicatário se encontre registado no mesmo, ou por meio eletrónico através de correio eletrónico faturacao.dsfe@sgeconomia.gov.pt, devendo ser privilegiado o primeiro meio indicado.
5. As faturas serão emitidas em nome da entidade da entidade adjudicante, onde devem constar obrigatoriamente, sob pena de devolução das mesmas, o número de identificação fiscal da entidade adjudicante e o número de compromisso, bem como discriminar os artigos fornecidos.
6. As faturas serão pagas no prazo de trinta dias após a sua receção por parte da entidade adjudicante e a sua data de vencimento será contada a partir do dia de receção no correio eletrónico.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Cláusula 12.^a**Atraso de pagamento**

1. A entidade adjudicante procederá, única e exclusivamente, ao pagamento dos serviços que efetivamente lhe sejam fornecidos.
2. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. No caso de não cumprimento por parte da entidade adjudicante do estipulado no número anterior, incidirão sobre o montante em dívida e durante o tempo em que o atraso se mantiver, juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 32/2003, de 17.02, com as alterações introduzidas pela Lei nº 3/2010, de 27.04.

Cláusula 13.^a**Revisão de preços**

1. No decurso da execução do contrato, o adjudicatário por sua iniciativa, não poderá efetuar qualquer alteração no preço contratual.
2. Para efeitos do previsto no número anterior, será da inteira responsabilidade do adjudicatário estimar os eventuais aumentos que possam ocorrer.

Cláusula 14.^a**Penalidades contratuais**

1. Pelo incumprimento das obrigações decorrentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

$$V_s = \frac{V_c * h}{365}$$

V_s = Valor da sanção

V_c = Valor do contrato

h = horas excedidas sobre o prazo de resposta descrito no nível de serviço das cláusulas técnicas

2. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
3. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula terão como limite máximo global o valor de 20% do preço contratual.
4. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula serão descontadas no pagamento da fatura do mês seguinte àquele em que ocorreu a aplicação da sanção.

Cláusula 15.^a**Força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades a ambas as partes, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de casos fortuitos ou 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. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
3. A parte a 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.
4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 16.^a**Resolução por parte da entidade adjudicante**

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 grave ou reiteradamente qualquer das obrigações que lhe incumbe, designadamente:
 - a. Atraso, total ou parcial, na entrega dos serviços do contrato superior a 20 dias ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo;
 - b. Incumprimento das características técnicas dos bens objeto do contrato;
2. O direito de resolução referido número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao adjudicatário via postal, por meio de carta registada com aviso de receção, ou por via de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados com comprovativo de entrega.
3. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à entidade adjudicante, nos termos gerais de direito.

Cláusula 17.^a**Resolução por parte do adjudicatário**

1. O adjudicatário pode resolver o contrato com base em qualquer dos fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. O direito de resolução do contrato é exercido por via judicial, à exceção do disposto no número seguinte.
3. No caso de o direito à resolução do contrato se fundamentar no incumprimento de obrigações pecuniárias pela entidade adjudicante por período superior a três meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros, pode aquele direito ser exercido mediante declaração enviada à entidade

adjudicante, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 18.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. A subcontratação e a cessão da posição contratual por parte do adjudicatário depende da autorização, por escrito, da entidade adjudicante, nos termos e dentro dos limites previstos no CCP.
2. Nos casos de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a entidade adjudicante pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais, não implicando a transferência de responsabilidade para qualquer dos subcontratados.

Cláusula 19.^a

Foro competente

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

Cláusula 20.^a

Legislação aplicável

Em tudo o que for omissivo e que suscite dúvidas no presente caderno de encargos, rege-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29.01, na sua redação atual.

Parte II

Cláusulas técnicas

Cláusula 21.^a

Especificações

Licenciamento no Modelo de Subscrição anual de Licenças On Premises, considerando 15 utilizadores concorrentes não nomeados, incluindo os seguintes componentes:

- a. EasyVista Service Manager
 - i. EasyVista Service Strategy
 - ii. EasyVista Service Design
 - iii. EasyVista Service Transition
 - iv. EasyVista Service Operation
 - v. EasyVista Asset Management
 - vi. EasyVista Extended CMDB
 - vii. EasyVista Project Management
- b. EasyVista Self Service
- c. Continual Service Improvement (dashboards, Key Performance Indicators, reporting);
- d. EasyVista Service Apps - Plataforma para criação de apps de serviço e dashboards em tempo real para laptops, desktops, dispositivos móveis (smartphones, tablets, etc.) e 'big screens'
- e. Suporte Aplicacional à ferramenta Easyvista
 - i. serviços de suporte via telefone, email e website - dias úteis, 09h-13h e das 14h-18h
 - ii. correção de bugs
 - iii. acesso a todas as novas versões da plataforma EasyVista

Cláusula 22.^a

Serviços

Bolsa de 450 horas a utilizar em atividades como:

- Manutenção evolutiva e corretiva do *Portal Service Desk*
- Implementação de novas funcionalidades evidenciadas pelos utilizadores (internos e externos): atualização do catálogo, modificação de workflows, reports, atualização do portal;
- Atendimento e esclarecimento de dúvidas, relativamente ao funcionamento e operação do *Portal Service Desk*;
- Atendimento e assistência no diagnóstico de problemas na gestão da plataforma *EasyVista*.

Cláusula 23.^a

Equipa

A execução dos serviços a fornecer, deverá ser assegurada por uma equipa devidamente capacitada, composta no mínimo pelos seguintes recursos:

- Gestor de Projeto - responsável pela coordenação geral do projeto, interlocução com a entidade adjudicante, gestão da alocação dos recursos e controlo do cronograma do projeto. Será também responsável pela produção de

documentação, reports e pontos de situação sobre os trabalhos em desenvolvimento e realização de reuniões periódicas com os interlocutores responsáveis da Secretaria-Geral do Ministério da Economia e do Mar.

- Consultor Tecnológico - responsável pelas atividades de manutenção da plataforma EasyVista.

Cláusula 24.^a Nível de serviço

1. Tipo de Incidente

Relativamente ao suporte aplicacional, os incidentes reportados deverão ser tipificados de acordo com a seguinte tipologia de incidente:

Categoria/ Prioridade	Descrição
1 - Crítico	<ul style="list-style-type: none"> • Software indisponível para todos os utilizadores
2 - Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Software indisponível para alguns os utilizadores • O software pode ser utilizado, mas produz mensagens de erro num número significativo de estações de trabalho • Uma ou mais funcionalidades principais não funcionam corretamente • Desempenho gravemente degradado em todas as estações de trabalho
3 - Médio	<ul style="list-style-type: none"> • Uma ou mais funcionalidades menos importantes não funcionam corretamente • Incidente com solução alternativa
4 - Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • Incidente de pequenas proporções sem implicações significativas

2. Prazo de resposta

A avaliação dos pedidos de intervenção deverá ser assegurada nos seguintes prazos:

Categoria	Prazo - objetivo de resposta	Prazo - objetivo de resolução
1 - Crítico	≤ 2 horas de expediente	≤ 4 horas de expediente
2 - Alto	≤ 4 horas de expediente	≤ 8 horas de expediente
3 - Médio	≤ 8 horas de expediente	≤ 40 horas de expediente
4 - Baixo	≤ 8 horas de expediente	n/a