



CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS INFORMÁTICOS DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE SISTEMAS, CONSULTORIA, HEPLDESK E DESENVOLVIMENTO WEB

Aos vinte e quatro dias do mês de outubro de 2014, nas instalações do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP), entre:

PRIMEIRO: O Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, pessoa coletiva nº 600019152, com sede na Rua Almerindo Lessa – Pólo Universitário do Alto da Ajuda, 1300-663 Lisboa, com os contactos de telefone +351 21 361 9430 e fax +351 21 361 9442 e com endereço eletrónico correio@iscsp.ulisboa.pt,

designado por **Primeiro Outorgante** ou **Entidade Adjudicante**.

e

SEGUNDO: A empresa IMPULSO CRIATIVO DESIGN, UNIPessoal, LDA, pessoa coletiva 506864600 com sede em na Av. dos Maristas 104 1º Esq. 2775-241. *Pareda*

Segundo Outorgante ou **Entidade Adjudicatária**.

Na sequência do Ajuste Direto AD/27/ISCSP/2014 relativo à aquisição de serviços informáticos de operação, manutenção e gestão de sistemas, consultoria, *hepldesk* e desenvolvimento *web*, autorizado a 25 de setembro de 2014 e a adjudicação autorizada a 21 de outubro do referido ano,

É celebrado o presente contrato que se rege pelas cláusulas seguintes:

Artigo 1.º

Objeto

O presente contrato tem por objeto a aquisição de serviços no âmbito de serviços informáticos de operação, manutenção e gestão de sistemas, consultoria, *hepldesk* e desenvolvimento *web*, especificamente: 1

- a) Design e programação *web*;
- b) Gestão de sistemas, redes e *helpdesk*;
- c) Gestão de uma solução de *Unified Communications over IP* e aplicações complementares (software de taxação).

Artigo 2.º

Local

A execução do serviço objeto deste contrato será efetuado nas instalações do ISCSP, sito na Rua Almerindo Lessa – Pólo Universitário do Alto da Ajuda 1300-663 Lisboa.

Artigo 3.º

Duração do contrato

1. O contrato produz efeitos a partir de 1 de novembro de 2014 com o seu término a 31 de outubro de 2015.
2. No caso de denúncia de contrato por qualquer das partes, esta deverá ser feita com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por carta registada com aviso de receção.

Artigo 4.º

Valor Contratual

O encargo contratual não poderá exceder o valor mensal de 5.580,00€ (cinco mil, quinhentos e oitenta euros) perfazendo o valor anual de 66.960,00 € (sessenta e seis mil, novecentos e sessenta euros), acrescido de 15.400,80€ (quinze mil e quatrocentos euros e oitenta centimos) correspondente ao IVA à taxa legal em vigor de 23%, totalizando o montante de 82.360,80€ (oitenta e dois mil, trezentos e sessenta euros e oitenta centimos), conforme detalhe abaixo:

VALORIZAMOS PESSOAS

WWW.ISCSP.ULISBOA.PT



Valor global sem IVA		EUR 66.960,00 (sessenta e seis mil, novecentos e sessenta euros)
Valores anuais sem IVA:	2014 ¹	EUR 11.160,00 (onze mil, centos e sessenta euros)
	2015 ²	EUR 55.800,00 (cinquenta e cinco mil e oitocentos euros)
Valor global com IVA		EUR 82.360,80 (oitenta e dois mil, trezentos e sessenta euros e oitenta centimos)
Valores anuais com IVA:	2014 ¹	EUR 13.726,80 (treze mil, setecentos e vinte seis euros e oitenta centimos)
	2015 ²	EUR 68.634,00 (sessenta e oito mil, seiscentos e trinta e quatro euros)

Artigo 5.º

Cabimento e Compromisso

O encargo a que se refere o artigo quarto tem cabimento nº 201400000756 e compromisso nº 201400000849 registados na classificação orçamental, 02.02.20.A000 – Serviços de Natureza Informática nas receitas próprias do ISCSP para o ano de 2014 e no orçamento a aprovar para o ano de 2015, de acordo com o escalonamento detalhado no artigo anterior e em conforme as declarações em anexo.

Artigo 6.º

Condições de Pagamento

1. A quantia devida pela entidade adjudicante, nos termos da proposta adjudicada, deve ser emitida mensalmente pela entidade adjudicatária e remetida à entidade adjudicante nos primeiros oito dias do mês seguinte àquele a que respeita a obrigação.
2. O pagamento da quantia referida no nº 1 deverá ser pago no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela entidade adjudicante da respetiva fatura.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao adquirente, nomeadamente quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. A(s) fatura(s) referida(s) no nº 1 devem discriminar o serviço adjudicado e a respetiva e o respetivo valor.
5. Desde que a(s) fatura(s) esteja(m) devidamente emitida(s) cumprindo com o valor contratual, a(s) mesma(s) é(são) paga(s) através de transferência bancária ou cheque emitido à ordem do adjudicatário.
6. 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 o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

2

Artigo 7.º

Obrigações da Entidade Adjudicatária

1. Constituem obrigações da entidade adjudicatária:
 - a) Entrega do serviço à entidade adquirente, conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade, as características técnicas e ambientais mínimas, níveis de serviço e requisitos do fornecimento definidos no caderno de encargos e demais documentos contratuais;
 - b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adquirente os factos que tornem total ou parcialmente impossível o fornecimento do serviço objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adquirente;
 - c) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que é fornecido o objeto de contrato, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - d) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução dos contratos e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
 - e) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação do ajuste direto em causa e não utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
 - f) Não alterar as condições do fornecimento do serviço, definido no presente caderno de encargos;
 - g) Não ceder a sua posição contratual.



Artigo 8.º

Obrigações da Entidade Adjudicante

1. Constituem obrigações da entidade adjudicante:
 - a) Permitir a entrada nas instalações para concretizar o serviço objeto de contrato a realizar.
 - b) As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a data de receção pela entidade adjudicante das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

Artigo 9.º

Requisitos do serviço a prestar

O serviço a prestar deve cumprir com as especificações técnicas definidas no anexo I.

Artigo 10.º

Conformidade e operacionalidade

1. O adjudicatário obriga-se a entregar ao ISCSP o serviço objeto do contrato em conformidade com as especificações constantes no artigo anterior.
2. O adjudicatário é responsável perante o ISCSP por qualquer defeito ou discrepância do serviço objeto do contrato.

Artigo 11.º

Sanções

Pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, ao ISCSP, reserva-se a faculdade de proceder à retenção de 10% do valor de cada pagamento mensal, referido no artigo 4º.

Artigo 12.º

Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração ou adenda ao contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;
3. O contrato pode ser alterado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
 - b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.

3

Artigo 13.º

Rescisão do contrato

1. São também motivo de rescisão do contrato as seguintes situações:
 - a) Estado de insolvência, liquidação, cessação de atividade, ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza, da entidade prestadora;
 - b) Incumprimento das obrigações da entidade prestadora relativamente aos pagamentos das contribuições para com a Administração Fiscal e Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - c) Falsas declarações;
2. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Artigo 14.º

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.



Artigo 15.º

Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento contratual definitivo confere ao ISCSP o direito à resolução do contrato
2. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos do artigo anterior.

Artigo 16.º

Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do adjudicatário dirigidas ao ISCSP são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio eletrónico, de acordo com os seguintes elementos:
 - a) Morada: Rua Almerindo Lessa, Pólo Universitário do Alto da Ajuda, 1300-663 Lisboa
 - b) Fax: 213619443
 - c) E-mail: aprovisionamento@iscsp.ulisboa.pt

Artigo 17.º

Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver expressamente previsto no presente contrato, serão observadas as disposições constantes, do caderno de encargos, da lei geral aplicável à contratação pública, bem como o contido no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e subsequentes alterações.

Artigo 18.º

Prevalência

Em caso de dúvida prevalecem em primeiro lugar, os esclarecimentos ao caderno de encargos, o caderno de encargos, a proposta do adjudicatário e os respetivos esclarecimentos.

Artigo 19.º

Foro competente

Para todas as questões emergentes deste contrato será competente o Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa.

4

Pelo **Segundo Outorgante** foi declarado que aceita o presente contrato com todas as suas cláusulas, condições e obrigações, de que tomou inteiro conhecimento e a cujo cumprimento se obriga.

O **Segundo Outorgante** demonstrou ter a sua situação regularizada perante a Segurança Social e o Estado Português.

Lisboa, em 24 de outubro de 2014

O Primeiro Outorgante
O Segundo Outorgante



ANEXO I
Tipologia do Serviço a desenvolver

O objeto do procedimento inclui os serviços de informática do ISCSP, devendo os trabalhos ser executados da seguinte forma:

A. Design e programação web

A.1. Características Básicas da solução a Gerir

Pretende-se para este projeto serviços de design e desenvolvimento Web para as plataformas do ISCSP. Estes serviços contemplam um apoio contínuo de design e programação num número de horas mensal de 154 horas/mês.

A.2. Características Básicas das plataformas

As plataformas a desenvolver baseiam-se em *open-source* e devem ser adaptadas às necessidades específicas do ISCSP, quer em termos de design quer em termos de funcionalidades.

A.3. Características Principais

Plataformas baseadas em Linux/Apache/PHP/MySQL/Oracle.

A.4. Principais plataformas em uso:

- CMS Joomla
- Plataforma de elearning Moodle
- Gestão de Mail – Horde/IMP
- Newsletters PHList

B. Gestão de sistemas, redes e helpdesk

B.1. Características Básicas da solução a Gerir

Pretende-se para este projeto serviços de gestão de redes “cablada e wireless”, gestão de sistemas e apoio aos utilizadores do ISCSP, bem como serviços de consultoria e acompanhamento dos projetos desenvolvidos, pelo ISCSP, pela FCCN e pela Universidade Técnica de Lisboa.

B.2. Características Básicas das plataformas

A rede atual do ISCSP, contempla cerca de 30 switches Cisco layer 2 e layer 3, duas firewalls cisco (PIX e ASA) cerca de 30 pontos de acesso sem fios da marca Cisco, cerca de 15 servidores marca HP com sistemas operativos Windows Server e Linux/Debian, bem como cerca de 400 postos de trabalho fixo e um número relevante de portáteis e *mobile devices* não quantificados.

B.3. Características Principais

Gestão dos servidores e serviços associados em regime de 24 horas dia/365 dias/ano, em que se destacam.

- Active directory
- OwnCloud Server
- Xensource virtualization server
- Bacula backup server
- Radius server
- Mysql database server
- Microsoft SQL server
- Oracle 11 database server
- Apache Web server
- IIS Web server
- Squid Web cache server
- Dovecot/exim4 mail suite
- Samba file server

Gestão de redes em regime de 24 horas dia/365 dias/ano

- Switches Cisco 2960G
- Switches/routers core Cisco 3750-S
- Switches routers 3960G
- Firewall PIX e ASA
- Wireless Access Points com autenticação 802.1x integradas na rede eduroam

Helpdesk

- Garantir suporte aos utilizadores pela presença de um técnico em horário alargado (9h às 19h) todos os dias úteis, e ao sábado de manhã sempre que se justifique.



B.4. Serviços de consultoria

- Acompanhamento dos projetos do ISCSP, da FCCN e da UTL participando ativamente em todas as reuniões em que tal seja solicitado.

C. Gestão de uma solução de *Unified Communications over IP* e aplicações complementares (software de taxação)

C.1. Características Básicas da solução a Gerir

O Servidor de Comunicações IP em funcionamento tem uma capacidade de crescimento modular e escalável ao longo do tempo de uma forma livre e sem licenciamento, permitindo evoluir o número de utilizadores IP até ao limite da capacidade de processamento do servidor de comunicações. O Servidor de Comunicações IP permite as seguintes funcionalidades, cuja gestão será feita em função das necessidades do Adjudicante:

- Sinalização aberta em redes Homogéneas e RDIS em redes heterogéneas.
- Tipos de planos de numeração em rede: Fechado e Aberto
- Disponibilidade dos registos de taxação em formato informático e permite a consulta dos custos de comunicação por Entidade, Divisão, Departamento, Serviço e Extensão.
- Facilidade de LCR, *Least Cost Routing* para as chamadas de voz.
- Possibilidade de Pré-atendimento personalizado.
- Controlo dos custos das chamadas telefónicas em suporte informático.

C.2. Características Principais do Serviço

- Possibilidade de marcação em fila de espera
- LCR
- Disponibilidade de ANI/DNIS
- Resposta automática
- Parqueamento automático
- Anúncio de chamada sobre ocupado
- Rechamada
- Chamada por nome
- Duração de chamada no visor do telefone IP
- Desvio de chamada
- Follow me
- Mobile Extension
- Parqueamento de chamada
- Identificação do chamador para sinalização RDIS
- Interseção de chamadas
- Alternar chamadas
- Classe de Serviço
- Cancelamento de função programada
- Matriz de tráfego
- Compressão da chamada de voz
- Serviço noturno
- DID
- DISA
- Não perturbar
- Aplicação chefe-secretária
- Pin code
- Hotline
- Group Hunting
- IP Networking - IAX
- Música em espera
- Gravação de uma chamada em curso
- Integração com o Outlook
- Registo dos dados de taxação em fio de água
- Números abreviados de sistema
- Números abreviados pessoais



- Voice Mail
- Integração de voice mail com e-mail
- Integração LDAP
- Integração JABBER
- Operadora baseada em PC

C.3. Facilidades do Sistema de Correio de Voz

C.3.1 Atendimento Automático

- Mensagem empresa Aberta/Fechada
- Mensagem Temporária
- Mensagens de Saudações Alternadas
- Mensagens Múltiplas (1-Comercial, 2-Técnica ...)
- Mensagem de atendimento em função da hora
- Encaminhamento multi-nível

C.3.2 Voice Mail

- Personalização do nome e mensagem de atendimento
- Mensagem de atendimento temporária
- Protegido por Password
- Descrição da mensagem
- Transferência
- Mailbox para informação
- Log-in automático
- Integração com os telefones – Softkey
- Unificação com e-mail

C.4. Facilidades da Consola de Operadora

- Tecla de recuperação de chamadas
- Tecla de transferência de chamadas para Voice Mail
- Tecla de ausência
- Atendimento por prioridade da chamada
- Conferência de chamadas
- Visualização do custo da chamada
- Chamada em série
- Tecla de cancelamento de funções
- Diretório de chamadas

C.5. Facilidades das Extensões

C.5.1 Telefone IP

- Protocolo aberto SIP de comunicação com o servidor de comunicações IP
- Fazer chamadas internas
- Fazer chamadas externas
- Transferência de chamadas
- Implementar mecanismos de QoS (802.1 p/q)
- Alimentador local ou receber PoE (802.3 a/f)
- Colocar chamada em espera
- Controle do volume de som
- Seleção do tom de toque
- Função não incomodar
- Tecla de transferência de chamada
- Conferência a 3
- Possuir 6 teclas para programação de funções e/ou números abreviados
- 4 teclas de navegação
- Sistema multi-linha
- Remarcação do último número marcado
- Informação do chamador e linha chamadora
- Browser XML
- Suporte Multi-Proxy
- Sinalização luminosa de função ativa, BLF e BLA
- Mãos livres em modo full duplex



- Compressão G.729
- Notificação de chamadas perdidas
- Visor LCD de 3 linhas

C.6. Gestão e Controle de Custos

A aplicação de gestão de custos é o Easilynq, a ser parametrizada e configurada nos postos de trabalho definidos pelo Adjudicante e no servidor de comunicações.