

## **CADERNO DE ENCARGOS**

### **CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICITAÇÃO INTERNACIONAL**

**Procedimento n.º 55/2023/IGeFE**

**AQUISIÇÃO DE UPDATES/UPGRADES, EM MATÉRIA DE SOFTWARE ORACLE  
LICENCIADO E SERVIÇOS DE ORQUESTRAÇÃO DA PLATAFORMA DIGITAL DA  
EDUCAÇÃO (PDE) DO IGeFE, I.P.**

(nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º e do artigo 131.º e seguintes do código dos contratos públicos, na sua atual redação)

Departamento de Administração Geral  
Núcleo de Contratação Pública

Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.

## Parte I

### CLÁUSULAS JURÍDICAS

#### CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Clausula 1.<sup>a</sup>

###### Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pelo Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P., doravante também designado por IGeFE, I.P., na sequência do presente procedimento pré-contratual, por concurso público que tem como objeto a "Aquisição de updates/upgrades, em matéria de software Oracle licenciado e Serviços de orquestração da Plataforma Digital da Educação (PDE)", com as características técnicas descritas na Parte II do presente caderno de encargos, e constituído por dois lotes, a saber:

- a) **Lote 1** – Aquisição de updates/upgrades, em matéria de software Oracle licenciado;
- b) **Lote 2** - Serviços de orquestração da Plataforma Digital da Educação (PDE):.

2. A tipologia, quantidades, especificações técnicas, requisitos técnicos e funcionais abrangidos pela presente aquisição é a que se encontra definida na Parte II do presente caderno de encargos.

3. O presente procedimento insere-se nos CPV 48000000-8 Pacotes de software e sistemas de informação para o Lote 1 e CPV 72610000-9 Serviços de assistência informática para o Lote 2, a que se refere o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74.

##### Cláusula 2.<sup>a</sup>

###### Entidade adjudicante

- 1. A entidade pública adjudicante é o Estado Português, através do IGeFE, I.P., com sede na Avenida 24 de Julho, n.º 134, em 1399-029 Lisboa, com o número de telefone +351 21 394 92 00, de telefax +351 21 390 70 03 e com o e-mail: [compras@igefe.mec.pt](mailto:compras@igefe.mec.pt).
- 2. Todas as comunicações relativas ao procedimento devem ser efetuadas por escrito, na plataforma eletrónica de contratação, acessível através do sítio eletrónico <https://www.acingov.pt/acingovprod/2/>.

### **Cláusula 3.ª**

#### **Documentos integrantes do 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 (*a existirem*);
  - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos (*a existirem*);
  - c) O presente Caderno de Encargos;
  - d) A proposta adjudicada; e
  - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário (*a existirem*).
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe, segundo o n.º 5 do art. 96.º do CCP.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos pela entidade adjudicante e aceites pelo adjudicatário, conforme dispõe o n.º 6 do artigo 96.º e de acordo com o disposto nos artigos 99.º e 101.º do CCP.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

### **Cláusula 4.ª**

#### **Local da prestação dos serviços**

1. A disponibilização dos updates e upgrades será efetuada através de download nos sistemas de informação da entidade adjudicante.
2. A prestação de serviços a realizar no âmbito do presente procedimento deverá ser executada na sede do Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P., indicada no n.º 1 do artigo 2.º do Programa, não obstante poder ser determinada a prestação de serviços em regime de trabalho remoto, sempre que necessário.

3. A entidade adjudicante reserva-se no direito de alterar o local de execução do presente procedimento, mediante prévia comunicação ao adjudicatário, sem custos adicionais.

#### **Cláusula 5.ª**

##### **Prazo de vigência do contrato**

1. O contrato inicia a sua vigência após a obtenção de visto ou declaração de conformidade por parte do Tribunal de Contas, nos termos do n.º 4 do artigo 45.º da Lei n.º 98/97, de 26 de Agosto, e vigora pelo prazo de 416 dias a contar da emissão do mencionado visto.
2. Relativamente ao Lote 1, o adjudicatário obriga-se a disponibilizar updates corretivos e updates dentro da mesma versão (continuidade do produto) e upgrade de versão, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a partir do respetivo lançamento por parte da empresa proprietária e após o prazo mencionado no n.º 1.
3. Relativamente ao Lote 2 o adjudicatário obriga-se a executar os serviços no prazo de 416 dias após o visto do TdC.
4. O termo do contrato não prejudica o cumprimento das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
5. O prazo de execução suspende-se, pelo período requerido e fundamentado pelo adjudicatário desde que autorizado pela entidade adjudicante, nos termos a seguir indicados, ou por iniciativa da entidade adjudicante, devidamente fundamentada.
6. A suspensão prevista na primeira parte do número anterior opera mediante requerimento fundamentado do adjudicatário com a antecedência mínima de 30 dias sob o respetivo início do período requerido, e apenas se expressamente deferido pela entidade adjudicante nos 5 dias úteis subsequentes ao do pedido efetuado.

#### **Cláusula 6.ª**

##### **Preço base**

1. O preço base é o preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do presente procedimento.
2. O preço máximo a pagar pela Entidade Adjudicante é de **€ 3 606 995,90** (três milhões, seiscentos e seis

mil, novecentos e noventa e cinco euros e noventa cêntimos), com exclusão do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) dividido por dois lotes, a que corresponderá o seguinte preço base:

- a) Lote 1 - Aquisição de updates/upgrades em matéria de software Oracle licenciado, no montante de **€ 1.599.000,00** (um milhão, quinhentos e noventa e nove mil euros);
- b) Lote 2 - Serviços de Orquestração da Plataforma Digital da Educação (PDE), no montante de **€ 2.007.995,90** (dois milhões, sete mil, novecentos e noventa e cinco euros e noventa e cinco cêntimos).

3. A fixação do preço base nos termos e para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 47.º do CCP foi apurado, de acordo com preços atualizados do mercado obtidos através de Consulta Preliminar ao mercado, por força do art. 35.-A do CCP

#### **Cláusula 7.ª**

##### **Caução**

1. Quando o preço contratual for igual ou superior a 500.000,00€, o adjudicatário deverá prestar caução correspondente a 5% do preço contratual, a qual será prestada por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado ou mediante garantia bancária, ou ainda por seguro-caução, conforme escolha do adjudicatário e de acordo com os modelos constantes do anexos ao presente programa de procedimento.
2. O adjudicatário deve prestar a caução no prazo de dez dias a contar da notificação prevista no n.º 2 do artigo 77.º do Código dos Contratos Públicos, sem prejuízo dos casos em que a mesma seja dispensada em função do valor do contrato, devendo comprovar essa prestação junto da entidade adjudicante no dia imediatamente subsequente.
3. Será dispensada a prestação de caução ao adjudicatário que apresente contrato de seguro adequado, pelo preço total do respetivo contrato, nos termos do n.º 4 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.
4. Aplicar-se-á o regime estabelecido no número anterior caso exista assunção de responsabilidade solidária com o adjudicatário, pelo preço total do respetivo contrato, por entidade bancária reconhecida.

5. O depósito em dinheiro ou em títulos será efetuado em Portugal, em qualquer instituição de crédito, à ordem da entidade que for indicada no programa do procedimento, devendo ser especificado o fim a que se destina.
6. Quando o depósito for efetuado em títulos, estes são avaliados pelo respetivo valor nominal, salvo se, nos últimos três meses, a média da cotação na bolsa de valores ficar abaixo do par, caso em que a avaliação é feita em 90% dessa média.
7. Se o adjudicatário prestar caução mediante garantia bancária, deve apresentar um documento pelo qual um estabelecimento bancário legalmente autorizado assegure, até ao limite do valor da caução, o imediato pagamento de quaisquer importâncias exigidas pela entidade adjudicante em virtude do incumprimento de quaisquer obrigações a que a garantia respeita.
8. Das condições de garantia bancária ou da apólice de seguro-caução não pode, em caso algum, resultar uma diminuição das garantias da entidade adjudicante, nos moldes em que são asseguradas pelas outras formas admitidas de prestação da caução.
9. Todas as despesas relativas à prestação da caução são da responsabilidade do adjudicatário.

#### **Cláusula 8.ª**

##### **Execução da caução**

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa do Procedimento, pode ser executada pela entidade adjudicante sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. A resolução do contrato pela entidade adjudicante não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de quinze dias após a notificação da entidade adjudicante para esse efeito.

4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

## **CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

### **SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE**

#### **Cláusula 9.ª**

##### **Preço contratual**

1. Pela presente aquisição bem como, pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário, o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante designadamente:
  - a) Incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer outros encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
  - b) Impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;
  - c) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o adjudicatário no âmbito do contrato.
3. Não há lugar à revisão ou à atualização do preço contratual.

#### **Cláusula 10.ª**

##### **Obrigações da entidade adjudicante**

1. Constitui obrigação da entidade adjudicante pagar o preço contratual adjudicado, mediante verificação do bom cumprimento da(s) prestação(ões) e execução contratual por parte do adjudicatário, em respeito das condições de pagamento estabelecidas na Cláusula 11.<sup>a</sup> do presente Caderno de Encargos.
2. Sem prejuízo do preço contratual constante da proposta adjudicada, a entidade adjudicante só se obriga a pagar ao adjudicatário pelos serviços que efetivamente venham a ser prestados e pelos updates e upgrades que venham a ser disponibilizados..
3. Constitui obrigação da entidade adjudicante disponibilizar ao adjudicatário todos os meios necessários para a execução do contrato.
4. Constitui ainda obrigação da entidade adjudicante o acompanhamento da prestação e execução, resultante do contrato a celebrar, pelo gestor designado na Cláusula 38.<sup>a</sup>, nos termos do artigo 290-A.<sup>o</sup> do CCP.
5. A entidade adjudicante procederá igualmente à comunicação ao adjudicatário da alteração do gestor de contrato designado, bem como respetivos elementos de contacto, caso a mesma ocorra durante o período de vigência do contrato.
6. A entidade adjudicante comunicará ao adjudicatário, logo que dele(s) tenha(m) conhecimento, do(s) facto(s) que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do objeto contratual, bem como o cumprimento de qualquer outra prestação contratual, dentro dos termos e condições definidos para o efeito.
7. Cabe à entidade adjudicante a monitorização da qualidade dos serviços, nomeadamente, reuniões onde devem participar os gestores do contrato e as equipas do adjudicatário com vista à monitorização da qualidade e nível de desempenho da prestação de serviços e cumprimento das obrigações contratuais ou legais por parte do adjudicatário e, quando justificado, aplicar sanções de incumprimento;
8. O atraso em qualquer momento por parte da entidade adjudicante no cumprimento de obrigações pecuniárias, não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de quaisquer obrigações previstas no contrato celebrado, salvo se a invocação da exceção de cumprimento não implicar grave prejuízo para a realização do interesse público.

#### **Cláusula 11.<sup>a</sup>**

#### **Condições e prazo de pagamento**



1. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o valor dos serviços constantes da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço dos serviços a prestar à entidade adjudicante e da disponibilização dos updates e upgrades é o que resultar do disposto neste caderno de encargos e da proposta apresentada, não podendo em caso algum ser superior ao preço base definido na Cláusula 6.<sup>a</sup>.
3. O encargo total da prestação de serviços será regularizado de acordo com o seguinte plano de pagamento:
  - a) **No ano de 2023**, o valor máximo a faturar será de **922.680,00** (novecentos e vinte e dois mil seiscientos e oitenta euros), subdivido da seguinte forma:
    - I. Lote 1 - Aquisição de updates/upgrades em matéria de software Oracle licenciado **€ 752.000,00** (setecentos e cinquenta e dois mil euros), pago numa única fatura após a obtenção de visto do TdC;
    - II. Lote 2 - Serviços de Orquestração da Plataforma Digital da Educação (PDE), **€ 170.680,00** (cento e setenta mil, seiscientos e oitenta euros) pago após a obtenção de visto do TdC pago através de faturação mensal acompanhada do respetivo relatório conforme previsto no nº 3 do ponto III da Parte II – Especificações técnicas do presente caderno de encargos;
  - b) **No ano de 2024**, o valor máximo a faturar será de **€ 2.684.320,00** (dois milhões, seiscientos e oitenta e quatro mil e trezentos e vinte euros), subdivido da seguinte forma:
    - I. Lote 1 - Aquisição de updates/upgrades em matéria de software Oracle licenciado, **€ 847.000,00** (oitocentos e quarenta e sete mil euros) pago numa única fatura a partir de janeiro de 2024;
    - II. Lote 2 - Serviços de Orquestração da Plataforma Digital da Educação (PDE), **€ 1 837 315,90** (um milhão oitocentos e trinta e sete mil e trezentos e quinze euros e noventa cêntimos) pago através de faturação mensal acompanhada do respetivo relatório conforme previsto no nº 3 do ponto III da Parte II – Especificações técnicas do presente caderno de encargos.
4. Cada emissão de fatura deve ser **obrigatoriamente** acompanhada de um relatório de atividades e tarefas realizadas, respeitante ao período de faturação e documentação técnica elaborada durante esse período.
5. Quando o contrato deva ser submetido a fiscalização prévia por parte do Tribunal de Contas, nenhum

pagamento poderá ser efetuado antes de ser obtido o respetivo visto ou declaração de conformidade, e liquidados os respetivos emolumentos.

6. Em caso de recusa de visto por parte do Tribunal de Contas, em relação aos processos cujo valor contratual seja inferior a 950.000€ e nos termos do n.º 1 e 2 do artigo 45.º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, alterada pela Lei n.º 27-A/2020, publicada no DRE n.º 143 de 24 de julho, apenas poderão ser pagos os bens entregues ou serviços prestados até à data da notificação dessa decisão.

7. A faturação à entidade adjudicante será emitida de acordo com os números anteriores da presente cláusula, após boa aceitação dos trabalhos realizados/horas trabalhadas, pelo do gestor do contrato indicado pela entidade adjudicante.

8. A(s) fatura(s) referida(s) nos números anteriores, emitidas à entidade adjudicante, devem conter os seguintes elementos identificativos, sem os quais serão devolvidas pela entidade adjudicante ao adjudicatário:

- a. Número de compromisso que, nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, for identificado para o contrato [a indicar pela entidade adjudicante]
- b. Número de contribuinte do IGeFE: 600 086 631;

9. Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contar da data de entrada da fatura nas instalações da entidade adjudicante, desde que a mesma tenha sido aprovada, nos termos dos artigos 299.º, 299.º-A e 326.º do CCP, nunca antes do pagamento dos emolumentos mencionados no n.º 5.

10. A entidade adjudicante reserva-se no direito de não aprovar a fatura quando esta não respeite o contrato ou o presente Caderno de Encargos.

11. Na situação indicada no número anterior, a entidade adjudicante comunicará, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a decisão ao adjudicatário que deverá apresentar outra fatura devidamente corrigida em sua substituição.

10. Em caso de atrasos no pagamento por parte do contraente público, conforme estipulado no n.º 6 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 84/2019 de 28 de junho e no n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 62/2013 de 10 de maio, o Adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.

## **SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO**

### Cláusula 12.<sup>a</sup>

#### Faturação eletrónica

No âmbito da execução do contrato, o adjudicatário deve cumprir com o regime estabelecido no artigo 299º-B do CCP.

### Cláusula 13.<sup>a</sup>

#### Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos, ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o adjudicatário a obrigação de prestar os serviços objeto do presente procedimento, nos termos constantes das cláusulas técnicas consignadas na parte II do presente caderno de encargos, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. O adjudicatário obriga-se a elaborar e entregar dentro dos prazos fixados, os documentos nos termos constantes do ponto **III. Entregáveis** das Especificações Técnicas da Parte II do presente caderno de encargos.
3. Constituem também obrigações do adjudicatário:
  - a. Apresentar os documentos de habilitação, nos termos do artigo 81.º do CCP, na sua atual redação;
  - b. Dar cumprimento, a todo o momento, às obrigações legais relativas aos serviços prestados, assegurando a execução dos mesmos de acordo com as melhores regras técnicas e de arte conhecidas e praticadas;
  - c. Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução do contrato, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios de modo a salvaguardar que os serviços serão prestados nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;
  - d. Assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do adjudicatário ou por este gerido em primeira linha;

- e. Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços prestados e a finalidade a que os mesmos se dirigem com outros serviços ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções dos contraentes públicos, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
- f. Comunicar antecipadamente à entidade adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do contrato a celebrar com a entidade adjudicante;
- g. Não alterar as condições da execução do contrato fora dos casos previstos neste Caderno de Encargos;
- h. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços associados, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- i. Executar a prestação dos serviços disponibilizando sempre aquela que seja, em cada momento e no respeito pelo objeto contratado, a solução mais recente, completa e funcional, obrigando-se a informar imediatamente o contraente público caso venham a ocorrer atualizações ou novas funcionalidades inerentes aos serviços contratados;
- j. 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 ou a sua situação comercial, bem como alterações dos seus quadros ou funcionários com relevância para a prestação de serviços;
- k. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

#### **Cláusula 14.<sup>a</sup>**

##### **Outros encargos**

1. Todas as despesas ou encargos em que o adjudicatário incorra para o cumprimento das obrigações emergentes do contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à entidade adjudicante, a menos que outro regime decorra da Lei ou do contrato.
2. São, designadamente, da responsabilidade do adjudicatário:

- a) Quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à celebração e execução do contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países do adjudicatário ou de passagem em transporte;
  - b) Encargos com a obtenção de autorizações, licenças, aprovações que, nos termos da Lei e regulamentação, lhe sejam aplicáveis e/ou se mostrem necessárias para o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, bem como o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações contratuais do adjudicatário;
  - c) Encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas registadas, de patentes registadas ou de licenças, designadamente, de utilização de *software*, ou outros elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias;
  - d) Despesas respeitantes ao cumprimento da obrigação de prestação de quaisquer garantias exigidas no contrato, designadamente, de bom e pontual cumprimento.
3. São ainda da conta do Adjudicatário as despesas e encargos inerentes à celebração do contrato, incluindo as da prestação da caução, caso haja lugar.

#### **Cláusula 15.<sup>a</sup>**

##### **Dever de Informação**

1. O adjudicatário obriga-se a prestar a informação e esclarecimentos que lhe forem solicitados pela entidade adjudicante, com a periodicidade que este razoavelmente entender conveniente, quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 (dez) dias, à entidade adjudicante o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do contrato.
3. A Entidade Adjudicante e o Adjudicatário obrigam-se a comunicar entre si, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do seu conhecimento, a ocorrência de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, designadamente de qualquer facto relevante que previsivelmente impeça o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das respetivas obrigações contratuais.

#### **Cláusula 16.<sup>a</sup>**

##### **Acesso às instalações**

1. O adjudicatário e todas as pessoas que se encontrem ao seu serviço obrigam-se a observar as regras de segurança e de apresentação que, em cada momento, forem estabelecidas pela entidade adjudicante e comunicadas ao adjudicatário.
2. A entidade adjudicante indicará ao adjudicatário quais as normas de identificação do seu pessoal, bem como dos procedimentos adequados para o acesso e circulação deste.

#### **Cláusula 17.<sup>a</sup>**

##### **Inspeção e testes**

1. Efetuada a disponibilização dos bens objeto do contrato, a entidade adjudicante, por si ou através de terceiro por ele designado, procede no prazo de 5 (cinco) dias, à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos nas Cláusula Técnicas do 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 incide sobre a totalidade dos bens, sendo efetuada através dos testes que comprovem o seu correto funcionamento.
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.
4. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do fornecedor.

#### **Cláusula 18.<sup>a</sup>**

##### **Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias**

1. No caso de os testes previstos na cláusula 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 nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.

2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela entidade adjudicante, 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.

Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a entidade adjudicante procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos da cláusula anterior.

#### **Cláusula 19.ª**

##### **Aceitação dos bens**

1. Caso os testes a que se refere a cláusula anterior 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 nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após instalação, devem considerar-se aceites os bens pela entidade adjudicante

2. Findo, os 5 (cinco) dias mencionados no número anterior sem qualquer comunicação de anomalia pela entidade adjudicante, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos bens objeto do contrato para a entidade adjudicante, bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia que impendem sobre o adjudicatário.

A aceitação mencionada no n.º 1, não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos bens objeto do contrato com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

#### **Cláusula 20.ª**

##### **Garantia técnica**

1. Os prazos de garantia mínimos dos bens objeto do presente procedimento são os legalmente definidos, de acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 441.º do CCP, conjugado com o Decreto-Lei n.º

84/2021, de 18 de outubro, na sua redação atual, no entanto, caso o prazo de garantia definido pelo adjudicatário seja superior ao estabelecido pela lei, vigorará esse prazo.

2. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o adjudicatário garante os bens objeto do contrato, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, que se revelem a partir da aceitação dos bens.

3. A garantia inicia-se a partir da data da assinatura do auto de receção, e abrange, na medida do aplicável:

- a) O fornecimento, a correção, a montagem ou a integração dos bens ou 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, de entrega ou àquele que for indicado pela Entidade Adjudicante;
- g) A mão-de-obra.

4. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que a entidade adjudicante tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o adjudicatário, para efeitos da respetiva reparação.

5. A reparação ou substituição previstas na presente cláusula devem ser realizadas dentro de um prazo razoável fixado pela entidade adjudicante e sem grave inconveniente para este último, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.

#### **Cláusula 21.<sup>a</sup>**



### **Utilização dos sistemas de informação**

Sempre que a execução dos presentes serviços implique o acesso às instalações e utilização dos sistemas de informação da entidade adjudicante, por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, os mesmos obrigam-se ao cumprimento integral das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na entidade adjudicante.

### **Cláusula 22.<sup>a</sup>**

#### **Exigência de qualidade**

1. O adjudicatário obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.
2. O adjudicatário obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado a solicitação da entidade adjudicante, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.
3. Todos os recursos utilizados pelo adjudicatário obedecerão aos perfis referidos na Parte II do presente caderno de encargos.

### **Cláusula 23.<sup>a</sup>**

#### **Sigilo e confidencialidade**

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, financeira, organizativa, laboral ou outra, relativamente à entidade adjudicante, a que tenham acesso ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, independentemente do suporte da mesma (escrito, verbal ou suporte informático), sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. A informação e a documentação cobertas por 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 adjudicatário seja legalmente obrigado a revelar, por força da Lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Em especial, o adjudicatário obriga-se:

- a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela entidade adjudicante ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
- b) A remover e destruir, no final do projeto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a entidade adjudicante considere como de acesso privilegiado.

5. De igual forma, o adjudicatário garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.

6. O adjudicatário obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da entidade adjudicante, nos termos legalmente previstos na Lei n.º 58/2019, de 08 de Agosto, relativa à proteção de dados pessoais e no Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de Julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados.

7. Sem prejuízo do nº 1, a entidade adjudicatária fica obrigada a disponibilizar os dados a outra entidade que no futuro venha a prestar serviço semelhante, desde que seja garantida a confidencialidade dos dados.

#### **Cláusula 24.ª**

##### **Patentes, licenças e marcas registadas**

- 1. São da responsabilidade do adjudicatário, quaisquer encargos decorrentes da utilização, disponibilização na execução da “Aquisição de serviços de suporte à Plataforma Digital da Educação (PDE) e extensão do suporte do software Oracle do IGeFE, I.P.” mencionado na parte II do Caderno de Encargos, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
- 2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada 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, nos termos do n.º 2 do artigo 447.º do CCP.

#### **Cláusula 25.ª**

##### **Direitos de propriedade intelectual**

1. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo adjudicatário para o IGeFE, I.P. ou pelo IGeFE, I.P. ao abrigo do contrato, incluindo nomeadamente software, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, pertence ao IGeFE, I.P. ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal o preço contratual de acordo com os termos previstos na Cláusula 9ª.
2. O adjudicatário garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que com ele possuam, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras indicadas no número anterior pertencem exclusivamente ao IGeFE I, I.P

#### **Cláusula 26.ª**

##### **Proteção e tratamento de dados pessoais**

1. As partes obrigam-se a aplicar as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento e circulação de dados, previstas no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação.
2. As partes obrigam-se a efetuar o tratamento de dados pessoais de pessoas singulares que lhes sejam transmitidos, obtidos ou dados a conhecer no âmbito da execução do contrato, de acordo com o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, tendo especialmente em consideração que:
  - a. Os dados pessoais devem ser tratados de forma que garanta a sua segurança e previna a sua divulgação ou acesso não autorizados, incluindo a proteção contra a sua perda ou destruição;
  - b. A recolha de dados pessoais está limitada ao estritamente necessário para a execução do contrato e durante o período de vigência do mesmo;
  - c. Os dados pessoais recolhidos para uma finalidade específica não podem ser tratados de forma incompatível com essa finalidade;
  - d. Os dados pessoais são objeto de tratamento lícito, leal e transparente, em conformidade com

a legislação aplicável.

#### **Cláusula 27.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.

### **CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO DO CONTRATO**

#### **Cláusula 28.ª**

##### **Penalidades contratuais**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes e decorrentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, nomeadamente pelo incumprimento das datas e prazos de prestação dos serviços objeto do contrato, por razões imputáveis ao adjudicatário e pelo incumprimento das características, especificações e requisitos definidos neste caderno de encargos, em especial na sua Parte II, correspondente a:
  - a) No primeiro período de 7 (sete) dias de calendário de atraso, a sanção aplicável será de 1 ‰ (um por mil) do preço final do contrato, por cada dia de atraso;
  - b) A partir do 8.º (oitavo) dia de calendário de atraso, a sanção aplicável será de 2 ‰ (dois por mil) do preço final do contrato, por cada dia de atraso;
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, a Entidade Adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 3% (três por cento) do valor contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo do n.º 1 anterior, relativamente ao objeto contratual cujo atraso na prestação de serviços tenha determinado a respetiva resolução.
4. A entidade adjudicante pode debitar ao prestador de serviços os montantes que venham a ser devidos, na sequência da aplicação das penalidades previstas, devendo aqueles montantes ser pagos no prazo de 30 dias a contar da data de emissão de cada nota de débito.
5. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário, relativamente ao objeto contratual cujo atraso tenha determinado a respetiva resolução.

6. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
7. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos à luz do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos desta cláusula.
8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a prestação dos serviços objeto do contrato em quantidade inferior ou a existência de pedidos de substituição ou reparação tem um efeito suspensivo na faturação e pagamento do valor total da encomenda, nos termos deste caderno, contrato e proposta adjudicada, até que a situação em causa se mostre normalizada.
9. As penas pecuniárias previstas nesta cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija, para ressarcimento de todos os demais prejuízos causados, uma indemnização pelo dano excedente.

#### **Cláusula 29.<sup>a</sup>**

##### **Casos fortuitos ou de 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 adjudicatário, na parte em que intervenham;
  - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 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. O adjudicatário é responsável pelos atos e omissões que possam causar prejuízos à entidade adjudicante ou a terceiros, praticados através da ação dos seus trabalhadores e colaboradores, ainda que tais atos ou omissões sejam dolosa ou negligentemente praticados em violação de ordens ou instruções que aquela lhes haja transmitido, no âmbito dos poderes de autoridade e direção que exerce sobre os mesmos.

5. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

6. 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.

### **Cláusula 30.ª**

#### **Resolução e extinção do contrato**

1. As violações graves das obrigações assumidas por uma das partes conferem, nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de resolução do contrato, designadamente, nos termos dos artigos 332.º e 333.º do CCP, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

2. 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, designadamente nos seguintes casos:

- a. Não conformidade com o objeto contratual e o disposto caderno, contrato e proposta adjudicada e demais legislação aplicável ou no incumprimento das obrigações decorrentes da prestação de serviços, nomeadamente as de know how;
- b. Atraso na entrega dos documentos descritos no ponto **III. Entregáveis** da Parte II das

especificações técnicas, ou prestação de informações ou esclarecimentos advenientes do contrato a celebrar e que se revelem essenciais, superior a 5 (cinco) dias;

c. Prestação de falsas declarações.

3. O direito de resolução previsto no número anterior, exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário pela entidade adjudicante.

4. A extinção do contrato obedece ao disposto nas várias alíneas do artigo 330.º do CCP.

5. São causas de extinção do contrato:

a. O incumprimento;

b. A impossibilidade definitiva e todas as restantes causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;

c. A revogação;

d. A resolução, por via de decisão judicial ou arbitral ou por decisão do contraente público, nos casos previstos nos artigos 333.º a 335.º do CCP.

#### **Cláusula 31.ª**

##### **Resolução do contrato por iniciativa do adjudicatário**

1. Os fundamentos de resolução são os previstos na Lei e no Código dos Contratos Públicos.

2. O adjudicatário pode resolver o contrato em caso de atraso, por parte da entidade adjudicante, superior a 60 (sessenta) dias, no pagamento de faturas que se mostrem devidas e se o montante em dívida exceder 25% do preço contratual, excluindo juros.

3. Nos casos previstos no n.º 1 e 2, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao IGeFE, I.P., a qual produz efeitos 30 (trinta) dias após a data de receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4. A resolução do contrato nos termos da presente cláusula não determina a cessação das obrigações do adjudicatário relativamente aos serviços já prestados.

#### **Cláusula 32.ª**

##### **Efeitos da resolução**

1. Em caso de resolução do contrato pela entidade adjudicante por facto imputável ao adjudicatário, este fica obrigado ao pagamento de indemnização, fixada em 25% do preço contratual, sem prejuízo da possibilidade de exigência de ressarcimento de prejuízos para além desse valor, se para tanto existir fundamento.
2. A resolução do presente contrato não prejudica a transferência de direitos de autor relativamente às peças ou elementos que, até esse momento, tenham sido apresentados pelo adjudicatário.

### **Cláusula 33.ª**

#### **Responsabilidade**

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade pública contratante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das normas gerais de direito e do presente artigo.
2. O adjudicatário responde ainda perante a entidade pública contratante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de prestações emergentes do presente contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.
3. Nenhuma das partes responde pelos danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do contrato decorrente de caso fortuito ou força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho.
4. A parte que pretenda beneficiar do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.
5. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário todas as obrigações legais relativas ao pessoal afeto à execução da prestação de serviços, designadamente contribuições para a Segurança Social e seguro obrigatório de acidentes de trabalho.
6. O adjudicatário bem como o pessoal que o mesmo afete à prestação dos serviços objeto o contrato é responsável pela integridade e disponibilidade dos bens e sistemas instalados nos locais a que têm acesso, não os podendo utilizar para outros fins que não os expressamente decorrentes da prestação dos serviços objeto do presente contrato.



#### **Cláusula 34.ª**

##### **Garantia de transferência e continuidade dos serviços**

1. A resolução do contrato não prejudica a utilização plena pela entidade adjudicante dos elementos produzidos no decurso da execução dos serviços e trabalhos e que são sua propriedade, nem a tomada de posse de todos os componentes relacionados, direta ou indiretamente, com o objeto do contrato.
2. Em caso de denúncia, resolução ou qualquer outra forma de cessação do contrato, independentemente do motivo, o adjudicatário assume a obrigação de proceder à transferência, para a entidade adjudicante ou terceira (s) parte (s) que a entidade adjudicante designar, de todas as informações relativas aos serviços, gestão e operação e administração dos recursos tecnológicos que lhe foram confiados no âmbito do contrato celebrado, bem como a transferência do know-how, entrega do código fonte, caso ainda não tenha sido efetuada, de todas as aplicações especificamente licenciadas e desenvolvidas para a entidade adjudicante no âmbito do contrato e respetivos serviços de suporte tecnológico.
3. O processo de transferência ou transição comporta o respeito pelos prazos e condições estipulados no presente caderno de encargos ou no convite que vier a ser dirigido para a celebração do contrato em causa, não podendo o prazo máximo para este processo ser superior a 1 (um) mês e devendo o mesmo estar incluído no prazo global do contrato.
4. O adjudicatário compromete-se a executar os trabalhos da transferência em moldes que não prejudiquem a disponibilidade ininterrupta dos serviços e mantendo as responsabilidades e obrigações emergentes deste contrato, até estar finalizado o processo de transferência.
5. Todos os custos da mão-de-obra necessária à execução dos trabalhos da transferência são da responsabilidade do adjudicatário.

#### **Cláusula 35.ª**

##### **Cessão da posição contratual e subcontratação**

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato que vier a ser celebrado, nem subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo, sem autorização prévia e por escrito da entidade adjudicante nos termos do Código dos Contratos Públicos.

2. A cessão da posição contratual e subcontratação pelo adjudicatário, obedece ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.
3. A autorização da subcontratação e da cessão da posição contratual depende:
  - a. Da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que sejam exigidos ao cedente na fase de formação do contrato;
  - b. Do preenchimento, por parte do potencial subcontratado ou cessionário, dos requisitos mínimos de capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.
3. A entidade adjudicante aprecia, designadamente, se o subcontratado ou o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.
4. Em caso de incumprimento, pelo adjudicatário, das suas obrigações, quando estejam reunidos os pressupostos para a resolução do contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela entidade adjudicante, pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos do artigo 318.º-A do CCP.

## **CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Cláusula 36.ª**

#### **Prazos e regras de contagem na execução**

Os prazos estabelecidos para efeitos de execução do contrato que vier a ser celebrado, excluindo os que se inserem nas cláusulas técnicas, contam-se de acordo com as seguintes regras:

- a) Os prazos começam a contar a partir do momento em que a entidade adjudicante comunica a ocorrência ao adjudicatário;
- b) Os prazos são fixados em dias de calendário, salvo se diferentemente assinalado;
- c) Quando o último dia do prazo for sábado, domingo feriado ou dia em que os serviços da entidade adjudicante, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa para o primeiro dia útil subsequente.

### **Cláusula 37.ª**

#### **Comunicações e notificações**

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações ou notificações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax, de acordo com os seguintes elementos:

Morada: Av. 24 de Julho, n.º 134 – 5.º - 1399-029 Lisboa

Fax: 213907003

e-mail: [compras@igefe.mec.pt](mailto:compras@igefe.mec.pt).

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

3. As comunicações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário devem ser redigidas em português, podendo ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

4. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:

- a. Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;
- b. Na data constante do relatório de transmissão bem-sucedido, quando efetuado através de telecópia, salvo o disposto no número seguinte;
- c. Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;
- d. Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

#### **Cláusula 38.ª**

##### **Gestor do contrato**

1. Aquando da adjudicação, será designado pela entidade adjudicante o gestor do contrato, o qual acompanhará permanentemente a sua execução nos termos do artigo 290.º-A do CCP.
2. O adjudicatário deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pelo IGeFE, I.P..

#### **Cláusula 39.ª**

##### **Foro competente para a resolução de litígios**

1. Para o conhecimento de quaisquer litígios emergentes do contrato, designadamente relativos à respetiva interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução, é competente o foro da comarca de Lisboa.
2. As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

#### **Cláusula 40.<sup>a</sup>**

##### **Legislação aplicável**

1. Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado no presente caderno de encargos, aplicam-se as disposições constantes no Código dos Contratos Públicos, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, bem como as restantes disposições legais e regulamentares em vigor, de acordo com a natureza do objeto a contratar.
2. As normas do Código dos Contratos Públicos relativas à fase de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

## PARTE II

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### I. ÂMBITO

O IGeFE sendo detentor das licenças relacionadas com tecnologias e produtos Oracle, para que seja possível a continuação da respetiva utilização sem o surgimento de problemas, importa garantir a atualização do software em questão, sendo esse também o garante da troca de hardware com problemas, a correção de falhas de segurança, a correção de anomalias detetadas no desenvolvimento e exploração dos referidos sistemas de informação, que a existirem são causadores de entropias no seu funcionamento. Deste modo, afigura-se a necessidade de aquisição de updates/upgrades, em matéria de software Oracle licenciado, bem como, serviços de orquestração da Plataforma da Educação (PDE).

Assim, No âmbito do objeto do contrato pretende-se a aquisição dos seguintes serviços:

Lote 1 – Aquisição de updates/upgrades, em matéria de software Oracle licenciado;

Lote 2 - Serviços de orquestração da PDE.

#### II. LOTE 1 - Aquisição de updates/upgrades, em matéria de software Oracle licenciado

##### A. Software e Quantidades

Constitui obrigação do adjudicatário a disponibilização dos updates/upgrades relativos ao Lote 1, de acordo com o seguinte software e número de licenças constantes nas tabelas seguintes:

AMBIENTE DE PRODUÇÃO		
Produto	Qtd	Métrica
Oracle Database Enterprise Edition	8	Processor Perpetual
Oracle Partitioning	8	Processor Perpetual
Oracle Advanced Security	8	Processor Perpetual
Oracle Diagnostics Pack	8	Processor Perpetual
Oracle Tuning Pack	8	Processor Perpetual
Oracle Weblogic Suite	4	Processor Perpetual
AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO E QUALIDADE		
Produto	Qtd	Métrica
Oracle Database Enterprise Edition	50	Named User Plus Perpetual
Oracle Partitioning	50	Named User Plus Perpetual
Oracle Advanced Security	50	Named User Plus Perpetual
Oracle Diagnostics Pack	50	Named User Plus Perpetual
Oracle Tuning Pack	50	Named User Plus Perpetual
Oracle Weblogic Suite	50	Named User Plus Perpetual

Family	Product Name	Quantity
Exadata	Exadata Storage Server Software - DiskDrive Perpetual	1
Exalytics	Exalytics In-Memory Software -Processor Perpetual	1
Exalogic	Exalogic Elastic Cloud Software -Processor Perpetual	1
Exalogic	Exalogic Elastic Cloud X5-2 Eighth Rack	1
Exadata	Exadata Database Machine X5-2 HCEighth Rack	1
Divs HW	QSFP optical cable splitter: 50 meters,MPO to 4 LC	4
Exalytics	Exalytics In-Memory Machine X5-4	1
Platinum Gateway	Power cord: Europe, 2.5 meters, CEE7/VII plug, C13 connector, 10 A(for factory installation)	2
Platinum Gateway	Oracle Advanced Support GatewayServer X5-2	1
Divs HW	QSFP to QSFP passive copper cable: 3meter	14
Divs HW	QSFP to QSFP passive copper cable: 5meter	8
Divs HW	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	4
Family	Product Name	Quantity
Divs HW	QSFP parallel fiber optics short wavetransceiver	4
Platinum Gateway	Pwrcord,Euro,2.5m,CEE 7/VII,10A,C13	2
Exadata	Exadata Database Machine X5-2 Eighth Rack to Quarter Rack Storage Server Upgrade	1

Exadata	Exadata Database Machine X5-2 Eighth Rack to Quarter Rack Database Server Upgrade	1
Exalogic	Exalogic Elastic Cloud X5-2 Eighth Rack to Quarter Rack Upgrade	1
Exadata	Exadata Database Machine Expansion Switch Kit	1
Exadata	Exadata Database Machine Expansion Switch Kit	1
Divs HW	QSFP parallel fiber optics short wave transceiver	8
Divs HW	QSFP to QSFP passive copper cable: 5 meter	10
Divs HW	Cable: 3 meters, mini SAS to mini SAS HD	8
Divs HW	QSFP to QSFP passive copper cable: 3 meter	4
Exadata	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	1
Exalogic	Exalogic Elastic Cloud Software - Processor Perpetual	1
Exadata	Exadata Database Server X8-2 with 768 GB (twelve 64 GB) (for field installation)	2
Exadata	Exadata Storage Server X8-2 High Capacity (HC) (for field installation)	1
Exadata	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	8
<b>Family</b>	<b>Product Name</b>	<b>Quantity</b>
Exadata	Memory Expansion Kit - Eight 32 GB DIMMs	2
Exadata	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	1

## **B. Entrega de Updates/Upgrades**

1. O adjudicatário obriga-se a disponibilizar updates corretivos e updates dentro da mesma versão (continuidade do produto) e upgrade de versão, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a partir do respetivo lançamento por parteda empresa proprietária.
2. Sem prejuízo do disposto no n.º 5, a disponibilização dos updates/upgrades referidos no número anterior é efetuado através de download.
3. Os updates/upgrades devem ser disponibilizados nas seguintes condições:
  - a) Acompanhado de certificado de garantia;
  - b) Acompanhado de manuais de instalação, utilização e administração, na mesma língua do software;
  - c) Com a marcação CE;
  - d) Com indicação do número de série, marca e origem do fabrico;
  - e) Com indicação do número do contrato ao abrigo do qual é realizada a disponibilização e da respetiva data a data.
4. Os manuais referidos no número anterior devem ser disponibilizados em papel e em formato eletrónico.
5. A obrigação de disponibilização de updates/upgrades considera-se cumprida com a respetiva aceitação por parte da entidade adjudicante, depois de realizados com sucesso os testes previstos para o efeito no ponto (C. Instalação e Aceitação dos Updates/Upgrades), que apenas podem iniciar-se depois de cumpridos todos os formalismos previstos no presente ponto.

## **C. Instalação e Aceitação dos Updates/Upgrades**

1. A instalação e a parametrização dos updates/upgrades são feitas pela entidade adjudicante ou por quem esta indicar.
2. A entidade adjudicante procede à realização dos testes de aceitação necessários à confirmação do correto funcionamento do software objeto de updates/upgrades, e verificação da inexistência de quaisquer defeitos.



3. O adjudicatário obriga-se, sempre que solicitado, a assistir a entidade adjudicante na realização dos testes de aceitação.
4. Os testes de aceitação são realizados no prazo de 10 (dez) dias a contar da data em que tiver lugar a entregados updates/upgrades, nos termos previstos no n.º 5 do ponto anterior (B. Entrega de Updates/Upgrades).
5. Depois de realizados com sucesso todos os testes previstos no presente ponto, a entidade adjudicante comunica ao adjudicatário a aceitação dos updates/upgrades disponibilizados.
6. A entidade adjudicante comunica ao adjudicatário a existência de quaisquer irregularidades nos updates/upgrades.
7. O adjudicatário dispõe do prazo de 5 (cinco) dias a contar da data da comunicação referida no número anterior para proceder a todas as reparações e retificações necessárias à regular utilização do software objeto de updates/upgrades.
8. Efetuadas as reparações e retificações que o adjudicatário entenda necessárias aplica-se, para efeitos de aceitação e com as necessárias adaptações, o disposto nos números anteriores.

#### **D. Garantia dos Updates/Upgrades**

1. O adjudicatário garante os updates/upgrades disponibilizados contra quaisquer defeitos que derivem da sua atividade e que se revelem durante o prazo de garantia a que se refere o certificado referido na alínea a) do n.º3 do ponto (B. Entrega de Updates/Upgrades), contado a partir da respetiva aceitação ou, na sua ausência, durante a execução do contrato.
2. A garantia abrange a obrigação de o adjudicatário corrigir, a expensas suas, quaisquer defeitos dos updates/upgrades disponibilizados.
3. A garantia abrange ainda os testes que a entidade adjudicante considere necessários efetuar ao software objeto de updates/upgrades para comprovar o seu correto funcionamento após a correção dos defeitos.
4. Quando a correção de defeitos implicar a não utilização do software objeto de updates/upgrades por parte da entidade adjudicante suspende-se o prazo de garantia.

5. Detetado qualquer defeito ou anomalia abrangidos pela garantia, a entidade adjudicante procede à sua documentação e informa o adjudicatário, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da respetiva deteção, para efeitos de reparação.

6. No prazo de 5 (cinco) dias a contar da comunicação prevista no número anterior, o adjudicatário procede à identificação e à correção da anomalia ou do defeito encontrado, informando a entidade adjudicante.

7. O adjudicatário é responsável pelos danos decorrentes da anomalia ou defeito encontrados, que se constituam na esfera jurídica da entidade adjudicante.

8. O não cumprimento pela entidade adjudicante do prazo previsto no n.º 5 não implica a desvinculação do adjudicatário da observância do disposto nos números anteriores e da correção dos defeitos que sejam identificados.

## **II. LOTE 2 - Serviços de orquestração da PDE.**

### **A. Atividades/Tarefas**

Na prestação de serviços cabe ao adjudicatário as seguintes tarefas:

- a) Administração de BD ORACLE em EXADATA:
  - i. Implementação de políticas de backups;
  - ii. Implementação de políticas de segurança de acordo com as normas RGPD;
  - iii. Implementação de Auditoria a nível dos utilizadores;
- b) Administração da infraestrutura Oracle da PDE (EXADATA, EXALOGIC e EXALYTICS) e componentes de rede e storage afetos;
- c) Administração aos Sistemas Oracle (Oracle Enterprise Linux 6 e 7, Oracle Virtual Manager, Oracle SOA Suite, Oracle Service BUS, Oracle HTTP Server) existentes na PDE;
- d) Administração de Stack Fortinet (Fortigate + Fortiweb + FortiADC);
- e) Administração de clusters kubernetes assentes em Docker;
  - i. Apoio à migração de soluções legacy para esta infraestrutura;
- f) Administração de Ferramentas de DevOps com o foco na automatização do ciclo de

vida das aplicações residentes na infraestrutura de kubernetes - Gitlab, Jenkins, Rundeck, Artifactory, Nexus e SonarQube;

- g) Administração de reverse proxies em cluster (nginx e apache);
- h) Suporte à infraestrutura e ferramenta de tickets (GLPI);
  - i. Cálculo de SLAs das diferentes entidades a prestar serviço ao adjudicatário;
- i) Administração da ferramenta de monitorização e (suporte à) instalação/configuração de agentes ou outras configurações necessárias à monitorização de novos sistemas/soluções;
- j) Prestação de suporte contínuo, utilizando horas de prevenção, quando solicitado pela entidade adjudicante;
- k) Desenvolvimento de interface da aplicação de Gestão de Identidades (Portal de Recenseamento);
- l) Desenvolvimento de Dashboards de BI com indicadores de negócio;
- m) Desenvolvimento de processos ETL com obtenção de dados em várias fontes;
- n) Desenvolvimento de API's que permitam disponibilizar dados de negócio entre os vários sistemas.

## B. Equipa e organização

O adjudicatário deverá nomear um responsável único pela gestão do contrato, que será o interlocutor com o IGeFE I.P. para qualquer assunto referente à execução do contrato.

A equipa do prestador de serviços deverá incluir os seguintes perfis técnicos e funcionais:

Perfil	Qtd	Nº de horas
Administrador de BD/Engenharia BD	1	4435
Engenharia de Sistemas/Middleware	1	4435
Engenharia de Sistemas/Middleware	1	4435
Consultor Sistemas	1	4435
Consultor Sistemas	1	4435
Analista de Dados/Consultor	1	4435
Analista de Dados/Consultor	1	4435
Programador/Consultor Júnior	1	4435
Especialista DBA/Middleware	1	580
Orquestração Kubernetes/Dockers/Infraestrutura	1	4435

A equipa do prestador de serviços deverá deter obrigatoriamente as seguintes **certificações/ formações** por perfil e deverá incluir na sua proposta cópias dos respetivos comprovativos.

	Perfis	Certificações / Formações
1	Administrador de BD / Engenharia BD	Oracle PL/SQL Developer Certified Associate Oracle Advanced PL/SQL Developer Certified Professional Oracle Exadata Database Machine and Cloud Service 2017 Certified Implementation Specialist Oracle Database 12c Administrator Certified Associate Oracle GoldenGate 12c Certified Implementation Specialist Oracle Database 12c Administrator Certified Professional Oracle Autonomous Database Cloud 2021 Certified Specialist AWS Certified Cloud Practitioner (CLF) Oracle Cloud Infrastructure 2023 DevOps Professional
2	Engenharia de Sistemas/Middleware	Oracle WebLogic Server 11g: Administration Essentials Ed 2 Oracle Service Bus 11g: System Administration Ed 1 Oracle SOA Suite 11g: Administration Ed 1 Oracle WebLogic Server 11g: Advanced Administration Ed 2 Oracle WebLogic Server 10g System Administration Oracle WebLogic Server 11g: Monitor and Tune Performance Ed 2 Oracle Cloud Infrastructure 2023 Certified Foundations Associate IBM WebSphere Application Server V6.1 Administration on AIX WA461PT Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Cloud Operations Associate Oracle WebLogic Server 12c Certified Implementation Specialist Oracle Enterprise Manager 12c Certified Implementation Specialist Maintaining a Microsoft SQL Server 2008 Database Implementing a Microsoft SQL Server 2008 Database
3	Consultor de Sistemas	Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Cloud Operations Associate Oracle Cloud Infrastructure 2021 Sales Specialist Oracle Cloud Infrastructure 2023 Foundations Associate Zabbix Certified Specialist – ZABBIX CIA Zabbix 5.4: Building a monitoring environment - 2021 TRACE Global Anti-bribery Compliance Training for Intermediaries – Multi-language GLPI: Servicedesk e Inventário com GLPI CA Unified Infrastructure Management 8.5.x System Administration Network Infrastructure, Implementing HP E-Series Networks Network Infrastructure, Implementing HP Network Infrastructure Security Network Infrastructure, HP Network Interoperability Network Infrastructure, Troubleshooting HP Networks MBZ-856: Microsoft Dynamics CRM 2011
4	Analista de Dados/Consultor	Business Intelligence – SQL Server e Analysis Services 2016 Business Intelligence SQL – ETL Integration Services 2016 Power BI & DAX Avançado SQL Server 2014 Business Intelligence Linguagem de programação ADVPL I and ADVPL II Cobit Foundation Microsoft SQL Server 2008 Microsoft .NET/C# Formação Linux módulo 101 Qlik View Professional Layout e Developer Script Google Data Analytics Data Warehouse & Business Intelligence
5	Programador/Consultor Júnior	DevOps Foundation® Rumos Oracle Cloud Infrastructure 2023 Certified Foundations Associate Oracle Cloud Data Management 2023 Certified Foundations Associate-Certificate

6	Especialista DBA / Middleware	Oracle Cloud Database Services 2021 Certified Specialist
		Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Architect Professional
		Oracle Cloud Database Migration and Integration 2021 Certified Specialist
		Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Architect Associate
		Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Cloud Operations Associate
		Oracle Autonomous Database Cloud 2021 Certified Specialist
		Microsoft Certified Solutions Associate SQL Server 2012
		Microsoft Certified Professional
		Oracle Database 11g Administrator Certified Associate
		Oracle 9i/10g/11g Oca To Oracle Database 12c Ocp
		Oracle GoldenGate Fundamentals 2
		Oracle Database 11G implement Database Vault 2
		Exadata Database Machine Administration Workshop
		SQL Server 2012 Performance Tuning Design Internals And Architecture
		Oracle Database 11G: Rac Administration Release
		Oracle Grid Infrastructure 11G: Manage And Clusterware
		Oracle Database 11G: Data Guard Administration 2
		MySQL For Database Administrators
		MySQL And Performance Tuning New
		Oracle Weblogic Server 10g R3: System Administration
7	Orquestração Kubernetes/Dockers/Infraestrutura	Oracle Database 11g: Performance Tuning DBA Release 2
		Oracle Database 11g: Security
		Oracle Cloud Infrastructure 2021 Certified Cloud Operations Associate
		Oracle Cloud Infrastructure Foundations 2021 Associate
		Oracle Digital Assistant Platform Solution Engineer Specialist
		Oracle Cloud Infrastructure 2021 Architect Associate
		NSE 2 Network Security Associate
		NSE 1 Network Security Associate
		DevOps Foundation Certification
		Introdução à linguagem Python
		Git e GitHub [20 Horas]
		Monitorização de aplicações com Prometheus e Grafana
		Curso de Zabbix! v2022!
		Fundamentos Na Lei Geral De Proteção De Dados - LGPD**
		DevOps Foundation® Rumos
		Dockers and Containers
		Oracle Cloud Infrastructure 2023 Foundations Associate
		Oracle Cloud Infrastructure 2023 Certified DevOps Professional
		Oracle Cloud Data Management 2023 Foundations Associate

Todos os elementos da equipa a afetar ao projeto devem ter experiência comprovada na área da Educação, em projetos iguais ou similares.

### C. Centro de Apoio e de Suporte

1. Para cumprimento dos requisitos do ponto anterior (A. Atividades/Tarefas), o adjudicatário obriga-se a disponibilizar um centro de apoio técnico, a funcionar na modalidade de horário de 24 horas x 7 dias, que deve assegurar o seguinte:

- Contactos telefónicos específicos;
- Um endereço de correio eletrónico;
- O registo de qualquer pedido de intervenção que seja dirigido ao centro de apoio técnico, a que deve ser atribuído um código de identificação específico, devendo a referência a esse registo e à intervenção realizada constar dos relatórios de níveis de

serviço previstos no n.º 4 do ponto (D. Níveis de Serviço);

d) Tempo médio de resposta por via telefónica, por trimestre, inferior a 10 (dez) minutos, entre as 9:00 e as 19:00 nos dias úteis;

e) Tempo médio de resposta por e-mail, por trimestre, inferior a 24 (vinte e quatro) horas.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o adjudicatário deve designar um gestor de conta que o representante perante a entidade adjudicante, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do início de produção de efeitos do contrato, para efeitos de acompanhamento da execução do contrato.

3. Para efeitos do cumprimento da obrigação objeto da presente cláusula, a forma de comunicação entre as partes é presencial, telefónica ou por e-mail.

4. O centro de apoio técnico deve estar em funcionamento, nos termos do presente ponto, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do início de produção de efeitos do contrato.

5. Para efeitos do disposto no número anterior, o adjudicatário comunica previamente à entidade adjudicante a identificação dos dados referidos nas alíneas a) e b) do n.º 1.

#### **D. Níveis de Serviço**

Os níveis de serviço que o adjudicatário deverá respeitar serão os seguintes:

a) Níveis de serviço para INCIDENTES (resolução de avarias):

Nível de Prioridade da Ocorrência	Tempo de Resposta
P1 (Crítico)	1 (uma) hora
P2 (Seriamente Degradado)	2 (duas) horas
P3 (Degradado)	4 (quatro) horas

b) Níveis de serviço para Pedidos de Alteração:

Nível de Impacto	Tempo de Resposta
P1 (Estruturante)	Dia útil seguinte

P2 (Não estruturante)	7 (sete) dias úteis
-----------------------	---------------------

- c) Níveis de serviço para Implementação de novos serviços:

Data objetivo comunicada pelo IGeFE, IP.

### III. Entregáveis

1. O adjudicatário fornecerá à entidade adjudicante relatórios de níveis de serviço, com informação agregada ao nível do organismo.
2. Os relatórios de níveis de serviço devem incluir a seguinte informação:
  - a) Número, data e hora dos pedidos de intervenção registados pelo centro de atendimento técnico, com a referência aos respetivos códigos de identificação únicos;
  - b) Descrição das intervenções realizadas contendo os elementos referidos nas alíneas d) e e) don.º 1 do ponto (C. Centro de Apoio e Suporte);
3. O adjudicatário remete os relatórios de níveis de serviço à entidade adjudicante com periodicidade **mensal**, até ao dia 30 (trinta) do mês a que a prestação do serviço respeitar.