

## CONTRATO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Entre:

**CEDIS - CONSULTORES EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA, LDA.**, com sede na Rua Rosa do Ulmeiro, Armazém P, Armés - 2715-771 TERRUGEM DE SINTRA, pessoa colectiva n.º 503016284, adiante designada por **CEDIS**;

e

o **MUNICÍPIO DE CARREGAL DO SAL**, com sede em Praça do Município, 3430-909 Carregal do Sal, Pessoa colectiva n.º 506684920, adiante designado por **Cliente**, foi ajustado, e pelo presente reduzido a escrito, o acordo constante nas seguintes cláusulas:

### OBJECTO E ÂMBITO DO CONTRATO

#### Art.º 1º

1. Pelo presente contrato a **CEDIS** compromete-se a prestar ao **Cliente** todos os serviços de assistência técnica que sejam necessários para assegurar o bom funcionamento do Software indicado no art. 2º, designadamente os indicados nas alíneas seguintes:

- a) Fornecimento de novas versões do Software;
- b) Modificações não específicas que, por mútuo acordo da **CEDIS** e do **Cliente**, visem uma maior operacionalidade e eficácia do Software;
- c) Alterações e/ou modificações que se verifiquem necessárias para que a utilização do Software observe a Legislação e Regulamentação em vigor, desde que estas não provoquem a reformulação total da(s) aplicação(ões) no âmbito deste contrato;
- d) Intervenções Técnicas solicitadas pelo **Cliente**, quer preventivas ou correctivas, executáveis remotamente ou no local da instalação do Software, referentes a:

- a. Apoio à correcta parametrização do Software no âmbito deste contrato;
  - b. Apoio aos Utilizadores na boa operação do Software especificado no âmbito deste contrato;
  - c. Intervenções a nível da Base de Dados de suporte aos dados, que garantam a continuidade de funcionamento do Software;
  - e) Reparações nas instalações da **CEDIS** sempre que, dada a sua complexidade, não possam ser efectuadas no local da instalação do Software, e desde que a **CEDIS** obtenha o acordo explícito do **Cliente**;
  - f) Deslocações às instalações do **Cliente**, até ao limite de **UMA** por ano, sempre que os problemas verificados não possam ser resolvidos por Telefone, Fax, ou por outra via que não a presença pessoal de um Técnico, sem a respectiva cobrança dos valores respeitantes aos custos de deslocação;
  - g) Apoio e despiste de problemas de Hardware e de Software de Base, sempre que estes tenham sido adquiridos à **CEDIS**;
2. As intervenções, apoio, reparações e assistência, previstas nas alíneas d), e), e g) *supra*, não podem exceder, global ou cumulativamente, o limite de 5 intervenções por cada mês de vigência contratual, cessando, no final de cada mês, o direito aos serviços não utilizados nesse período findo.

#### **Art.º 2º**

Este Contrato de Assistência Técnica é válido para a(s) Aplicação(ões) abaixo discriminada(s):

#### **SOFTWARE**

**C-GESP XXI – GESTÃO DESPORTIVA**

#### **SISTEMA OPERATIVO**

**WINDOWS**

O âmbito deste contrato refere-se à instalação das aplicações nos seguintes locais e com os seguintes custos mensais:

## LOCAL DE INSTALAÇÃO

Piscinas Municipais de Carregal do Sal

## CUSTO

Facturação - SDD Adesão Débito Directo em Conta (Sistema SEPA)

– 130,28 € + IVA

É necessário o preenchimento do formulário anexo – SDD Débito Directo em Conta.

### Art.º 3º

A **CEDIS** poderá trocar o Software identificado no **Art.º 2º** deste Contrato, por outro de igual ou melhor qualidade e com as mesmas finalidades, desde que sem prejuízo para o **Cliente** quer a nível operacional, quer a nível de custos de funcionamento, e com a aceitação explícita do mesmo. No entanto, caso o **Cliente** não aceite a troca, a **CEDIS** não será obrigada a desenvolver ou a efectuar qualquer alteração ou correcção à aplicação que estiver a ser utilizada pelo **Cliente**.

## EXCLUSÕES

### Art.º 4º

Decorrerão por conta do **Cliente**, as operações relacionadas com:

- a) Casos fortuitos ou de força maior (incêndio, inundações, avarias do hardware, falhas de energia e todos os danos daí resultantes);
- b) Negligência, acto deliberado, ou uso indevido por parte do **Cliente**;
- c) Desenvolvimento ou acréscimo de novos módulos ao Software expressamente requisitado pelo Cliente, sem prejuízo do estipulado na alínea b) do **Art.º 1º**;
- d) Assistência a Software que não seja relacionada com os produtos subjacentes a este contrato;

- e) O custo das deslocações e estadias, para as assistências locais prestadas fora do concelho de Lisboa, e desde que excedendo o limite de deslocações estipulado na alínea f) do Art.º 1º, será o seguinte:

### DESLOCAÇÕES

<b>Deslocações</b>	0.40€/Km
<b>Alimentação</b>	15.00€/refeição
<b>Estadia</b>	70.00€/estadia/noite
<b>Estacionamento</b>	Variável em função do Parque de Estacionamento

- f) Formação a mais de dois Utilizadores e com duração superior a quatro horas por unidade de Software, especificado no Art.º2º, por cada ano de vigência do contrato de assistência;
- g) Reparação de Sistemas danificados por introdução de vírus informáticos, desde que estes não tenham proveniência na CEDIS;
- h) Aquisição de novas licenças de utilização para Postos de Trabalho;
- i) As intervenções, apoio, reparações e assistência, previstas nas alíneas d), e), e g) do nº 1 do Art. 1º que excedam o limite global consignado no seu nº 2, aplicando-se os preços previstos nos nºs 5 a 8 do Art. 9º do presente contrato.
- j) Criação de listagens adaptadas às necessidades do Cliente, comprometendo-se a CEDIS a, quando tal lhe for solicitado, a elaborar atinente orçamento.

### OPERAÇÃO DO SOFTWARE

#### Art.º 5º

A CEDIS compromete-se a realizar Cursos de Operação de Software, se o Cliente assim o desejar, sendo estes valores facturados à parte. A CEDIS reserva-se o direito de subcontratar uma terceira entidade, desde que esta garanta a mesma qualidade de formação prestada directamente pela CEDIS.

## TEMPOS DE RESPOSTA

### Art.º 6º

#### 1. CONCEITO DE URGÊNCIAS E NÃO URGÊNCIAS

São consideradas urgências, as seguintes situações:

- a) Impedimento de facturação simultâneo em todos os postos de trabalho de cada instalação;
- b) Impedimento de proceder ao Controlo de Acessos, desde que esta paragem implique a perda directa de receita para a instalação utilizadora do sistema;

São consideradas não urgências todas as outras situações;

#### 2. TEMPO DE RESPOSTA EM URGÊNCIAS

A assistência técnica relativa a urgências terá um prazo máximo de intervenção de até quarenta e oito horas durante os dias úteis e nos horários normais de funcionamento da **CEDIS** (das 09:00 às 18:00), desde que seja possível estabelecer ligação remota com a instalação afectada. Caso seja necessário uma intervenção local, ao referido prazo máximo de intervenção acrescerá o tempo necessário à deslocação à instalação afectada, fixando-se, desde já um máximo de 2 horas, desde que a instalação se localize no Concelho de Lisboa, ou em Concelhos limítrofes, aumentando para 6 horas para outros locais do Continente.

#### 3. TEMPO DE RESPOSTA PARA AS RESTANTES SITUAÇÕES

Desde que seja possível prestar assistência técnica por via remota, o prazo de intervenção será no máximo de 72 horas; Sempre que se verifique a necessidade de intervenção local, esta decorrerá em média num prazo de 72 horas, após a entrada do pedido de assistência na **CEDIS**, desde que a instalação do Cliente se situe em território nacional;

#### 4. INSTALAÇÕES FORA DO CONTINENTE

Para instalações situadas fora do continente e/ou território nacional, o prazo de intervenção em situações urgentes e não urgentes dependerá dos meios de transporte disponíveis;

## 5. CONTAGEM DO PRAZO DE RESPOSTA

O Tempo de resposta é sempre calculado com base no horário de funcionamento normal da **CEDIS**, em vigor à data da solicitação da Assistência Técnica;

## 6. NÃO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

O Cliente deve assegurar o bom estado das comunicações com as suas instalações, de modo a que a assistência técnica possa ser sempre prestada por acesso remoto, assegurando-se o menor prazo de intervenção possível. Sempre que houver necessidade de efectuar uma intervenção local, pelo facto de não se conseguir aceder remotamente ao sistema, a **CEDIS** não ficará obrigada ao cumprimento dos prazos de resposta mencionados nas alíneas 2 e 3 do Art.º 6º e a respectiva deslocação será debitada ao Cliente.

## PRAZO, RENOVAÇÃO, DENÚNCIA E RESOLUÇÃO

### Art.º 7º

1. O presente Contrato entra em vigor a partir de **31/12/2015** e é celebrado pelo prazo inicial de treze meses, até 31/12/2016, considerando-se renovado por sucessivos períodos de um ano (doze meses), se não houver denúncia explícita por parte dos Contratantes.

2. Aos Contratantes é reconhecido o direito de denunciar o Contrato no termo de cada ano de vigência, desde que avisem a outra parte por meio de carta registada e com a antecedência mínima de trinta dias.

### Art.º 8º

1. Se o comportamento de uma das partes contratuais não decorrer em consonância com o estabelecido no presente Contrato, à outra parte é reservado o direito de rescindir o mesmo, desde que manifeste essa vontade por escrito através de carta registada, indicando os fundamentos da rescisão.

2. Se, no uso do direito que lhe é reconhecido no Art.º 3º, a **CEDIS** alterar os programas, o **Cliente** poderá resolver o contrato desde que se verifiquem cumulativamente os seguintes requisitos:

- a) Se dessa(s) alteração(s) lhe advierem prejuízos;
  - b) Se a comunicação da resolução for feita à **CEDIS** num prazo inferior a trinta dias a contar da recepção da comunicação das alterações;
3. A resolução do Contrato, nas condições referidas nos números anteriores não constitui qualquer obrigação de indemnização das partes em questão.
4. À **CEDIS** é ainda reconhecido o direito de rescindir o contrato em qualquer altura da sua vigência, no caso do **Cliente**:
- a) Não observar as condições de utilização e instalação de Software;
  - b) Não efectuar o pagamento respectivo no prazo de 60 dias, após a data de emissão da factura respectiva.

## PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

### Art.º 9º

1. Os honorários da **CEDIS** são de: **130,28€** a que acresce o I.V.A. à taxa legal em vigor e os custos de deslocação e estadia aplicáveis, conforme fixado na alínea e) do Art. 4º deste Contrato.
2. A variação do preço deste contrato de assistência, nas sucessivas renovações, não poderá ser superior a duas vezes a taxa de inflação oficial em relação ao ano anterior ao de vigência do contrato.
3. No caso da opção SDD – débito directo em conta bancária (Sistema SEPA), a facturação será mensal.
4. No caso da facturação SDD - débito directo em conta bancária (Sistema SEPA), o pagamento será efectuado até ao 8º dia de cada mês, através de transferência bancária na conta indicada no formulário anexo.
5. Caso a factura não seja liquidada dentro do prazo fixado, a **CEDIS** poderá debitar juros de mora calculados com base no processo utilizado pela Administração Fiscal.
6. Sempre que se verifique a prestação de serviços não contida no preço do presente contrato previsto no número 1 deste Art.º, a **CEDIS** facturará esses serviços a uma taxa fixa horária com base no preçário em vigor

correspondente à unidade de preço hora/técnico, sendo aplicado um desconto de 10%, à qual acrescerão os custos de deslocação e estadia aplicáveis, conforme fixado na alínea e) do Art.º 4º deste Contrato.

7. A taxa fixa horária prevista no número anterior será multiplicada pelo factor 1,5 (um virgula cinco), caso se tratem de assistências técnicas não urgentes, prestadas após o horário de funcionamento da **CEDIS** (de segunda a sexta feira das 09:00 às 18:00).

8. Caso se tratem de assistências técnicas não urgentes, cuja assistência seja efectuada aos fins-de-semana e feriados, a taxa fixa horária prevista no anterior número 3 será multiplicada pelo factor 2.

9. A assistência técnica prestada por acesso remoto, e desde que não se verifique o processo de acesso por chamada de resposta, será facturada com base no número de períodos de permanência na linha multiplicado pelo custo debitado pelo Operador, sendo a correspondente factura emitida no final do período respectivo.

## **FORMALIDADES A SEREM CUMPRIDAS**

### **Art.º 10º**

1. Este contrato é intransmissível, qualquer que seja a sua natureza, salvo se for transmitido a favor da pessoa ou entidade a quem sejam transmitidos os sistemas, e desde que acordado com a **CEDIS**.

2. Este contrato é regulado pela lei portuguesa, sendo apenas válido no território nacional.

3. Nenhuma alteração ao conteúdo deste contrato será válida, sem ser assinada por ambas as partes ou por mandatários com poderes suficientes para o acto.



## OMISSÕES

### Art.º 11º

As omissões, não previstas nas cláusulas deste contrato, serão regulamentadas pela Legislação Portuguesa.

## FORO

### Art.º 12º

A comarca de Lisboa, é escolhida, com renúncia explícita de qualquer outra, para apreciação dos litígios emergentes do presente Contrato.

Feito em Sintra a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, em dois exemplares, sendo um para cada parte.

O CLIENTE

*[Handwritten Signature]*  
\_\_\_\_\_

A CÉDIS

CÉDIS

CONSULTORES EM SISTEMAS DE  
INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES, Lda

*[Handwritten Signature]*  
Rua Rosa Ulmeira, (Arcozém P - Armés  
2715-771, Torrão da Sintra - Portugal

Contribuinte nº 503 016 284

Tel. +351.21.937 63 20 - Fax. +351.21.937 66 33

