

CADERNO DE ENCARGOS
DO PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO
PARA AQUISIÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO ACADÉMICA PARA NOVA FCSH

PDC N.º 903/2018

Caderno de Encargos

PARTE I

Cláusulas Jurídicas

Artigo 1º

Objeto

1 – O presente procedimento tem por objeto principal a aquisição de um Sistema de Gestão Académica, bem como a determinação das condições em que serão eventualmente prestados os serviços associados de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva para a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa - NOVA FCSH, em conformidade com as especificações técnicas descritas na Parte II do presente Caderno de Encargos.

2 – O contrato terá por objeto:

- a) Aquisição de um Sistema de Gestão Académica que deverá estar em pleno funcionamento, em pelo menos 1 (uma) Instituição de Ensino Superior nacional com um rácio de pelo menos 5.000 (cinco mil) alunos e que deverá apresentar as seguintes características:
 - i. Disponibilização de um ambiente 100% web, de modo a que Alunos, Candidatos, Docentes e Não Docentes tenham acesso a todas as funcionalidades em qualquer momento e em qualquer lugar;
 - ii. Ter a capacidade de operar em articulação com outras ferramentas eventualmente heterogéneas em termos tecnológicos, devendo constituir uma plataforma aberta que permita uma fácil integração doutros agentes computacionais que disponibilizem eventuais serviços não considerados no desenvolvimento da plataforma de base;
 - iii. Emissão de certidões para colmatar necessidades dos alunos;
 - iv. Faturação ser enviada por webservice para o sistema Enterprise Resource Planning (ERP);
 - v. Gestão de Processos de Cobrança Coerciva;
 - vi. Débitos Diretos;
 - vii. Estar em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
 - viii. Integração de Ferramentas Pedagógicas;
 - ix. Validações de Segurança;
 - x. Possibilidade de gestão de alunos internacionais (incoming/outgoing).

b) O Contrato deverá incluir as seguintes serviços:

- i. Conceção das soluções técnicas que permitam implementar as características operacionais identificadas, visando uma boa fiabilidade, flexibilidade e facilidade de utilização desta ferramenta;
- ii. Assessoria ao adjudicante na fase de lançamento e implementação dos procedimentos necessários á utilização da ferramenta criada, bem como na formação técnica dos seus utilizadores e formação de administração/gestão;
- iii. A assistência técnica ao adjudicante deverá ser disponibilizada durante um período de 2 (dois) anos após a entrada em produção do sistema, com a seguinte finalidade:
 - i. Suporte técnico;
 - ii. Upgrade dos serviços implementados;
 - iii. Esclarecimento de dúvidas;
 - iv. Prestação de informações solicitadas pelos utilizadores.
- iv. O cumprimento de todos os requisitos considerados como os serviços mínimos que a plataforma deverá disponibilizar, indicados nas cláusulas técnicas e que integram o caderno de encargos.

Artigo 2º

Contrato

1 – O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 – Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:

- a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
- c) O presente caderno de encargos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 – Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2, a prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

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, de acordo

com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º deste mesmo diploma legal.

Artigo 3º

Duração do contrato

O contrato tem a duração máxima de 16 (dezasseis) meses, a contar da data da sua celebração e sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 4º

Obrigações principais do adjudicatário

1 – Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Fornecer e instalar um Sistema de Gestão Académica, nos termos, condições e características dele constante, bem como das especificações técnicas descritas na Parte II da qual faz parte integrante;
- b) Ter ao seu serviço pessoal de reconhecida idoneidade moral, aptidão física e adequada formação técnica;
- c) Utilizar corretamente as instalações e equipamentos que lhe forem confiadas, não lhes dando uso diferente do que lhes é devido, respeitando as instruções de utilização e/ou funcionamento que lhe sejam dadas pela NOVA FCSH, bem como, e em especial as regras de segurança aplicáveis, designadamente no que respeita às chaves das instalações;
- d) Comunicar à NOVA FCSH a nomeação do Gestor de Cliente responsável pelo contrato celebrado e quaisquer alterações relativas à sua nomeação;
- e) Assegurar que para todas as matérias colocadas pela NOVA FCSH ao respetivo Gestor de Cliente, o tempo de resposta não exceda 10 (dez) dias úteis, nas situações normais e 3 (três) dias úteis nas situações urgentes;
- f) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à NOVA FCSH, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- g) Comunicar, antecipadamente, à NOVA FCSH, de forma fundamentada, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer obrigação, obrigando-se, se tal for aceite e oportuno, a restabelecer a prestação ou reparar o incumprimento em prazo razoável;

- h) Manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de aquisição, bem como a situação tributária e perante a segurança social regularizadas;
- i) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação, a sua situação jurídica ou situação comercial, bem como as alterações aos contratos e moradas indicadas no contrato para a sua gestão;

2 – O adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das prestações contratuais a que está obrigado.

Artigo 5º

Encargos com direitos de propriedade intelectual ou industrial

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do contrato celebrado, de direitos de propriedade intelectual ou industrial, nos termos do artigo 447.º do CCP.

Cláusula 6ª

Verificação e aceitação do objeto do contrato

- 1 – Sem prejuízo de outras diligências especialmente previstas nas condições e especificações técnicas, uma vez executados os serviços objeto do contrato descritos no cronograma, o contraente público, por si ou através de terceiro por ele designado, procede no prazo de 20 dias à análise quantitativa e qualitativa dos serviços realizados, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos reúnem as características e requisitos técnicos e operacionais definidos na Parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
- 2 – Na análise a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve prestar à NOVA FCSH toda a cooperação e esclarecimentos necessários.
- 3 – No caso da análise a que se refere o n.º 1 não comprovar a total operacionalidade do sistema de gestão académica, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características e requisitos técnicos definidos nos Anexos ao presente caderno de encargos, a NOVA FCSH informará, por escrito, o adjudicatário.

4 – No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa, no prazo razoável que for determinado pela NOVA FCSH, às alterações e complementos necessários para garantir a operacionalidade e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

5 – Após a realização das alterações e complementos necessários pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a NOVA FCSH procede a nova análise, nos termos do n.º 1.

6 – Caso a análise a que se refere o n.º 1 comprove a total operacionalidade do sistema de gestão académica bem como a sua conformidade com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características e requisitos técnicos definidos nos Anexos ao presente caderno de encargos, será emitida no prazo máximo de 10 dias, a contar do termo dessa análise, uma Declaração de Aceitação pela NOVA FCSH.

Artigo 7º

Objeto e prazo do dever de sigilo

1 – O adjudicatário deve guardar sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando as condições estabelecidas no presente contrato ou informações e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à NOVA FCSH, que no âmbito da formação e da execução do contrato, possa ter conhecimento, incluindo os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros neles envolvidos, salvo com o consentimento expresso da NOVA FCSH.

2 – A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destino direta e exclusivamente à execução do contrato.

3 – Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4 – O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela NOVA FCSH, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Artigo 8º

Preço Base

O preço base do presente procedimento é estabelecido em **160.000,00€** (cento e sessenta mil euros, sendo este o montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar por todas as prestações objeto do contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 47.º do CCP.

Artigo 9º

Preço contratual e condições de pagamento

1 – Pela prestação objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a NOVA FCSH deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 – O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contratante público, designadamente com alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

3 – O preço constante da proposta adjudicada deverá ser liquidado de forma faseada tendo em conta as seguintes fases:

- a) Com o início dos trabalhos **10%** do valor adjudicado
- b) Com o arranque das Candidaturas Online - **10%**
- c) Com o início do ano letivo - **40%**
- d) No final do Projeto - **40%**

4 – As quantias devidas pela NOVA FCSH devem ser pagas, no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da respetiva fatura, que só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva e desde que cumpridas as formalidades legais exigidas.

5 – Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão da Declaração de Aceitação, referida no n.º 6 do artigo 6.º do presente caderno de encargos, pela NOVA FCSH.

6 – Em caso de discordância por parte da NOVA FCSH, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

7 – Independentemente do referido nos números anteriores, os pagamentos a efetuar ao abrigo do objeto do contrato só serão efetuados depois de verificados todos os formalismos legais a que obedecem as despesas públicas.

Artigo 10º

Penalidades contratuais

1 – O incumprimento das obrigações emergentes do contrato, por razões imputáveis ao adjudicatário, confere à NOVA FCSH o direito à aplicação de sanção pecuniária, a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos do artigo 329.º do CCP.

2 – Na determinação da gravidade do incumprimento, a NOVA FCSH tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3 – A acumulação das penas pecuniárias previstas no presente artigo não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo da resolução do contrato nos termos legais.

4 – Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a NOVA FCSH decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

5 – Para efeitos dos limites previstos nos n.ºs 3 e 4, quando o contrato previr prorrogações expressas ou tácitas, o valor das sanções a aplicar deve ter por referência o preço do seu período de vigência inicial.

6 – Considera-se haver incumprimento definitivo, suscetível de aplicação da sanção de resolução sancionatória quando, após notificação e concessão de prazo para o cumprimento da obrigação em falta, o adjudicatário continue a incorrer em incumprimento.

7 – A NOVA FCSH pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos do presente artigo.

8 – As penas pecuniárias eventualmente aplicáveis ao adjudicatário não obstam a que a NOVA FCSH exija uma indemnização pelo dano excedente.

9 – Em caso de atraso da NOVA FCSH no cumprimento das suas obrigações pecuniárias, 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 previstos no artigo 326.º do CCP.

Artigo 11º

Gestor do contrato

- 1 – Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP é designado, pelo órgão competente, para a função de Gestor de Contrato, **Carlos Miguel Marques Correia**, Técnico Superior, nomeado Diretor da equipa multidisciplinar constituída por Despacho nº 7920/2018, publicado em DR nº 157 de 16 de Agosto de 2018 proferido pelo Diretor da NOVA FCSH, bem como por possuir os conhecimentos técnicos necessários para a função a desempenhar.
- 2 – Cabe ao gestor do contrato exercer as competências que sejam atribuídas pelo contraente público, em matéria de acompanhamento da execução e verificação do cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais assumidas pelo adjudicatário.
- 3 – No desempenho das suas funções o Gestor do Contrato, têm direito de acesso e consulta a toda a documentação relacionada com as atividades objeto do presente procedimento.
- 4 – Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
- 5 – O adjudicatário obriga-se a cooperar com o Gestor do Contrato, designado pelo contraente público, na prossecução das atividades de acompanhamento que este tem a seu cargo.

Artigo 12º

Revogação do contrato

O presente contrato pode ser revogado, a todo o tempo, por acordo escrito, assinado pelos legais representantes de ambas as partes, do qual deve constar a referência ao presente contrato e seus aditamentos, bem como a data de início da produção de efeitos da revogação.

Artigo 13º

Resolução por parte do contraente público

- 1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a NOVA FCSH pode resolver o contrato no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
- 2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.

Artigo 14º

Resolução por parte do adjudicatário

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando:

- a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;

2 – O direito de resolução é exercido por via judicial nos termos do Artigo 19.º.

3 – Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à NOVA FCSH, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a 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 dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Artigo 15º

Casos fortuitos ou de força maior

1 – Não podem ser impostas penalidades, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que 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, que se reconduzem expressamente a tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, exceto as que resultem de incumprimentos de deveres e normas legais a que está obrigado.

2 – A parte que invoca casos fortuitos ou de força maior deve comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

3 – 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.

Artigo 16º

Subcontratação e cessão da posição contratual

O adjudicatário não poderá subcontratar ou ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia e por escrito da NOVA FCSH e nos termos do previsto no CCP.

Artigo 17º

Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante

Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, nos termos do Artigo 13.º, o cocontratante deverá ceder 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 pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos e para efeitos do disposto no artigo 318.º-A do CCP.

Artigo 18º

Proteção de Dados

1 – Os dados pessoais a que o adjudicatário tenha acesso no âmbito do presente Caderno de Encargos ou que lhe sejam transmitidos pela NOVA FCSH ou entidades terceiras, serão tratados exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins delimitados pelo âmbito do presente Caderno de Encargos e de acordo com as instruções da NOVA FCSH, no que diz respeito à migração, recolha, acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais. O adjudicatário não tratará os dados pessoais para fins próprios, nem fará uso dos mesmos em qualquer produto ou serviço disponibilizado a terceiros.

2 - O adjudicatário compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela NOVA FCSH ao abrigo do presente caderno de encargos, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pela NOVA FCSH.

3 - O adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto no RGPD, na LDPD e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:

- a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela NOVA FCSH única e exclusivamente para efeitos da implementação do Sistema de Gestão Académica, não

tratando, aplicando ou utilizando os dados pessoais para finalidade diversa daquela que for indicada pela NOVA FCSH, que não seja requerida ou necessária à prestação dos serviços contratados;

- b) Observar eventuais orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados respeitantes aos dados tratados;
- c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos dados pessoais;
- d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a NOVA FCSH esteja vinculada, desde que as regras lhe sejam previamente comunicadas;
- e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da NOVA FCSH contra a respetiva destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
- f) Prestar à NOVA FCSH toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado no âmbito do presente Caderno de Encargos e manter a NOVA FCSH informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
- g) Assegurar que os seus colaboradores cumpram todas as obrigações previstas na presente cláusula;
- h) Manter um registo atualizado das atividades de tratamento de dados pessoais efetuadas por conta da NOVA FCSH;
- i) Assinar a “Declaração ao Abrigo do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados” e cumprir com as disposições aí constantes. [ANEXO D do presente caderno de Encargos]

4 - O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a NOVA FCSH venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus colaboradores, bem como de seus eventuais Sub-Subcontratantes, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.

5 - Para efeitos do disposto nos números anteriores da presente cláusula entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e

consultores, independentemente de natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador.

6 - A obrigação de sigilo prevista na presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

Artigo 19º

Comunicações e notificações

1 – Sem prejuízo de poderem ser aprovadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domínio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

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

Artigo 20º

Foro competente

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

Artigo 21º

Legislação aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as atualizações em vigor, e demais legislação específica aplicável.

PARTE II
Especificações Técnicas

Artigo 22º

Cronograma do Plano de trabalhos

- 1 - A proposta deverá incluir um Plano de Trabalhos para a implementação, com cronograma, que respeite os prazos descritos no **ANEXO C**
- 2 - O Plano de Trabalhos apresentar com a proposta, deverá prever as várias fases de implementação e ser estruturado de forma, a que os requisitos inframencionados entrem em produção no ano letivo 2019/2020.

Artigo 23º

Plano de Formação

- 1 - A proposta deverá incluir um Plano de Formação presencial com pelo menos 70 horas no total
- 2 - As formações presenciais, devem ser ministradas antes da entrada em produção de cada módulo.

Artigo 24º

Condições de suporte técnico e manutenção

- 1 - Considera-se Manutenção as intervenções de natureza preventiva, corretiva e evolutiva a efetuar pelo adjudicatário ao Sistema, tendentes a manter ou a repor o mesmo em boas condições de funcionamento e, no caso da evolutiva, a conferir-lhe novas funcionalidades que permitam melhorar as suas características face aos objetivos estabelecidos.
- 2 - A Manutenção Preventiva é executada em intervalos de tempo determinados pelo adjudicatário ou segundo um critério definido pelo mesmo, de forma a reduzir a probabilidade de ocorrência de falhas ou a degradação de funcionamento da solução.
- 3 - A Manutenção Corretiva é desencadeada depois da ocorrência de uma falha, ou da sua deteção, de forma a repor o Sistema em bom estado de funcionamento.
- 4 - A manutenção corretiva poderá decorrer remotamente, devendo o início de qualquer intervenção, verificar-se até 60 minutos após ter sido solicitada, não se considerando os períodos decorridos aos fins de semana e feriados.

5 - A manutenção poderá decorrer remotamente, devendo a mesma ser agendada previamente com a equipa técnica da NOVA FCSH. O acesso deverá ser sempre realizado via VPN, não sendo admitido qualquer outro tipo de acesso aos equipamentos servidores onde estará instalada a solução.

6 - É da responsabilidade da NOVA FCSH, nomeadamente através do seu Núcleo de Informática, garantir os meios técnicos para acesso remoto via VPN.

7 - Durante o período de garantia, o adjudicatário efetuará, sem encargos, as ações de manutenção preventiva e corretiva da solução, tendo presente o seu estado normal de funcionamento à data da verificação da anomalia.

8 - Fora do período de garantia, o adjudicatário deverá propor um contrato de suporte e manutenção corretiva e evolutiva, incluído no preço da proposta, para um horizonte temporal de 12 meses.

9 - A Manutenção Evolutiva compreende a implementação de novas funcionalidades ou a alteração das existentes, com vista à melhoria da solução. Para este efeito o adjudicatário, deverá incluir um pacote mínimo de 360 horas anuais.

10 - O Suporte Técnico abrange todas as ações desenvolvidas pelo adjudicatário no sentido de auxiliar a NOVA FCSH na exploração das funcionalidades da solução.

11 - O suporte técnico deve ser prestado de forma remota, telefónica, e-mail, presencial ou meio de aplicação de suporte (ajuda).

12 - O suporte técnico deverá ser prestado num prazo máximo de 2 horas, podendo ser levado a cabo remotamente.

Artigo 25º

Requisitos funcionais, técnicos e operacionais Obrigatórios

1 – São considerados como Requisitos funcionais, técnicos e operacionais obrigatórios, os melhor descritos no **ANEXO A** do presente caderno de Encargos, divididos da seguinte forma:

- a) **Requisitos Funcionais mínimos**
- b) **Requisitos Operacionais e Técnicos mínimos**
- c) **Migrações de dados**

2 – Deverá o adjudicatário proceder à demonstração dos requisitos obrigatórios, nos termos e condições previstos no artigo 26º.

Artigo 26º

Demonstração dos requisitos funcionais, operacionais e técnicos obrigatórios

- 1 – O adjudicatário deverá demonstrar presencialmente num posto de trabalho da NOVA FCSH, todos e cada um dos requisitos que se encontrem em produção no Sistema de Gestão Académica proposto.
- 2 – Esta demonstração será realizada através do acesso remoto ou local, a uma base de dados de teste ou desenvolvimento, pelo sistema.
- 3 – Em caso de funcionalidades não demonstráveis neste ambiente, o adjudicatário poderá, em alternativa, fornecer à NOVA FCSH o *código fonte* que demonstre a respetiva operacionalidade.
- 4 - As demonstrações de requisitos são feitas à porta fechada, na presença apenas de elementos da equipa do adjudicatário e dos elementos da equipa da NOVA FCSH afeta ao projeto.

Artigo 27º

Requisitos funcionais e técnicos preferenciais

- 1 – São considerados como Requisitos funcionais e técnicos Preferenciais, os melhor descritos no **ANEXO B** do presente caderno de Encargos, divididos da seguinte forma:

a) Requisitos funcionais preferenciais

b) Requisitos operacionais e técnicos preferenciais

- 2 – Deverá o adjudicatário corresponder a estes as funcionalidades ou opções técnicas que podem não estar em produção no sistema, mas que se compromete a desenvolver no decurso do projeto, garantindo a sua disponibilidade assim que se tornem necessários, de acordo com a planificação e cronograma a apresentar até ao prazo limite das 64 semanas.

Artigo 28º

Demonstração dos requisitos funcionais e técnicos preferenciais

- 1 - O adjudicatário deverá demonstrar todos e cada um dos requisitos que já se encontram em produção no sistema, presencialmente num posto de trabalho da NOVA FCSH.
- 2 - A demonstração será realizada através do acesso remoto ou local, a uma base de dados de teste ou desenvolvimento, pelo sistema.
- 3 - Em caso de funcionalidades não demonstráveis neste ambiente, o adjudicatário poderá, em alternativa, fornecer à NOVA FCSH o *código fonte* que demonstre a respetiva operacionalidade.

Artigo 29º

Prazo e condições de garantia

1 - Nos termos do presente artigo e da lei que disciplina a contratação pública, o adjudicatário garante o bem e os serviços objeto do contrato, pelo prazo indicado na sua proposta, cujo número de anos não pode ser inferior a 2 (dois) anos, a contar da entrega, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com as características, especificações e requisitos definidos no presente caderno de encargos, que se revelem a partir da respetiva aceitação do bem.

2 - O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de aceitação definitiva.

3 - Durante o período de garantia referido no n.º 1 a entidade adjudicatária obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço na correção de erros, a contar da sua notificação por parte da **NOVA FCSH**:

- a) 8 (oito) horas para ocorrências críticas;
- b) 12 (doze) horas para ocorrências elevadas;
- c) 36 (trinta e seis) horas para ocorrências médias;
- d) 72 (setenta e duas) horas para ocorrências baixas.

4 - Os níveis de criticidade para as ocorrências são definidos da seguinte forma:

- a) Crítica – Indisponibilidade completa da solução, não existindo forma identificada de contornar funcionalmente o problema;
- b) Elevada - Erro que bloqueia uma ou várias funcionalidades da solução. Ocorrência para a qual está identificada forma de contornar funcionalmente o problema;
- c) Média - Erro não bloqueante, mas que causa atrasos no trabalho ou retira operacionalidade à utilização da solução;
- d) Baixa - Erro sem impacto na operacionalidade da solução.

5. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultarem de má utilização ou de negligência da entidade adjudicante.

6. Após o decurso do prazo de garantia e em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao recebimento dos honorários devidos, se a anomalia resultar de fator não imputável ao adjudicatário.

Artigo 30º

Equipa Técnica

- 1 - O adjudicatário aquando da apresentação das qualificações e experiência do pessoal encarregado da execução do contrato deve garantir que o pessoal empregue cumpre efetivamente as especificações de qualidade especificadas no caderno de encargos e nos requisitos propostos.
- 2 - O pessoal proposto pelo adjudicatário só poderá ser substituído com o expresse e prévio consentimento da NOVA FCSH, após verificação de que essa substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.

Anexos ao Caderno de Encargos

ANEXO A – Requisitos Obrigatórios

ANEXO B – Requisitos Preferenciais

ANEXO C – Modelo de Cronograma

ANEXO D – Modelo Declaração