

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO
DE SOFTWARE E SUPORTE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO E
BI DO NORTE 2020 E MANUTENÇÃO E SUPORTE DO SISTEMA DE
INFORMAÇÃO DE GESTÃO E BI DO ON.2, ABREVIADAMENTE DESIGNADO
SIGON.2, PARA A COMISSÃO DE COORDENAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL DO NORTE**



CADERNO DE ENCARGOS

Índice

PARTE I CLÁUSULAS JURÍDICAS.....	4
Capítulo I Disposições Gerais	4
Cláusula 1ª Caderno de Encargos	4
Cláusula 2ª Definições.....	4
Cláusula 3ª Objeto do Contrato	5
Cláusula 4ª Local de Execução.....	6
Cláusula 5ª Documentos Integrantes do Contrato.....	6
Capítulo II Obrigações Contratuais	7
Secção I Obrigações do Adjudicatário.....	7
Subsecção I – Disposições gerais	7
Cláusula 6ª Obrigações Principais do Adjudicatário	7
Cláusula 7ª Prazo de Vigência	9
Cláusula 8ª Metodologia a Utilizar.....	9
Cláusula 9ª Garantia Técnica	10
Cláusula 10ª Transferência da Propriedade.....	10
Cláusula 11ª Sigilo	10
Subsecção II Recursos Humanos, Formação e Documentação	11
Cláusula 12ª Recursos Humanos.....	11
Cláusula 13ª Formação	12
Cláusula 14ª Documentação	12
Subsecção III Acompanhamento e Testes de Validação.....	13
Cláusula 15ª Acompanhamento da Execução do Contrato.....	13
Cláusula 16ª Testes de Validação e Aceitação	15
Secção II Obrigações Do Contraente Público.....	16
Cláusula 17ª Obrigações do Contraente Público	16
Cláusula 18ª Preço Base e Preço Contratual.....	17
Cláusula 19ª Condições de Pagamento	17
Capítulo III Modificação, Incumprimento e Extinção do Contrato.....	18
Cláusula 20ª Cessão da Posição Contratual e Subcontratação	18

Cláusula 21ª Penalidades Contratuais	19
Cláusula 22ª Força Maior	19
Cláusula 23ª Resolução do Contrato pelo Contraente Público	20
Cláusula 24ª Resolução do Contrato pelo Adjudicatário	21
Capítulo IV Caução e Seguros	21
Cláusula 25ª Caução	21
Cláusula 26ª Seguros	22
Capítulo V Disposições Finais	22
Cláusula 27ª Notificações e Comunicações	22
Cláusula 28ª Contagem de prazos	23
Cláusula 29ª Obtenção do visto do Tribunal de Contas	23
Cláusula 30ª Legislação Aplicável	23
PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS	24
Cláusula 31ª Especificação do Objeto do Contrato	24
Cláusula 32ª Atividades no âmbito do Contrato	24
Cláusula 33ª Âmbito do contrato	27
Cláusula 34ª Desenvolvimento de Software	28
Cláusula 35ª Gestão do serviço, Suporte Aplicacional e Suporte aos Pedidos de Serviço e Manutenção de Software	31
Cláusula 36ª Acordo de Nível de Serviço (SLA)	32

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I

Disposições Gerais

Cláusula 1.ª

Caderno de Encargos

1. O presente Caderno de Encargos estabelece as condições jurídicas e técnicas para a aquisição de serviços de desenvolvimento e manutenção de software e suporte aplicativo do Sistema de Informação de Gestão e BI do Programa Operacional Regional 2014-2020 NORTE 2020 e manutenção de software e suporte do sistema de Informação e Gestão e BI do Programa Operacional Regional do Norte 2007-2013 ON.2, abreviadamente designado SIGON.2 para a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte.
2. Todas as referências a designações comerciais de marcas e /ou produtos efetuadas no presente caderno de encargos e seus anexos, destinam-se **exclusivamente** a dar a conhecer aos interessados as tecnologias pré-existentes e em utilização.

Cláusula 2.ª

Definições

Para o efeito do presente Caderno de Encargos, e salvo se do contexto claramente resultar sentido diverso, os termos abaixo indicados, quando utilizados em maiúsculas, têm o seguinte significado:

- a. **ADJUDICATÁRIO:** o concorrente cuja proposta foi aceite ou escolhida pelo CONTRAENTE PÚBLICO, para com ela celebrar o CONTRATO;
- b. **CONCURSO:** o concurso Nº 1/CCDR-N/2020, para a “AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO E BI DO NORTE 2020 E MANUTENÇÃO E SUPORTE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO E BI DO ON.2, ABREVIADAMENTE DESIGNADO SIGON.2, PARA A COMISSÃO DE COORDENAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL DO NORTE”;
- c. **CONTRATO:** o CONTRATO a celebrar na sequência da adjudicação a efetuar no âmbito do CONCURSO;

- d. CONTRAENTE PÚBLICO: a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N);
- e. PROPOSTA: documento pelo qual o ADJUDICATÁRIO manifestou ao CONTRAENTE PÚBLICO a vontade de contratar e indicou as condições em que se dispunha fazê-lo.

Cláusula 3.ª

Objeto do Contrato

1. O CONTRATO a celebrar na sequência do concurso limitado por prévia qualificação tem por objeto a aquisição de serviços de desenvolvimento aplicativo sobre as Plataformas existentes que foram desenvolvidas em Microsoft .NET e SQL Server (SQL Server Integration Services (SSIS), SQL Server Analysis Services (SSAS) e SQL Server Reporting Services (SSRS)) e consultoria especializada na área de sistemas de informação, para o desenvolvimento de software, manutenção de software e suporte aplicativo do Sistema de Informação de Gestão e BI do Programa Operacional Regional do Norte 2014-2020 (NORTE2020) da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte, abreviadamente designado SINORTE2020 e manutenção de software e suporte aplicativo do sistema de Informação e Gestão e BI do Programa Operacional Regional do Norte 2007-2013 (ON.2), abreviadamente designado SIGON.2, de acordo com as especificações técnicas previstas na Parte II do presente Caderno de Encargos.
2. A prestação de serviços a executar incidirá sobre os Sistemas de Informação de Gestão e BI dos Programas Operacionais Regionais do Norte 2014-2020 (NORTE 2020) e 2007-2013 (ON.2) da Comissão e Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte, melhor descrito nos Cadernos de Especificações Técnicas (CET), na descrição sumária do SINORTE2020 e restantes documentos anexos ao presente Caderno de Encargos que constituem documentação técnica da interoperabilidade com os sistemas da Agência de Desenvolvimento e Coesão (ADC):
 - a. Caderno de Especificação Técnica (CET) do SIGON.2 – AUDIT;
 - b. Caderno de Especificação Técnica (CET) do SIGON.2 – BACKOFFICE;
 - c. Caderno de Especificação Técnica (CET) do SINORTE2020 – AUDIT;
 - d. Caderno de Especificação Técnica (CET) do SINORTE2020 – BACKOFFICE;
 - e. Caderno de Especificação Técnica (CET) do BI;
 - f. Descrição sumária do SI Norte2020;
 - g. Cadernos de Especificação Técnica de WS/WCF do PT2020 (versões disponível nesta data):
 - i. Balcão2020

- ii. AC2020
- iii. AUDIT
- iv. SM PT2020
- v. SPTD PT2020
- vi. Tabelas de domínio

Cláusula 4.ª

Local de Execução

1. A execução dos serviços objeto do CONTRATO será feito nas instalações do ADJUDICATÁRIO, ou noutro local a acordar entre as partes.
2. Para além do disposto no ponto 1 desta Cláusula 4.ª, o adjudicatário terá de executar os serviços objeto do CONTRATO na sede da CCDR-N, sita na Rua Rainha D. Estefânia n.º 251, 4150-304 Porto, por períodos não inferiores a 1 semana, desde que solicitados pelo CONTRAENTE PÚBLICO com uma semana de antecedência e num total não superior a 12 períodos, consecutivos ou interpolados por cada ano durante o período de execução do contrato, perfazendo o total de 180 dias.

Cláusula 5.ª

Documentos Integrantes do Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O CONTRATO integra ainda os seguintes documentos:
 - a. Os suprimentos 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 e respetivos Anexos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo ADJUDICATÁRIO.
 - f. Serão ainda respeitadas as disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais e as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência obedece à ordem por que aí vêm enunciados.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2 e o clausulado do CONTRATO e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos 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 desse mesmo diploma legal.
5. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o ADJUDICATÁRIO deverá:
 - a. Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à CCDR-N e aceitar as decisões que esta tomar;
 - b. Se as dúvidas ocorrerem após o início da execução dos serviços, o ADJUDICATÁRIO deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso.
6. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número precedente torna o ADJUDICATÁRIO responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

Capítulo II

Obrigações Contratuais

Secção I

Obrigações do Adjudicatário

Subsecção I – Disposições gerais

Cláusula 6.ª

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 decorrem para o prestador de serviços, as seguintes obrigações principais:

- a. Executar todos os serviços em perfeita conformidade com as condições técnicas definidas na Parte II do presente Caderno de Encargos;
- b. Elaborar no início de cada ano civil (até ao dia 5 de janeiro) um cronograma detalhado das atividades por perfil e respetivas horas necessárias para a realização das tarefas que nessa data estiverem definidas pela AG como sendo para realizar nesse período. Caso a quantidade de

tarefas definidas pela AG não sejam suficientes para a calendarização anual referida anteriormente, deverá apresentar até 2 meses antes do fim da calendarização elaborada, o restante cronograma detalhado das atividades por perfil e respetivas horas necessárias para a realização das tarefas que nessa data estiverem definidas pela AG como sendo para realizar nesse período;

- c. Entregar os documentos referentes a cada fase de realização dos trabalhos, de acordo com o respetivo calendário;
- d. Disponibilizar e enumerar todos os entregáveis para um projeto similar ao do proposto contrato;
- e. Cumprir com as condições fixadas para a execução dos serviços, agindo com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- f. 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 do serviço, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- g. Facultar à CCDR-N, no prazo de 5 dias, todas as informações que esta lhe solicitar;
- h. Prestar informação e dados fiáveis, corretos, atualizados e completos sobre a execução dos serviços de acordo com o planeamento e não ocultar, deturpar ou manipular dolosamente quaisquer dados ou informações essenciais para a interpretação dessa informação e dados;
- i. Indicar a composição da equipa a afetar à execução dos serviços e manter essa afetação, a qual não pode ser alterada sem prévia autorização da CCDR-N;
- j. Manter os recursos humanos afetos devidamente atualizados a nível dos conhecimentos técnicos necessários ao cumprimento das obrigações emergentes do CONTRATO, sendo da sua responsabilidade as despesas inerentes;
- k. Entregar semestralmente todo o código fonte produzido no âmbito desta prestação de serviços.

2.A título acessório, o ADJUDICATÁRIO fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

3. Devem ser garantidas pelo prestador de serviços, no que diz respeito ao seu âmbito de fornecimento, todas as condições relativas ao cumprimento das obrigações da CCDR-N no quadro do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, que entrou em vigor a 25 de maio de 2018.

Cláusula 7.^a

Prazo de Vigência

O prazo de execução dos serviços a realizar no âmbito do CONTRATO a celebrar terá a duração de três anos, contados a partir da data de assinatura de contrato, sendo que a sua execução terá início tendo em conta o disposto no artigo 45º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua atual redação, designadamente o mencionado no número 4, o qual prevê que “Os atos, contratos e demais instrumentos sujeitos à fiscalização prévia do Tribunal de Contas cujo valor seja superior a (euro) 950 000 não produzem quaisquer efeitos antes do visto ou declaração de conformidade”.

Cláusula 8.^a

Metodologia a Utilizar

1. O ADJUDICATÁRIO deverá utilizar ao longo de toda a execução dos serviços de desenvolvimento de software e manutenção de software uma metodologia baseada em CMMI (*Capacity Maturity Model Integration*), tendo como foco a gestão centrada no cliente e na qualidade e excelência dos serviços prestados.
2. O ADJUDICATÁRIO deverá utilizar ao longo de toda a execução dos serviços de suporte e manutenção uma metodologia baseada em ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), tendo como foco a gestão centrada no cliente e na qualidade e excelência dos serviços prestados.
3. Na perspetiva de standardização de processos com vista a uma otimização e rapidez no suporte à decisão, deverá ser apresentado pelo ADJUDICATÁRIO, em detalhe, a adoção de processos certificados CMMI (*Capacity Maturity Model Integration*) e de acordo com as boas-práticas ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), como garante da qualidade do serviço a prestar ao objeto do presente CONTRATO, e em que os principais pressupostos serão:
 - Gestão de todo o ciclo de vida do serviço;
 - Planeamento do serviço na perspetiva do alinhamento com o negócio;
 - Implementação do serviço e acompanhamento da mesma;
 - Detalhe das relações e dos fluxos entre processos;
 - Análise de requisitos para ferramentas de apoio, a existirem;
 - Metodologias para a implementação da solução encontrada;
 - Apoio à gestão da mudança organizacional e Gestão global de Projeto;
 - Controlo de projeto suportado por métricas adequadas e estabelecimento de procedimentos de análise e reporte de risco.

Cláusula 9.ª

Garantia Técnica

1. O ADJUDICATÁRIO fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à CCDR-N em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respectivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.
2. Em caso de anomalia detetada nos desenvolvimentos aplicativos objeto do CONTRATO, durante o período de garantia e abrangida por esta, a CCDR-N comunicará imediatamente por qualquer meio escrito ao ADJUDICATÁRIO, o qual se compromete a iniciar a intervenção no tempo máximo de 6 horas úteis após a receção da comunicação, desde que ocorrida em horário de expediente do ADJUDICATÁRIO. No caso de a comunicação ser efetuada fora do horário de expediente do ADJUDICATÁRIO, a medição do tempo máximo efetuar-se-á a partir do início do próximo período de expediente do ADJUDICATÁRIO.

Cláusula 10.ª

Transferência da Propriedade

1. Com a declaração de aceitação a que se refere o nº 6 da cláusula 16.ª, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do CONTRATO para a CCDR-N, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços prestados.
2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 11.ª

Sigilo

1. O ADJUDICATÁRIO deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, institucional ou outra, relativa à CCDR-N e/ou ao Programa Operacional Regional do Norte, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do CONTRATO.
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 destinado 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 até ao encerramento do atual período de Programação 2014-2020 dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI), sem prejuízo, da sua observância, também, em relação ao Período de Programação 2007-2013, e da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, a proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Subsecção II

Recursos Humanos, Formação e Documentação

Cláusula 12.^a

Recursos Humanos

1. Os recursos afetos ao presente contrato deverão assegurar a prestação dos serviços, nas condições expressas nas Cláusulas Técnicas que constituem a parte II do presente Caderno de Encargos.
2. A equipa a afetar ao projeto deve cumprir integralmente os requisitos de experiência curricular e certificações dos perfis dos recursos a afetar à prestação de serviços, conforme estabelecidos na alínea c) da Cláusula 11.^a do Programa de Concurso, e ser constituída no momento de início da execução do contrato pelos mesmos elementos indicados para efeito de qualificação.
3. Os recursos envolvidos deverão ser substituídos durante as ausências, planeadas ou não, por outros de perfis e competências similares, mediante autorização expressa da CCDR-N.
4. A prestação de serviços pelo ADJUDICATÁRIO será executada sem interrupções no decurso dos 3 anos e em horário laboral normal (dias úteis, entre as 09h00m e as 13h00m e entre as 14h00m e as 18h00m, salvo exceções a acordar entre ambas as partes).
5. Não obstante o determinado na cláusula anterior, o ADJUDICATÁRIO deve disponibilizar um contacto e assegurar o apoio necessário às intervenções planeadas no ambiente de produção do Sistema de Informação e Sistema de BI, que serão agendadas com uma antecedência mínima de 6 horas para o período entre as 19:00 e as 20:00 dos dias úteis.
6. Os recursos humanos afetos pelo ADJUDICATÁRIO ao projeto deverão assegurar o objetivo central da CCDR-N que é o de mitigar o risco associado à utilização dos Sistemas de Informação e de BI, maximizando a produção de resultados visíveis e minimizando os prazos de implementação, desde o primeiro dia de prestação dos serviços, em função dos objetivos de negócio que forcem a implementação de correções/evoluções ao Sistema de Informação e BI de suporte ao NORTE 2020 ou de implementação de correções ao Sistema de Informação e BI do ON.2.

7. A equipa a afetar ao projeto deve ter o domínio completo das seguintes tecnologias:
 - a. Windows Communication Foundation (WCF);
 - b. Microsoft Asp .Net;
 - c. Microsoft MVC .Net;
 - d. Microsoft SQL Server;
 - e. C# .Net;
 - f. SQL Server Integration Services (SSIS), SQL Server Analysis Services (SSAS) e SQL Server Reporting Services (SSRS).
8. A equipa deve possuir um forte domínio da gestão de fundos comunitários.

Cláusula 13.ª

Formação

1. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a transmitir aos colaboradores da CCDR-N, o conhecimento dos vários métodos e técnicas utilizadas no manuseamento do sistema e acesso a toda a documentação elaborada durante a execução do CONTRATO.
2. A formação referida no número anterior tem de constar de módulos teóricos, resolução de exercícios práticos e acompanhamento de treino sobre tarefas e dados reais e deve garantir a todos os participantes uma boa operacionalidade do sistema, levando em conta a atividade de gestão de fundos comunitários.
3. O Plano de Formação a apresentar pelo ADJUDICATÁRIO terá que conter, nomeadamente, os seguintes elementos:
 - Matriz de formação – conteúdos e carga horária, devendo ser considerada formação para 120 utilizadores, em que 30% destes serão Utilizadores Avançados e os restantes 70% Utilizadores Regulares;
 - Proposta de Calendarização.
4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a fornecer toda a documentação de suporte às ações de formação.
5. A documentação facultada deve ser em língua portuguesa, devendo eventuais termos técnicos que utilizem outra língua remeter para glossário anexo.

Cláusula 14.ª

Documentação

O ADJUDICATÁRIO obriga-se, em termos de documentação, a:

- a) Garantir a existência de manual de utilizador “ON-LINE” do SI e do sistema de BI, permitindo aos seus utilizadores informação concreta e atualizada sobre o funcionamento da aplicação;

- b) Apresentar a forma e as ferramentas para efetuar e permitir a atualização do manual “ON-LINE”;
- c) Garantir a existência de manuais atualizados de administração do SI e do sistema de BI;
- d) Fornecer, na fase de entrega das fontes, um documento descritivo sobre o conteúdo entregue, englobando os requisitos tecnológicos necessários à sua utilização e operacionalidade;
- e) Entregar mensalmente um relatório de progresso, cujo detalhe de conteúdo é apresentado na Cláusula 15.^a deste Caderno de Encargos;
- f) Entregar, no final do CONTRATO, um relatório final, cujo detalhe de conteúdo é apresentado na Cláusula 15.^a deste Caderno de Encargos.

Subsecção III

Acompanhamento e Testes de Validação

Cláusula 15.^a

Acompanhamento da Execução do Contrato

1. Para o acompanhamento da execução do CONTRATO e para a conformação sucessiva das prestações pela validação dos serviços já testados e apresentados à CCDD-N e pelo estabelecimento e programa das respectivas atividades para o mês seguinte, serão realizadas com uma periodicidade não superior a um mês, se outra não for acordada, reuniões de coordenação com os representantes da CCDD-N das quais devem ser lavradas respectivas atas devidamente assinadas pelos intervenientes.
2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do ADJUDICATÁRIO, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião, sendo da sua responsabilidade a apresentação dos documentos de suporte à mesma. Estas reuniões podem ser efetuadas por meios telemáticos, caso seja acordado entre as partes.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a elaborar o plano de comunicação, o qual deve explicitar a periodicidade e organização das reuniões de progresso, bem como da documentação a apresentar. Este plano está sujeito à aprovação da CCDD-N.
4. O ADJUDICATÁRIO deverá elaborar para as reuniões de progresso, relatórios mensais de progresso que detalhem toda a atividade efetuada no período em causa, incluindo informação sobre todas as atividades planeadas para o período independentemente de terem sido realizadas nesse mês, que evidencie o cumprimento de todas as obrigações emergentes do CONTRATO.
5. Os relatórios mensais de progresso devem conter obrigatoriamente a seguinte informação, no que respeita ao desenvolvimento de software e manutenção e suporte do sistema de Informação

e BI do NORTE 2020:

- a. Plano em curso, impactos e alterações ao previsto, que expliquem a execução do contrato nesse mês.
 - b. Registo e descrição dos pedidos de alteração, tarefas previstas e realizadas, incluindo a sua tipificação e contabilização por tipo (indisponibilidade planeada) – Desenvolvimento de Software ou Manutenção Preventiva de Software;
 - c. Registo e descrição das falhas (indisponibilidade imprevista) – Manutenção corretiva de software;
 - d. Relatório de Análise dos pedidos de alteração e falhas;
 - e. Atividade executada no período anterior e respetivas justificações e planeamento para o período seguinte.
 - f. Temas críticos, riscos e problemas que careçam de atenção tendo em conta a boa execução do contrato.
 - g. Caso seja proposta uma alteração, deverá ser indicado detalhadamente o que deve ser motivo de alteração, nomeadamente, a origem, o impacto, a expectativa de resolução, o benefício e o esforço de implementação. A decisão de implementação ou não da solução proposta é da responsabilidade da CCDR-N.
6. O Relatório Mensal de Progresso deve conter como anexos todas as fichas de trabalho realizado no mês a que o relatório se refere, devendo incluir cada uma delas o seu nº sequencial, o tipo de reporte (erro, problema, nova funcionalidade, melhoria ou outro), o tempo gasto na sua execução, o nível de urgência, a descrição e eventuais comentários.
 7. As fichas de trabalho referidas na alínea anterior devem ser acompanhadas da especificação de requisitos, sempre que tal se justifique pelo seu grande impacto, elevado tempo gasto na sua execução ou pela dimensão dos riscos que implica.
 8. No final da execução do CONTRATO, deverá ser elaborado pelo ADJUDICATÁRIO um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades realizadas no decurso da execução do CONTRATO.
 9. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados devem ser integralmente redigidos em português.
 10. Os documentos que consubstanciam, de forma temporizada a informação sucessiva da prestação, devem ser validados pela CCDR-N, só assim servindo de base aos pagamentos periódicos a efetuar pela CCDR-N.
 11. A validação dos documentos parcelares entregues durante a execução do CONTRATO é feita

através de declaração de aceitação pela CCDD-N, nos termos da Cláusula 16ª do presente Caderno de Encargos.

12. Sobre as aceitações dos produtos, os tempos de aceitação e validação são os seguintes:

Produtos	Tempo de aceitação
Solicitação de informação	2 Dias úteis
Atas de reunião	3 Dias úteis
Relatórios de Progresso	5 Dias úteis
Documentos e especificações do projeto	5 Dias úteis
Aceitação definitiva da solução	20 Dias úteis após entrada em produção
Correções a anomalias identificadas	2 Dias úteis

Cláusula 16.ª

Testes de Validação e Aceitação

1. No prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da entrega dos elementos referentes a cada fase da componente de execução do CONTRATO, a CCDD-N procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos nas reuniões referidas no nº 1 da Cláusula 15.ª 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 CCDD-N toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso da análise da CCDD-N a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com os definidos nas reuniões referidas no nº1 da Cláusula 15.ª do presente Caderno de Encargos, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, a CCDD-N deve disso informar, por escrito, o ADJUDICATÁRIO.
4. No caso previsto no número anterior, o ADJUDICATÁRIO deve proceder, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das características, especificações e requisitos técnicos definidos.
5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo ADJUDICATÁRIO, a CCDD-N procede a nova análise, no prazo respetivo, nos termos do nº 1 da presente Cláusula.
6. Caso a análise da CCDD-N a que se refere o nº 1 da presente Cláusula comprove a conformidade dos elementos entregues pelo ADJUDICATÁRIO e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, deve ser

emitida, no prazo máximo de 2 dias úteis a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela CCDR-N.

7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nas reuniões referidas no n.º 1 da Cláusula 15.ª do presente Caderno de Encargos.

Secção II

Obrigações Do Contraente Público

Cláusula 17.ª

Obrigações do Contraente Público

1. Constituem obrigações do Contraente Público:
 - a. Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pelo ADJUDICATÁRIO;
 - b. Nomear um gestor de serviço responsável pela gestão do contrato;
 - c. Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições, bem como aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
 - d. Executar no prazo estabelecido e de modo adequado as suas responsabilidades, incluindo as suas obrigações de informação, de cooperação, de aprovação de diversos planos, de marcação de testes em tempo útil e de forma a não comprometer as calendarizações acordadas, de análise diligente das entregas, de pagamento e outras expressamente previstas no CONTRATO;
 - e. Prestar informação e dados fiáveis, corretos, atualizados e completos, conforme solicitados pelo ADJUDICATÁRIO, e a não ocultar, deturpar ou manipular dolosamente quaisquer dados ou informações essenciais para a interpretação dessa informação e dados;
 - f. Decidir dentro dos prazos estabelecidos e obter as aprovações internas ou externas das entidades competentes para o efeito, de forma a não comprometer, inviabilizar ou causar grave transtorno à prestação de serviços pelo ADJUDICATÁRIO;
 - g. Colocar à disposição do pessoal envolvido na execução do CONTRATO o ambiente de trabalho adequado e com as necessárias condições de higiene e segurança;
 - h. Facultar o acesso às instalações e adequados meios logísticos de trabalho acordados entre ambas as partes;

- i. Facultar o acesso à documentação existente e necessária à compreensão das regras de implementação dos serviços a prestar;
- j. Isolar o ambiente de desenvolvimento de forma a evitar possíveis influências sobre os sistemas ou equipamentos com que o sistema informático a desenvolver mantenha ligação direta ou indireta.

Cláusula 18.ª

Preço Base e Preço Contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do CONTRATO, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos deve ser pago ao ADJUDICATÁRIO o preço constante da PROPOSTA adjudicada, não podendo o mesmo exceder o montante de € **1 075 200,00** (um milhão, setenta e cinco mil e duzentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior, considerado preço base para efeitos do disposto no Artigo 47º do CCP, inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao CONTRAENTE PÚBLICO.
3. Não poderão ser imputados à CCDR-N pelo ADJUDICATÁRIO quaisquer encargos relativos aos seguintes itens:
 - a. Equipamentos utilizados no desenvolvimento;
 - b. Encargos com telecomunicações e correios;
 - c. Tradução de documentos;
 - d. Encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
 - e. Equipamento e consumíveis de escritório.
4. O preço a que se refere o número 1 respeita ao valor a apresentar para todo o período de vigência do CONTRATO.
5. O preço contratual não está sujeito a revisão de preços.

Cláusula 19.ª

Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pela CCDR-N, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção pela CCDR-N das respetivas faturas e verificação das mesmas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega e aceitação dos relatórios a que se refere a Cláusula 15.ª do presente Caderno de Encargos, prevendo-se a

distribuição do valor contratual da seguinte forma:

- a. Nos primeiros 12 (doze) meses contratuais, 36% do valor contratual dividido em 12 faturas mensais.
 - b. Nos segundos 12 (doze) meses contratuais, 36% do valor contratual dividido em 12 faturas mensais.
 - c. Nos restantes 12 (doze) meses contratuais, 28% do valor contratual dividido em 12 faturas mensais.
3. Em caso de discordância por parte da CCDR-N, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao ADJUDICATÁRIO, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder a emissão de nova fatura corrigida.
 4. Os documentos que consubstanciam, de forma temporizada a informação sucessiva da execução dos serviços, devem ser validados pela CCDR-N, só assim servindo de base aos pagamentos periódicos a efetuar por esta entidade.
 5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente Cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Capítulo III

Modificação, Incumprimento e Extinção do Contrato

Cláusula 20.ª

Cessão da Posição Contratual e Subcontratação

1. O ADJUDICATÁRIO não pode ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do CONTRATO sem adequada fundamentação e prévia autorização da CCDR-N.
2. A autorização da cessão da posição contratual depende:
 - a. Da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que tenham sido exigidos na fase de formação do CONTRATO em causa;
 - b. Do preenchimento, por parte do potencial cessionário, dos requisitos mínimos de capacidade técnica e de capacidade financeira exigidos ao cedente para efeitos de qualificação.
 - c. Do cessionário não se encontrar em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.
3. O cessionário deverá indicar a composição da equipa a afetar à execução dos serviços,

devidamente fundamentada. A composição da equipa a afetar à execução dos serviços terá de ser previamente autorizada pela CCDR-N.

4. Não é permitida, para quaisquer efeitos e em qualquer circunstância, a subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto do CONTRATO.

Cláusula 21.ª

Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do CONTRATO, a CCDR-N pode exigir do ADJUDICATÁRIO o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreements - SLA), a que se refere a Cláusula 36.ª da Parte II do presente Caderno de Encargos, 0,3% do valor do CONTRATO por cada dia de atraso, até 5% do total do CONTRATO.
 - b) Pelo incumprimento na afetação de recursos definidos nas Cláusulas 34.ª e 35.ª da parte II do presente Caderno de Encargos, sem que tenha havido acordo prévio com a CCDR-N, 0,3% do valor do CONTRATO por cada 8 horas e, até 5% do total do CONTRATO.
2. Em caso de resolução do CONTRATO por incumprimento do prestador de serviços, a CCDR-N pode exigir-lhe uma pena pecuniária até 15% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo ADJUDICATÁRIO ao abrigo das alíneas a) do nº 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do CONTRATO.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a CCDR-N tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
5. A CCDR-N pode compensar nos pagamentos devidos ao ADJUDICATÁRIO, por serviços prestados ao abrigo do CONTRATO com as penas pecuniárias devidas por este, nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a CCDR-N exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 22.ª

Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao ADJUDICATÁRIO, 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.
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. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades que este se integre;
 - b. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - c. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - d. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - e. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - f. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
 4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte, por escrito, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de 10 dias, através de carta registada com aviso de receção ou telefax, para que de colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos.
 5. 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 23.ª

Resolução do Contrato pelo Contraente Público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a CCDR-N 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 pelo atraso na conclusão

dos serviços ou na entrega dos elementos referentes a cada componente do CONTRATO superior a 30 dias ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo;

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao ADJUDICATÁRIO e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela CCDR-N.

Cláusula 24.ª

Resolução do Contrato pelo Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o ADJUDICATÁRIO pode resolver o CONTRATO quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à CCDR-N que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último 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 prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do CONTRATO, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Capítulo IV

Caução e Seguros

Cláusula 25.ª

Caução

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações o ADJUDICATÁRIO deve prestar uma caução no valor de 5% do valor da adjudicação, com exclusão do IVA, e será prestada no prazo de 10 (dez) dias a contar da data de notificação da decisão de adjudicação.
2. A caução, prestada em qualquer das modalidades previstas no Programa de Concurso, pode ser executada pela CCDR-N, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo ADJUDICATÁRIO das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

3. A resolução do contrato pela CCDR-N não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
4. Das condições da caução prestada sob a modalidade de garantia bancária ou de seguro-caução não poderá, em caso algum, resultar uma diminuição das garantias da CCDR-N, nos moldes em que são asseguradas pelas outras formas admitidas de prestação da caução, ainda que não tenha sido pago o respetivo prémio.
5. A CCDR-N promoverá a liberação da caução prestada no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do cumprimento de todas as obrigações contratuais por parte do ADJUDICATÁRIO.

Cláusula 26.^a

Seguros

1. É da responsabilidade do ADJUDICATÁRIO a cobertura, através de CONTRATO do seguro, dos seguintes riscos:
 - a. Acidente de trabalho para os recursos humanos envolvidos na prestação de serviços;
 - b. Seguro de responsabilidade civil por danos causados sobre o sistema de informação e BI do NORTE 2020 e ON.2;
 - c. De um modo geral os seguros que, nas circunstâncias da prestação, sejam obrigatórios por lei.
2. A CCDR-N pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o ADJUDICATÁRIO fornecê-la no prazo que para o efeito for fixado.

Capítulo V

Disposições Finais

Cláusula 27.^a

Notificações e Comunicações

1. Quaisquer comunicações e notificações a efetuar entre as partes, nos termos do CONTRATO ou da lei aplicável, devem ser escritos e redigidos em português e efetuados através de correio eletrónico ou correio registado com aviso de receção, devendo ser endereçadas para as moradas, identificadas no CONTRATO.
2. As comunicações feitas, por carta registada, consideram-se recebidas na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços

postais.

3. As comunicações feitas por correio eletrónico consideram-se recebidas na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. As comunicações e notificações que tenham como destinatário a CCDR-N e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, após as 18 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitos às 9 horas do dia útil seguinte.
5. Qualquer alteração dos endereços constantes do CONTRATO deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 28.ª

Contagem de prazos

Os prazos previstos no presente CONTRATO são nos termos do artigo 471º do CCP, contínuos, não se suspendendo aos sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 29.ª

Obtenção do visto do Tribunal de Contas

Nos termos do artigo 45º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 2/2012, de 6 de janeiro, o CONTRATO a celebrar estará sujeito à fiscalização do Tribunal de Contas.

Cláusula 30.ª

Legislação Aplicável

O CONTRATO é regulado pela legislação portuguesa e comunitária aplicável.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 31.ª

Especificação do Objeto do Contrato

1. O Objeto do CONTRATO é a prestação à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte de Serviços de Desenvolvimento de Software e Manutenção de software e Suporte Aplicacional e aos Pedidos de Serviço:
 - a. do Sistema de Informação de Gestão, atualmente sobre Plataforma Microsoft .NET, do Programa Operacional Regional 2014-2020 com o nome NORTE2020, abreviadamente designado SINORTE2020;
 - b. do Sistema de BI, atualmente sobre plataforma SQL Server (SQL Server Integration Services (SSIS), SQL Server Analysis Services (SSAS) e SQL Server Reporting Services (SSRS)), do Programa Operacional Regional 2014-2020 com o nome NORTE2020, abreviadamente designado SINORTE2020;
 - c. do Sistema de Informação de Gestão, atualmente sobre Plataforma Microsoft .NET, do Programa Operacional Regional do Norte 2007 - 2013 com o nome ON.2, abreviadamente designado SIGON.2;
 - d. do Sistema de BI, atualmente sobre plataforma SQL Server (SQL Server Integration Services (SSIS), SQL Server Analysis Services (SSAS) e SQL Server Reporting Services (SSRS)), do Programa Operacional Regional do Norte 2007 - 2013 com o nome ON.2.
2. Para que seja assegurada a prestação dos serviços de Desenvolvimento de Software e Manutenção de software e Suporte Aplicacional e aos Pedidos de Serviço referidos no ponto 1, a equipa deverá dispor do domínio completo das seguintes tecnologias:
 - i. Windows Communication Foundation (WCF)
 - ii. Microsoft ASP .Net
 - iii. Microsoft MVC .Net
 - iv. Microsoft SQL Server
 - v. C# .Net

Cláusula 32.ª

Atividades no âmbito do Contrato

As principais atividades, sem prejuízo de outras que venham a ser identificadas ao longo da execução do CONTRATO para que sejam garantidos os requisitos e Acordos de Nível de Serviço

definidos, a realizar no âmbito deste CONTRATO são as seguintes:

- Assegurar a gestão de relação com a CCDR-N;
- Garantir a qualidade do serviço prestado no âmbito do presente CONTRATO;
- Efetuar consultoria sobre implicações de mudanças de sistemas, novos sistemas ou desenvolvimentos nos sistemas existentes;
- Assistir na decisão na atribuição de prioridades de novas tarefas e desenvolvimentos para o projeto, melhorias em sistemas existentes e manutenções;
- Sugerir alterações funcionais;
- Estimar os recursos e tempo necessários para o desenvolvimento de funcionalidades, bem como os requisitos necessários (equipamentos, software e configurações) necessários à sua implementação em sistema real;
- Realizar os relatórios de progresso e de conclusão, assegurando que existe a informação necessária para a sua elaboração;
- Preparar e fornecer documentação técnica, manuais, outras peças de apoio à utilização e os diagramas necessários;
- Assegurar todas as condições para que o desenvolvimento de tarefas nos sistemas decorra de forma a cumprir os requisitos e níveis de serviço definidos nestes CONTRATO, a cumprir com as condições acordadas. Pedido a Pedido designadamente o tempo de desenvolvimento, otimizar os recursos alocados e assegurar a qualidade dos resultados obtidos da realização dessas tarefas;
- Assegurar a supervisão *in loco* de analistas e programadores conforme necessário, e fornecer à CCDR-N os dados necessários para o conhecimento da alocação dos recursos;
- Gerir o serviço de suporte aplicacional, de suporte aos pedidos de serviço e a manutenção de software de acordo com os requisitos e acordos de nível de serviços definidos neste CONTRATO, assegurando que não afetam a celeridade, qualidade e desempenho da Desenvolvimento de Software;
- Assegurar a gestão operacional do *software* e de todos os pedidos submetidos;
- Assegurar do lado do ADJUDICATÁRIO a Gestão de Incidentes;
- Monitorizar e garantir o cumprimento dos níveis de serviço acordados;
- Assegurar a existência e atualização, e controlar a execução do processo de avaliação do serviço prestado;
- Coordenar o plano de melhoria contínua de serviço e apresentar evidências do mesmo no âmbito do relatório mensal de progresso;

- Proceder à análise crítica sobre os sistemas, de acordo com as melhores práticas existentes;
- Desenvolver especificações para desenvolvimento, de acordo com os requisitos estabelecidos pelas áreas de negócio;
- Realizar as análises funcionais e elaborar fichas de trabalho que documentem essas análises e respetivas tarefas;
- Manter e modificar as aplicações existentes;
- Detetar, analisar e resolver erros e alterações;
- Desenvolver módulos de maior ou menor complexidade;
- Desenvolver novas funcionalidades;
- Analisar e implementar soluções e correções de tarefas complexas.
- Analisar e implementar soluções e correções de outras tarefas.
- Implementar especificações de desenvolvimentos;
- Realizar e informar o resultado de análises de impacto de desempenho do Sistema de Informação e BI do PO Norte;
- Proceder à elaboração/desenvolvimento de procedimentos operacionais e respetiva documentação de suporte;
- Desenvolver rotinas de manutenção;
- Acompanhar os utilizadores finais, os *key users* e os responsáveis técnicos na CCDR-N pelo Sistema de Informação de Gestão e BI do NORTE2020 e ON.2, e preparar e executar ações de formação direccionadas a cada um destes tipos de utilizadores;
- Executar tarefas de suporte aplicacional que sejam solicitadas pela CCDR-N;
- Executar tarefas de suporte aos pedidos de serviço e de especificação de requisitos, para que sejam elaborados com a melhor qualidade e inteligibilidade e, assim, se consiga a melhor adequação do desenvolvimento ao especificado;
- Esclarecer dúvidas de utilização aplicacionais e promover ações preventivas para diminuir a sua quantidade;
- Assessorar na avaliação de potenciais impactos resultantes das necessidades aplicacionais identificadas ou validadas pela CCDR-N;
- Esclarecer as dúvidas relativas à estrutura do Sistema de Informação e BI do NORTE2020 e ON.2 e interoperabilidade com sistemas periféricos;
- Responder aos pedidos apresentados, independentemente do canal (Telefone, email, ferramenta de registo de alterações), assegurando a realização das seguintes etapas: Análise, Encaminhamento, Acompanhamento da resolução e respetivo *Feedback*.

- Instalar, configurar e atualizar as componentes que suportam os sistemas;
- No âmbito da gestão de segurança, realizar análises a violações de segurança da informação que permitam identificar as causas e a sua origem, apresentando medidas manutenção de softwares e preventivas que possam decorrer dessa análise.

Cláusula 33.^a

Âmbito do contrato

Os serviços objeto do presente caderno de encargos compreendem:

- **Gestão do serviço.** O objetivo da gestão do serviço é garantir a execução do CONTRATO através do cumprimento dos requisitos e Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos no presente caderno de encargos.
- **Suporte aplicacional e suporte aos pedidos de serviço.** No âmbito deste CONTRATO deve ser assegurado pelo ADJUDICATÁRIO o suporte aplicacional aos utilizadores e o suporte à formulação, submissão, controlo, encerramento e avaliação dos pedidos de serviços. Os objetivos neste caso são assegurar a caracterização completa dos pedidos de serviço e a criação de competências para a sua satisfação célere, com qualidade e com o menor número de escalamentos, bem como o controlo, encerramento e avaliação dos resultados. O suporte aplicacional destina-se a esclarecer os utilizadores sobre o uso do Sistema de Informação e BI dos Programas Operacionais ON.2 e Norte2020. O suporte aplicacional deve, ainda, dar suporte, sempre numa perspetiva de criação de competências, aos utilizadores na elaboração de configurações, peças informacionais, folhas de cálculo, modelos de documentos, replicação de tarefas que tenham sido anteriormente realizadas pelo ADJUDICATÁRIO, desenvolvimento e utilização de ferramentas de acesso e edição de dados, análise da qualidade dos dados, cumprimento das obrigações legais de *reporting* e comunicação, desenho, criação, melhoria e disponibilização de *Dashboards*, análise de situações críticas ou em vias de se tornarem críticas e outras que venham a ser identificadas ao longo do contrato e que não se enquadrem no âmbito da Desenvolvimento de Software. Em situações identificadas pela CCDR-N como críticas e urgentes, deve o ADJUDICATÁRIO recorrer a todos os recursos incluídos no âmbito do CONTRATO, incluindo os alocados no âmbito deste serviço, para resolução em curtíssimo, e inferior ao habitual, espaço de tempo, do Pedido de Serviço. Nestes casos, deve contribuir comprovada e eficazmente na execução das tarefas

necessárias à concretização do Pedido de Serviço.

- **Manutenção de software.** A manutenção de software inclui a resolução de incidentes detetados na operação porque a aplicação denota um comportamento indevido e/ou não está de acordo com as necessidades funcionais identificadas. Inclui a correção do código que seja necessário para que mantenha a sua operacionalidade em novos ambientes de desenvolvimento, sistemas operativos e infraestruturas tecnológicas. Inclui ainda atividades preventivas para detetar e corrigir falhas antes que as mesmas se tornem incidente. Estes incidentes podem ser erros de desenho, lógica ou codificação, podendo ser detetados por utilizadores da aplicação, ou pela equipa de suporte. Após a sua deteção, deve ser assegurada a correção e adaptação do sistema existente, com vista à solução de problemas detetados e introdução de melhorias no sistema.
- **Desenvolvimento de Software.** A Desenvolvimento de Software é considerada no contexto da melhoria de software, sendo que as modificações são realizadas para manter as aplicações de acordo com as necessidades de evolução da organização e do seu enquadramento legislativo e institucional. O âmbito também inclui a criação de novas funcionalidades nas aplicações existentes, ou de novas aplicações que, por motivos de urgência legislativa ou regulamentar, não possam aguardar pelo enquadramento em projetos estruturantes. Todos os pedidos de serviço de Desenvolvimento de Software serão alvo de estimativa prévia relativamente ao esforço e duração, e posterior aprovação por parte da CCDR-N. O prestador de serviço poderá propor ao abrigo desta linha de serviço, projetos que promovam a melhoria contínua das aplicações e consequentemente do serviço disponibilizado pelo Sistema de Informação e BI dos Programas Operacionais ON.2 e NORTE2020.

Cláusula 34.ª

Desenvolvimento de Software

1. O número de horas a afetar pelo ADJUDICATÁRIO aos serviços de Desenvolvimento de Software é o indicado na tabela seguinte:

1º Ano	2º Ano	3º Ano
7296 horas	7296 horas	5107 horas

2. Caso não seja possível por a execução total das horas previstas num ano, o remanescente pode transitar para o ano seguinte desde que não exceda os 50% do previsto naquele ano.

3. Os níveis de serviço que devem ser cumpridos pelo ADJUDICATÁRIO são os definidos na cláusula 36ª do presente Caderno de Encargos.
4. As funcionalidades a desenvolver no âmbito do Desenvolvimento de Software do CONTRATO serão identificadas ao longo do período de execução do mesmo. Identificam-se desde já algumas funcionalidades que terão de ser implementadas no âmbito da Desenvolvimento de Software do presente Caderno de Encargos:
 - Adaptações decorrentes do novo período de programação, incluindo, entre outras:
 - a. Criação de mecanismos de interoperabilidade com a conta-corrente Balcão2020, reforçando a visibilidade e tratamento de dados plurifundos;
 - b. Implementação de Fichas de Análise de Candidatura, de Contratação Pública, de Pedidos de Alteração, de Reporte de Indicadores e de Relatórios de Execução;
 - c. Melhorias da funcionalidade de Prestação de Contas Anual e respetiva comunicação com o módulo de certificação da AD&C;
 - d. Implementação de funcionalidades de acompanhamento de Indicadores, nomeadamente ao nível da gestão da execução do Programa Operacional e com particular enfoque nos Indicadores do Quadro de desempenho;
 - e. Implementação de novos desenvolvimentos necessários à reprogramação do Portugal 2020 incluindo eventuais transferências de operações entre eixos ou entre Programas Operacionais;
 - f. Melhorias no módulo de Auditorias e Verificações no Local, nomeadamente pela inclusão dos projetos não geridos no SINORTE2020, para assegurar uma gestão global e transversal dos planos de Auditoria;
 - g. Ligação ao SI AUDIT da AD&C para envio e receção de informação do módulo referido anteriormente;
 - h. Melhorias ao Dashboard Executivo para acompanhamento das principais metas e indicadores do Programa;
 - i. Consolidação da informação relativa à Monitorização Física enviada para a AD&C;
 - j. Reforço da capacidade de suportar a contratualização com vários organismos intermédios, criando funcionalidades ajustadas às necessidades desses organismos e reforçando as características de utilização do Sistema de Informação do NORTE2020 como um sistema plurientidade que permita o seu uso pelos restantes organismos que o queiram utilizar;
 - k. Reforço da componente de interoperabilidade, incluindo a criação de serviços que possam ser invocados, que assegurem a integração com vários Sistemas de Informação.

- Melhoria da Interface com o novo módulo de pagamentos da Agência (SPTD) para registo dos pedidos de pagamento aos Beneficiários, permitindo um melhor visão do ciclo de vida dos pagamentos nesse Sistema de Informação;
- Criação de mecanismos de interoperabilidade com o Sistema de Pagamentos Tesouraria e Dividas (SPTD) e m componentes para além dos Pagamentos;
- Ligação do módulo de “Planos e Can. Simplificadas” com os restantes módulos, para uma melhor monitorização, controlo e reflexo na execução;
- Melhoria dos processos de análise de admissibilidade, de mérito e financeira das candidaturas, assegurando a existência de matrizes tipificadas por regulamento específico a selecionar por Aviso, baseadas em tabelas de base parametrizáveis;
- Assegurar a existência de pontos de verificação necessários para o controlo de execução dos vários processos, incluindo o acompanhamento rigoroso de prazos;
- Implementação do módulo de Instrumentos Financeiros, agregando toda a informação disponível e que possa ser recolhida.
- Melhoria da solução de gestão da programação financeira, melhorando o tratamento do conceito de saldos (fecho anual) para efeitos de atualização automática da programação financeira, tendo por base a programação financeira inicial e criação de funcionalidade para geração de cenários de execução futura e simulação;
- Implementação de um módulo de comunicação com os promotores por via eletrónica;
- Adaptação às Medidas Simplex, nomeadamente do Carimbo Zero e de comunicação eletrónica;
- Melhorias no acompanhamento rigoroso de prazos, criando dashboards e análise preditiva;
- Alteração da interface para uma consulta imediata aos dados mais importantes da entidade a consultar;
- Interoperabilidade com o Sistema de Gestão Documental da CCDR-N;
- Melhoria no tratamento e visualização dos dados de Informação geográfica;
- Criação de um módulo de gestão de privilégios por Secretariado Técnico;
- Prosseguimento da implementação de uma solução de suporte às reuniões da Comissão Diretiva, incluindo o agendamento de propostas associadas a operações (admissibilidade, mérito, aprovação, alterações, encerramentos e/ou outras a definir), o registo em tempo real das suas deliberações, o eventual registo de outras deliberações com um âmbito mais geral e suporte à elaboração da respetiva ata com base em informação recolhida ao longo da reunião. Implementação de visões agregadas e de funcionalidade de agendamento e follow-up de ações;
- Melhoria da solução de disponibilização das candidaturas para efeitos de análise de mérito pelos

peritos, que permita o acesso direcionado para este fim e a imediata disponibilização em sistema de informação, em campos estruturados, da valorização efetuada;

- Implementação de funcionalidades de Power BI (<http://www.microsoft.com/en-us/powerbi/default.aspx>) ou equivalente, que permita a partilha, colaboração e acesso a *reports* Excel ou equivalentes, em qualquer dispositivo e em qualquer lugar;
- Cruzamento de informação externa ao Programa Operacional Norte 2020 (dados macro do País e da Região) que permita efetuar a gestão do investimento a efetuar ao abrigo do Programa Operacional Regional na Região do Norte e apoiar a tomada de decisão no âmbito do Norte2020;
- Melhoria das funcionalidades adequadas que permitam ao Órgão de Acompanhamento das Dinâmicas Regionais do Norte, criado no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros n.º 73-B/2014 que procede à criação das estruturas de missão para os programas operacionais regionais do continente do Portugal 2020, desempenhar as suas funções;
- Alargamento do cruzamento de informação externa ao Programa Operacional Norte 2020 (dados macro do País e da Região) que permita efetuar a gestão do investimento a efetuar ao abrigo do Programa Operacional Regional na Região do Norte e apoiar a tomada de decisão no âmbito do Norte2020;
- Melhoria de Dashboards com a informação agregada (incluindo informação de financiamento FSE e de Sistema de Incentivos) e indicadores de gestão (incluindo a gestão da dotação) para uma perceção rápida do ponto de situação do Programa, do cumprimento dos indicadores do quadro de desempenho, da gestão da contratualização e da execução das candidaturas;
- Garantir a continuidade do funcionamento da solução SIGON2 durante o período de vigência do CONTRATO, assegurando todos os desenvolvimentos (Desenvolvimento de Software e manutenção de software) necessários;
- Apoio ao encerramento do Portugal2020 na produção de indicadores e apoio à produção do relatório final.

Clausula 35.ª

Gestão do serviço, Suporte Aplicacional e Suporte aos Pedidos de Serviço e Manutenção de Software

1. O número de horas a afetar pelo ADJUDICATÁRIO à Gestão do Serviço, Suporte Aplicacional e Suporte aos Pedidos de Serviço e Manutenção de Software está indicado na tabela seguinte:

1º Ano	2º Ano	3º Ano
1920 horas	1920 horas	1920 horas

2. O ADJUDICATÁRIO poderá desenvolver um programa de melhoria da eficácia da sua intervenção nos domínios da Gestão do serviço, Suporte Aplicacional e Suporte aos Pedidos de Serviço e Manutenção de Software conforme descritas na Cláusula 33.ª do presente CADERNO DE ENCARGOS, tendente a minimizar o esforço a alocar a esta componente. Não obstante, terão de ser asseguradas todas as solicitações apresentadas pelo CONTRAENTE PÚBLICO e todos os Acordos de Nível de Serviço constantes neste CADERNO DE ENCARGOS. O número de horas mínimo a afetar pelo ADJUDICATÁRIO à Gestão do Serviço, Suporte Aplicacional e Suporte aos Pedidos de Serviço e Manutenção de software está indicado na tabela seguinte:

1º Ano	2º Ano	3º Ano
1050 horas	1050 horas	1050 horas

3. Os pedidos devem ser satisfeitos no local de execução definido na Cláusula 4.ª, durante o horário laboral normal (dias úteis, entre as 09h00m e as 13h00m e entre as 14h00m e as 18h00m, salvo exceções a acordar entre ambas as partes). O canal de comunicação dos incidentes/pedidos deve ser preferencialmente por correio eletrónico ou outro acordado entre as partes.
4. Não obstante o determinado na cláusula anterior, o ADJUDICATÁRIO deve disponibilizar um contacto e assegurar o apoio necessário às intervenções planeadas no ambiente de produção dos Sistemas de Informação e sistemas de BI, que serão agendadas com uma antecedência mínima de 6 horas para o período entre as 19:00 e as 20:00 dos dias úteis.
5. Deve ser assegurado um contacto permanente para efeitos de comunicação de situações críticas e apoio na sua resolução, nomeadamente as que provoquem a indisponibilidade dos Sistemas de Informação de Gestão e BI ou que afetem significativamente o seu desempenho total ou parcialmente.
6. Os níveis de serviço que devem ser cumpridos pelo ADJUDICATÁRIO são os definidos na cláusula 36.ª do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 36.ª

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

1. Para a execução do contrato, deve ser observado o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement), no âmbito dos Serviços de Tecnologias de Informação (TI) de Manutenção de software e Evolutiva e Suporte Aplicacional e aos Pedidos de Serviço do Sistema de informação de Gestão e BI do ON.2 e NORTE 2020.

2. A disponibilidade das aplicações objeto do serviço e o tempo de resolução em caso de ocorrência são os seguintes:

SIGLA	DESCRIÇÃO	GRAVIDADE DA INCIDÊNCIA	MÉTRICA
DIS	Disponibilidade fora da janela de manutenção	Crítico	Tempo de resolução (TR) de 01 Hora
IND	Número máximo de ocorrências de indisponibilidade anual (parcial ou total)	Crítico	Quantidade = 06

3. As coberturas específicas para os serviços abrangidos pelo presente acordo são as seguintes:

SIGLA	DESCRIÇÃO	GRAVIDADE DA INCIDENCIA	METRICA
MAC	Prazos para a Manutenção Aplicacional Manutenção de software.	- Pedidos de Emergência - Pedidos Críticos. - Pedidos com outras prioridades.	- TR = 01 Dia - TR = 05 Dias - TR = 10 Dias
SUP	Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos apresentados pelo CONTRAENTE PÚBLICO)	- Crítico - Sério (Alta prioridade) - Moderado (Prioridade Média) - Baixo (Prioridade baixa) - Serviço geral	- TR = 01 Hora - TR = 02 Horas - TR = 04 Horas - TR = 08 Horas - TR = 24 Horas
PRD	Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção)	Serviço geral	Entre as 19:00 e as 20:00 Horas (Agendamento com 01 Dia de antecedência)
DET	Prazo de entrega no sistema de testes dos Pedidos de Serviço de Desenvolvimento de Software (Tempo máximo decorrido entre a data de entrega estimada e a data efetiva de entrega)	Serviço geral	TR = 01 dia
COR	Correção de anomalias da entrega do Serviço de Desenvolvimento de Software (Tempo para correção de anomalias detetadas pelo ADJUDICATÁRIO na entrega do serviço)	Serviço geral	TR = 06 Horas no período de funcionamento
EST	Prazo para entrega da	Serviço geral	TR = 48 Horas

	estimativa de tempos de desenvolvimento da Desenvolvimento de Software especificada pelo ADJUDICATÁRIO.		
QUA	Qualidade de Desenvolvimento	Serviço Geral	% de Manutenção de software / Desenvolvimento de Software inferior a 5% mensal
EFI	Eficiência na prestação de serviço de suporte	Serviço Geral	% de Gestão de Serviço / Suporte inferior a 20% mensal