



Município de Caminha

Aquisição de Serviços de Suporte Informático - Datacenter

Data	21-05-2020	Account	Jose Rodrigues
Ref. Claranet	PR20200500292	Telefone	+351 21 319 92 00
Versão	1	Telemóvel	+351 926844321
Presales		Email	jose.h.rodrigues@pt.clara.net
Ref. Cliente	40/2020_AD		

Confidencialidade

A informação contida neste documento é propriedade da Claranet. O conteúdo deste documento não pode ser reproduzido, utilizado na totalidade ou parte, ou usado para outro propósito que não seja aquele para o qual a proposta foi elaborada, sem autorização prévia, por escrito, da Claranet.

Índice

1 Serviços de Suporte Técnico	3
1.1 Características do Suporte Técnico	3
1.2 Âmbito dos Serviços de Suporte	3
2 Condições Gerais de Prestação do Serviço	5
3 Inclusões e Exclusões.....	6
4 Disposições Gerais.....	7
5 Condições gerais	8
5.1 Resumo Financeiro	8
5.2 Condições de pagamento	8
6 Contactos	9

1 Serviços de Suporte Técnico

1.1 Características do Suporte Técnico

Data de Início: 5 dias após adjudicação

Data de Termo: 1 ano após a data de início

1.2 Âmbito dos Serviços de Suporte

Field Support	Perfil Técnico	Ponderação
- Instalação física de PCs, impressoras e componentes associados - Reparação de equipamentos - Configuração de PCs e impressoras e interligação à rede - Instalação e configuração base de: - Sistemas operativos cliente (Windows) - Suite cliente (Office)	Customer Engineer	0,7
	Support Engineer	1,0
Engineering	Perfil Técnico	Ponderação
Implementação, suporte e integração de sistemas	Senior System Engineer	1,7
- Consultoria e desenho de arquitetura - Planeamento, acompanhamento e gestão de projetos	Technical Consultant	1,9
Suporte telefónico e remoto (mínimo 30 minutos, por pedido)	Conforme aplicável	
Desenvolvimento e Programação	Perfil Técnico	Ponderação
Definição de maquetes, estilos e tratamento de imagens	Designer	0,8
- Tradução e codificação da análise efetuada - Realização de bateria de testes aos programas desenvolvidos	Programador	1,0
- Coordenação da equipa de programadores - Implementação de funcionalidades de maior complexidade	Programador Sénior	1,2
- Análise funcional - Desenho funcional e técnico de soluções	Analista	1,5
Definição de arquitetura aplicacional	Arquiteto	1,7
- Coordenação e gestão de equipas - Planeamento e coordenação de projeto	Gestão Projecto	1,8
Consultoria Microsoft	Perfil Técnico	Ponderação
Execução de SAM Baseline Service	SAM Specialist	1,5
Execução de SAM Assessment e SAM Deployment Services	SAM Consultant	2,4

Consultoria Sistemas de Gestão TI	Perfil Técnico	Ponderação
- Implementação de Sistemas de Gestão - Desenvolvimento de práticas/controlos baseados em normas nacionais e internacionais	Consultant	2,1
- Implementação de Sistemas de Gestão - Desenvolvimento de práticas/controlos baseados em normas nacionais e internacionais	Senior Consultant	3,8
Tutoria credenciada em Sistemas de Gestão e/ou Infraestruturas Críticas	Senior Tutor	3,8
Auditoria	Perfil Técnico	Ponderação
- Auditorias de 1ª e 2ª parte a Sistemas de Gestão - Gap Analysis a Sistemas de Gestão	Auditor	2,1
- Auditorias de 1ª e 2ª parte a Sistemas de Gestão - Gap Analysis a Sistemas de Gestão	Senior Auditor	3,8
Soluções CAD/CAM	Perfil Técnico	Ponderação
Instalação software CAD/CAM em ambiente monoposto ou em rede	CAD/CAM 1	1,6
- Serviços especializados e apoio a projeto - Autocad, MAP, Inventor, Mechanical, Revit, Edgecam	CAD/CAM 2	1,9
Desenvolvimento de software com base em CAM/BIM	CAD/CAM 3	2,4
Soluções ITSM	Perfil Técnico	Ponderação
Planeamento, Arquitetura e implementação de projetos ITSM de elevada complexidade	ITSM Senior Consultant	1,9
Arquitetura e implementação de projetos ITSM de média complexidade	ITSM Consultant	1,4
Instalação, configuração e implementação de soluções ITSM de baixa/media complexidade	ITSM Junior Consultant	1,2

A bolsa de horas enquadra-se na oferta da Claranet, dentro do seu portfólio de competências.

Para a execução de serviços não incluídos na nossa oferta, as ponderações serão negociadas caso a caso (possibilidade de revisão anual dos valores propostos).

A formação dada ao abrigo de bolsa de horas não será alvo de faturação específica, pelo que não pode ser considerada formação certificada.

Stand-by 24x7: Custo semanal de 1,5 horas. O custo referido (1,5horas/semana) será imputado no início de cada mês. Após adjudicação do contrato de suporte com opção 24x7, será agendada uma reunião de kick-off de forma a definir quais os equipamentos/soluções abrangidas pelo suporte 24x7. Nessa reunião serão fornecidos os contactos da equipa de suporte da Claranet.

Todas as intervenções efetuadas no âmbito do Stand-by 24x7 serão alvo de aplicação das respetivas ponderações técnicas e horas refletidas neste documento.

2 Condições Gerais de Prestação do Serviço

Para efeitos da presente proposta, consideram-se os seguintes Tempo de Resposta:

Nível serviço	Descrição	Tempo de Resposta
I	Impede a execução de funcionalidades críticas para o negócio (apenas aplicável aos Clientes com Standby 24x7).	4 horas
II	Erros críticos com possibilidade de workarround, afetando a atividade normal mas sem a inviabilizar.	dia útil seguinte
III	Situações não urgentes e que não perturbam de forma significativa a operacionalidade do sistema.	2 dias úteis seguintes

A duração mínima de uma intervenção no âmbito do 24x7 é de 2 horas.

Para efeitos da presente proposta, entendem-se os seguintes Tempos de Deslocação:

Locais de intervenção	Tempo de Deslocação
Área da Grande Lisboa / Porto	30 minutos

A deslocação será cobrada em parcelas de 30 minutos por cada 30Km a partir de Lisboa ou Porto (ponderação 1). No caso de assistência remota, não será cobrada qualquer tipo de deslocação.

Os serviços técnicos abrangidos pela presente proposta são prestados nas instalações do Cliente, da Claranet ou remotamente mediante decisão da Claranet conjuntamente com o Cliente.

A Claranet garante o início da intervenção técnica no tempo de resposta contratado e mediante os níveis de intervenção preconizados

- Nestes prazos não se está incluído o tempo necessário à deslocação dos técnicos.
- Estes prazos só poderão ser ultrapassados caso motivos de força maior, devidamente comprovados, o justifiquem.
- O suporte técnico será efetuado no decurso do período laboral: dias úteis das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00 horas. Em intervenções efetuadas dentro do horário normal (**dias úteis das 09:00h às 13:00h – 14:00 às 18:00h**) será aplicada uma **Ponderação Horária de 1,0**.

- A pedido do **Cliente**, e com o acordo da Claranet, a intervenção técnica poderá ser iniciada ou prolongada além do período laboral ficando a mesma sujeita às seguintes ponderações:
 - As intervenções a efetuar fora do horário de funcionamento, nos **dias úteis e até às 24:00h**, serão valorizadas com **Ponderação Horária de 1,5**.
 - Os **restantes Períodos** são valorizadas com **Ponderação Horária de 2,0**.
- O Valor da Intervenção a faturar será obtido por arredondamento a múltiplos de 1 hora do valor dado pela soma do tempo inscrito no Relatório de Visita (mínimo: 1 hora On-Site e ½ hora Carry-In), com o valor da deslocação para o Perfil Técnico que está a intervir.
- Nas intervenções a efetuar fora do período laboral não serão considerados os tempos de resposta definidos.
- O suporte técnico é efetuado após solicitação, por escrito, do Cliente, devendo incluir os seguintes elementos:
 - Identificação do **Cliente**;
 - Identificação do local de intervenção;
 - Identificação da configuração do equipamento;
 - Descrição pormenorizada do problema;
 - Identificação do utilizador ou de outro contacto.

Sempre que se constate que a identificação do **Cliente** não corresponda à da proposta; que o local de intervenção não coincida com o dos registos da Claranet ou o número de horas exceda o contratado, o suporte técnico não se considera abrangido pela presente proposta, sendo posteriormente faturado pela Claranet de acordo com a tabela de preços em vigor (Ponto 5).

3 Inclusões e Exclusões

Os serviços contratados incluem a mão-de-obra e deslocações dos técnicos da Claranet despendidos no suporte ao sistema informático.

Os serviços contratados não incluem:

- A estadia dos técnicos da Claranet, quando a intervenção técnica seja efetuada para além do raio de ação do local de intervenção definido na presente proposta e que pela sua complexidade/extensão se prolongue para além do período laboral;
- A cobertura de prejuízos verificados na informação armazenada em equipamento avariado;
- Avarias provocadas por intervenções, reparações, experiências, alterações ou violação em parte ou na totalidade, efetuadas por pessoal alheio aos serviços da Claranet.
- Ao longo de todas as fases da intervenção da Claranet no desenvolvimento de software, o Cliente garantirá a disponibilidade de elementos conhecedores do negócio, das soluções aplicacionais e da infraestrutura onde se vai inserir a solução;
- Para as tarefas de desenvolvimento de software o Cliente é responsável por disponibilizar os meios logísticos necessários à sua execução, nomeadamente ambiente de testes e qualidade assim como mecanismos de backup da informação;
- No âmbito de intervenções de desenvolvimento de software considera-se que todo o equipamento que se venha a revelar necessário será adquirido, instalado e interligado sob responsabilidade do Cliente, salvo quando acordado realizar no âmbito da intervenção em causa;
- No âmbito de intervenções de desenvolvimento de software não se encontra contemplada a alteração das aplicações com as quais o sistema interage, salvo quando acordado realizar no âmbito da intervenção em causa.

4 Disposições Gerais

Este contrato terá início e termo nas datas indicadas no Ponto 1.1 sendo objeto de negociação após o seu termo.

O número de horas contratadas ficará em conta corrente e quando não esgotado e superior a 2 horas poderá transitar para o ano seguinte sendo ajustado o saldo de acordo com a nova tabela de preços em vigor.

As horas transitadas do ano anterior deverão ser utilizadas durante o ano corrente não transitando para novo período.

Poderão ser adquiridos blocos de horas adicionais (Aditamentos), durante o período contratual, mediante condições a acordar.

Qualquer intervenção para além do plafond estipulado será faturada segundo a tabela de preços em vigor (Ponto 5), caso não exista nenhum aditamento à atual proposta, no prazo máximo de 30 dias a contar da data de envio da comunicação da situação contratual.

A conta corrente do Cliente será movimentada sempre que existam intervenções técnicas, sendo enviado um reporte mensal do consumo caso existam intervenções ao abrigo do contrato.

O presente contrato não poderá ser denunciado por qualquer das partes durante a sua vigência, salvo quando alterações de circunstância, devidamente comprovadas, o justifiquem.

A Claranet pode, sem prejuízo de qualquer outro direito ou recurso, cancelar ou interromper a prestação de serviços ao abrigo deste contrato, se:

- O **Cliente** após aviso prévio de 10 (dez) dias, por escrito, não efetuar os pagamentos devidos, e/ou não cumprir qualquer outra obrigação emergente deste contrato;
- Um requerimento de insolvência for apresentado contra o **Cliente** ou se este se apresentar no tribunal para declaração de insolvência, requerendo a convocação de credores ou se um administrador de insolvências for designado.

A renúncia a qualquer título deste contrato não será interpretada como renúncia a outros direitos dele emergentes nem afetará a validade do mesmo, nem a possibilidade de fazer cumprir todas as suas cláusulas.

Qualquer alteração ou aditamento ao conteúdo deste contrato, para além das que nele estão previstas, por parte da Claranet, obriga a uma prévia comunicação ao **Cliente** com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do termo contratual.

Em caso de transmissão de parte ou da totalidade do capital social da Claranet a terceiros, o presente contrato mantém os seus termos e força vinculativa até ao termo do prazo.

A Claranet não será responsável por quaisquer atrasos no cumprimento, ou pelo cumprimento deficiente, de qualquer das suas obrigações descritas neste Contrato, quando devidas a causas de força maior.

A Lei que rege este Contrato é a Lei Portuguesa e o foro competente para qualquer litígio será o da Comarca do Porto.

5 Condições gerais

- Esta proposta tem uma validade de 66 dias a contar da data da sua entrega
- A todos os valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor (actualmente 23%)

5.1 Resumo Financeiro

Referência	Descrição	Qt.	Preço Unitário	Preço Total
SERVIÇOS DE SUPORTE INFORMÁTICO - DATACENTER				
	Bolsa de 300 Horas para suporte técnico	1	8 325,00 €	8 325,00 €
			- €	- €
Valor Total (s/ IVA)				8 325,00 €
IVA (23%)				1 914,75 €
Valor Total (c/ IVA)				10 239,75 €

Nota: para uma rápida identificação do processo, agradecemos que a adjudicação seja acompanhada do nosso n.º de proposta.

5.2 Condições de pagamento

- Prazo de pagamento: 60 dias

6 Contactos

Escritórios

Avenida D. João II, 1.07-2.1, Piso 4
1998-014 **Lisboa**

T +351 21 319 92 00

E info@pt.clara.net

Rua das Quintinhas, nº 1, Outurela
2790-145 **Carnaxide**

T +351 21 415 73 00

Rua António Nicolau D'Almeida, nº 45, Piso 4
4100-320 **Porto**

T +351 22 557 0000