



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Caderno de Encargos

Manutenção, Assistência Técnica e Formação

SIGRHARA

Procedimento n.º 2938/2020



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Índice

Cláusulas Jurídicas	2
Cláusula 1. ^a Objeto	2
Cláusula 2. ^a Local da prestação dos serviços	2
Cláusula 3. ^a Duração do contrato	2
Cláusula 4. ^a Contrato	2
Cláusula 5. ^a Alterações ao contrato	3
Cláusula 6. ^a Preço base	3
Cláusula 7. ^a Preço contratual	4
Cláusula 8. ^a Condições de pagamento	4
Cláusula 9. ^a Responsabilidade do adjudicatário	4
Cláusula 10. ^a Responsabilidade da entidade adjudicante	5
Cláusula 11. ^a Dever de sigilo	5
Cláusula 12. ^a Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais	6
Cláusula 13. ^a Penalidades contratuais	8
Cláusula 14. ^a Casos fortuitos ou de força maior	8
Cláusula 15. ^a Resolução do contrato	9
Cláusula 16. ^a Execução da Caução	10
Cláusula 17. ^a Liberação da Caução	10
Cláusula 18. ^a Cessão e subcontratação da posição contratual	11
Cláusula 19. ^a Comunicações e notificações	11
Cláusula 20. ^a Foro competente	11
Cláusula 21. ^a Legislação aplicável	11
Especificações Técnicas	12



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Cláusulas Jurídicas

Cláusula 1.^a

OBJETO

1. O presente procedimento, na forma de Concurso Público, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 20º do Código dos Contratos Públicos (CCP), tem por objeto a aquisição de serviços de manutenção e assistência técnica do Sistema Integrado de Gestão dos Recursos Humanos da Administração Regional dos Açores (SIGRHARA), por forma a responder a novos requisitos legais obrigatórios e permitir a sua evolução tecnológica, sem necessidade de aquisição de novos licenciamentos.
2. As características e especificações técnicas constam das Especificações Técnicas descritas no anexo ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.^a

LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Considera-se como local de manutenção as instalações da entidade adjudicante sito na Região Autónoma dos Açores, na morada indicada no artigo 2.º do Programa de Procedimento.
2. A manutenção ao abrigo do presente contrato é prestada presencialmente, bem como remotamente a partir das instalações da entidade adjudicatária.

Cláusula 3.^a

DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato produz efeitos após a sua assinatura e vigora por um período de 3 (três) anos.

Cláusula 4.^a

CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

- a. Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos 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 número anterior, a respetiva 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 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 e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 5.^a

ALTERAÇÕES AO CONTRATO

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura, fazendo parte integrante do mesmo.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.
3. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 6.^a

PREÇO BASE

1. O preço base é de 350.000,00 € (trezentos e cinquenta mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

2. No valor referido no número anterior não estão incluídas despesas de eventuais deslocações e estadias, os quais serão suportados pela entidade adjudicatária.

Cláusula 7.^a

PREÇO CONTRATUAL

Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o contratante deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada.

Cláusula 8.^a

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As faturas só podem ser emitidas após a receção efetiva da prestação do serviço e da notificação da aceitação ou verificação da conformidade do serviço prestado, por parte da entidade adjudicante.
2. Os serviços serão faturados quadrimestralmente, após aceitação dos serviços prestados.
3. As faturas devem indicar, sob pena de nulidade, o número de compromisso a indicar pela entidade adjudicante.
4. O pagamento das faturas será efetuado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a sua receção e validação.

Cláusula 9.^a

RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato destacam-se as seguintes obrigações:

1. Garantir o sigilo quanto a informações que os técnicos venham a ter conhecimento relacionadas com a atividade da entidade adjudicante.
2. O adjudicatário deverá indicar a estrutura e composição da equipa de trabalho que ficará responsável por prestar assistência técnica, formação e manutenção ao SIGRHARA.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

3. Fornecer toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da entidade pública contratante.
4. Assegurar que as intervenções da entidade adjudicatária são efetuadas por técnicos com perfil referido no Anexo – Especificações Técnicas, que faz parte integrante do presente caderno de encargos.
5. Não efetuar quaisquer alterações ao sistema desenvolvido sem concordância da entidade adjudicante.
6. Informar atempadamente a entidade adjudicante de todo e qualquer tipo de intervenção.
7. Garantir todas as condições relativas ao cumprimento das obrigações da Direção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP) no quadro do 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.

Cláusula 10.^a

RESPONSABILIDADE DA ENTIDADE ADJUDICANTE

1. Autorizar o adjudicatário a efetuar toda e qualquer operação necessária à reparação e manutenção da aplicação quer no local de produção quer nas instalações do adjudicatário.
2. Assegurar as necessárias cópias de segurança antes de qualquer intervenção e restabelecimento do sistema a partir delas em caso de falha.
3. Fornecer toda a documentação e desenvolvimento, incluindo as respetivas fontes.
4. Disponibilizar cada instalação de versão completa e sempre que solicitado à entidade adjudicante, esta disponibiliza o backup da base de dados ao adjudicatário.
5. Indicar os responsáveis de contacto autorizados a solicitar intervenções ao adjudicatário.
6. Disponibilizar instalações adequadas para receber os técnicos do adjudicatário.

Cláusula 11.^a

DEVER DE SIGILO

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, que obtiver no âmbito da execução do contrato, relativa à entidade adjudicante e ao objeto da prestação de serviços.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

2. Cabe ao adjudicatário assegurar que os seus trabalhadores e colaboradores, independentemente do vínculo que com ele possuam, guardem o dever de sigilo na extensão prevista no número anterior.
3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do respetivo contrato.
4. Excluem-se do dever de sigilo previsto nos números anteriores, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data do seu conhecimento pelo prestador de serviços ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei ou de ordem judicial irrecorrível.

Cláusula 12.^a

CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O prestador de serviços obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pelo contraente público ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.
2. O prestador de serviços obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais, no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), bem como outra legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais, obrigando-se designadamente a:
 - a. Não proceder a qualquer tipo de tratamento dos dados pessoais, independentemente do suporte em que os mesmos se encontrem, a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo contraente público ao abrigo do presente contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pelo contraente público;
 - b. Tratar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo contraente público, no âmbito da autorização referida na alínea anterior, única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;
 - c. Cumprir licitamente quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o contraente público esteja vinculado, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
 - d. Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

- e. Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional e de confidencialidade pelas pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais;
 - f. Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta do contraente público contra a respetiva destruição, accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - g. Assegurar que os seus colaboradores não divulguem informação que venham a ter conhecimento dos recursos físicos implementados nos locais de salvaguarda dos documentos contendo dados pessoais
 - h. Disponibilizar todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações referentes à proteção de dados pessoais, facilitar e contribuir para as auditorias e inspeções, incluindo do próprio contraente público;
 - i. Manter o contraente público informado em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais ou dos termos dos instrumentos de legalização concedidos;
 - j. Assegurar que os seus colaboradores cumpram todas as obrigações previstas na presente cláusula, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e respetiva legislação aplicável.
3. O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que o contraente público venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no presente contrato.
4. Para efeitos do disposto no número anteriores da presente cláusula entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao prestador de serviços, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o prestador de serviços e o referido colaborador.
5. Caso o prestador de serviços seja autorizado pelo contraente público a subcontratar outras entidades para a prestação de serviços objeto do presente contrato, o mesmo será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas,



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

devendo a obrigação de cumprimento da presente cláusula constar do contrato a celebrar entre o prestador de serviços e a entidade subcontratada.

6. Em caso de violação de dados pessoais, será notificado esse facto à Comissão Nacional de Proteção de Dados nos termos e condições previstos na lei.

Cláusula 13.^a

PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a. Pelo incumprimento das obrigações e prazos de entrega dos elementos previstos no contrato, o valor correspondente a 1% do preço contratual, por cada dia de atraso.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o contraente público pode exigir-lhe uma pena pecuniária cujo montante máximo pode ser equivalente ao valor do preço contratual.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

Cláusula 14.^a

CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.

2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior, qualquer circunstância, situação ou acontecimento imprevisível e excecional, alheio à vontade das partes, e inconceptível de controlo por estas, que as mesmas não pudessem conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos, não lhe sendo razoavelmente exigível contornar ou evitar, as impeçam de cumprir as obrigações assumidas.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

3. Podem constituir força maior, a ocorrência, 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.
4. Não constituem casos fortuitos ou de força maior circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham, nem as greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre.
5. A ocorrência de situações que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior permitem a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente à situação de impedimento.
6. A ocorrência de situações que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior devem ser imediatamente comunicadas à outra parte, bem como o prazo previsível para restabelecimento da normalidade.

Cláusula 15.^a

RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. Sem prejuízo de outros fundamento de resolução previstos na lei, nomeadamente no n.º 1 do artigo 333.º e nos artigos 334.º e 335.º do CCP, o contraente público pode resolver o contrato nos casos a seguir indicados:
 - a. Incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato por facto imputável ao cocontratante;
 - b. Incumprimento do dever de informação nos termos em que o mesmo se encontrar definido no contrato;
 - c. Dissolução ou falência do adjudicatário;
 - d. Incumprimento dos prazos determinados, por facto imputável ao prestador de serviços;
 - e. Cessão da posição contratual ou subcontratações não previamente mencionadas na sua proposta adjudicada, sem prévia aprovação escrita por parte do contraente público;
 - f. Incumprimento das políticas, práticas e procedimentos de segurança de informação do contraente público, incluindo as relativas às situações de incompatibilidade e de conflitos de interesse.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante comunicação escrita do contraente público ao prestador de serviços, com indicação expressa dos respetivos fundamentos.
3. A resolução do contrato não prejudica a utilização plena pelo contraente público do que à data se encontrar implementado.
4. O disposto na presente cláusula não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, nem a reclamação de indemnização por danos.

Cláusula 16.^a

EXECUÇÃO DA CAUÇÃO

1. A caução prestada pode ser executada pela entidade adjudicante, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer importâncias que se mostrem devidas por força do não cumprimento por aquele das obrigações legais ou contratuais, designadamente as seguintes:
 - a. Sansões pecuniárias aplicadas nos termos previstos no contrato;
 - b. Prejuízos incorridas pela entidade adjudicante, por força do incumprimento do contrato;
 - c. Importâncias fixadas no contrato a título de cláusulas penais.
2. A execução parcial ou total da caução prestada pelo adjudicatário implica a renovação do respetivo valor, no prazo de 15 dias após a notificação pela entidade adjudicante para esse efeito.
3. A eventual resolução do contrato não impede a execução da garantia, desde que para tal haja motivo.

Cláusula 17.^a

LIBERAÇÃO DA CAUÇÃO

A caução fixada será liberada nos termos previstos no n.º 4 do artigo 295.º do CCP.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Cláusula 18.^a

CESSÃO E SUBCONTRATAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O adjudicatário poderá ceder a posição contratual ou subcontratar mediante prévia autorização escrita da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve o adjudicatário apresentar uma proposta fundamentada, instruída com todos os documentos de habilitação relativos ao cessionário ou ao subcontratado, de foram exigidos ao adjudicatário no presente procedimento.

Cláusula 19.^a

COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio 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.

Cláusula 20.^a

FORO COMPETENTE

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Ponta Delgada.

Cláusula 21.^a

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos, aplicam-se as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de outubro, e alterado pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 131/2010, de 14 de dezembro, pela Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 149/2012, de 12 de julho e alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.



Especificações Técnicas

CARACTERIZAÇÃO DO SIGRHARA

A aquisição de serviços de manutenção, assistência técnica e formação do Sistema Integrado de Gestão dos Recursos Humanos para a Administração Regional dos Açores (SIGRHARA), envolve, por efeito, a aplicação destes serviços a todas as componentes integrantes do SIGRHARA, nomeadamente:

Componentes provenientes do SIGRHARA:

- a. Administração Web – Criação de utilizadores, definição dos perfis de acesso, criação de grupos de aprovação e autorização, gestão de credenciais, definição dos parâmetros dos *WebServices* e configuração de notificações automáticas.
- b. Ajudas de Custo - Permite registar e calcular com rigor as despesas de deslocação e ajudas de custo, no país e no estrangeiro, controlar as dotações orçamentais inerentes às Ajudas de Custo e Despesas de Deslocação, gerir os valores a pagar mensalmente por colaborador e por departamento/unidade orgânica.
- c. Gestão de Recursos Humanos - Gestão total do processo do colaborador desde o início do seu recrutamento e seleção, gestão de ausências e férias, gestão da avaliação de desempenho, gestão de participação em formação, gestão de seguros, gestão de saídas, gestão dos membros do agregado familiar, gestão da antiguidade, gestão das tabelas base do sistema, emissão de estatísticas e outros mapas de apoio à gestão, bem como mapas oficiais obrigatórios.
- d. Gestão de Assiduidade - A solução Gestão de Assiduidade pode ser integrada com o módulo "Integrador de Relógios de Ponto". Este permite obter dados do relógio de ponto atualizados ao momento, através de um motor de assiduidade. Globalmente, esta solução permite gerir: presenças; atrasos; faltas; férias; horários de trabalho; horas extraordinárias; gestão de escalas e planeamento de trabalho, créditos/saldos de horas para justificação de atrasos; Estatísticas e relatórios de apoio à decisão.
- e. Gestão de Pedidos - Gestão de Pedidos de Assistência das unidades orgânicas para os serviços centrais; Gestão do fluxo dos pedidos, atribuição de gestores de tipos de pedidos, definição e distribuição de tarefas sobre os pedidos, atualização dinâmica de estados.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

- f. Gestão de Formação - Permite diagnosticar necessidades de formação corretamente; Construir um plano de formação realista e adequado e controlá-lo ao longo do ano; Calendarizar as ações de formação e organizar os cursos a desenvolver, os formandos inscritos, os materiais necessários e as salas a reservar; Acompanhar as tarefas relacionadas desde o orçamento, inscrições, sessões, avaliação e documentação; Avaliar a eficácia e a eficiência das ações de formação.
- g. Gestão de Quadros de Ilha - Gestão dos diversos tipos de quadro de pessoal, os quadros de vínculo constituídos pelos quadros regionais de ilha que são compostos por todos os funcionários que prestam serviço em cada uma das ilhas, em qualquer dos serviços e organismos da administração pública regional, incluindo os institutos públicos regionais na modalidades de serviços personalizados ou de fundos públicos, com exceção para os estabelecimentos de ensino e serviços e organismos sedeados no território nacional fora da Região Autónoma dos Açores, pelos quadros de organismos que não se integram nos quadros regionais de ilha, e pelos os quadros de afetação por serviço ou organismo, que são constituídos por todos os funcionários que desempenham funções em cada serviço ou organismo, bem como os quadros compostos pelos trabalhadores com contrato individual de trabalho.
- h. Gestão de Vencimentos - Processamento de vencimentos; Cálculo automático de abonos e descontos de forma automática, nomeadamente trabalho suplementar, despesas de deslocação, subsistemas de saúde; emissão de ficheiros de *homebanking*, Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações, Assistência na Doença aos Militares, Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE, I.P.); Declaração Mensal de Rendimentos entre outros. Relatórios e Mapas oficiais mensais e anuais, nomeadamente SIOE e Balanço Social.
- i. Consulta avançada - um módulo de *reporting* e consulta aos dados dos diversos módulos. Esta solução, permite aceder à informação a partir de um portal para criação e exportação de relatórios *ad hoc*, efetuando as limitações de acessos aos dados consoante o perfil de acesso.
- j. Webservices – acesso à informação disponível nos diferentes módulos, limitada pelo perfil de acesso:
 - i. Integração com o SICRIM – resposta dos pedidos de acesso aos registos criminais
 - ii. WSA – Permite integrar diversos tipos de informação de um sistema externo com o SIGRHARA, replicando os menus de inserção de informação do sistema, por



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo,
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

exemplo Habilitações, Pessoas, Trabalhadores, Ações de formação, cursos, membros do agregado familiar, categorias, concelhos, distritos, tipos de ausências, profissões, nacionalidades, picagens temporárias, horas de trabalho suplementar, ajudas de custo, ausências, etc.

- k. Portais – O portal deve replicar toda a informação e permitir efetuar todos os processos, disponíveis nos módulos anteriormente apresentados. O modulo do portal do trabalhador deve permitir o acesso à informação do seu processo, criação de pedidos ao dirigente, fluxos de pedidos à unidade orgânica, nomeadamente: justificação de ausências, pedido de ajudas de custos, pedido de trabalho suplementar, marcação de férias em planos, gestão da assiduidade, consulta e emissão de relatórios, nomeadamente declaração de IRS, recibo de vencimentos e todo o seu processo individual. O modulo portal do dirigente, deve permitir toda a gestão de pessoal, no âmbito das suas competências.
- l. Integradores com outros sistemas:
 - i. Recolha de picagens dos relógios de pontos;
 - ii. Exportação de ficheiros para GeRFIP;
 - iii. SICRIM - Certificado do Registo Criminal Online.

CONTEÚDO DOS SERVIÇOS

Os serviços assistência técnica e formação do SIGRHARA serão prestados, respetivamente, no limite inferior de seiscentas e quarenta e cinco horas e trezentas e sessenta horas, não sendo englobadas as horas para as manutenções corretiva, evolutiva e preventiva.

A manutenção engloba o fornecimento de novas versões para a melhoria contínua da aplicação, tais como, desenvolvimento de novas funções, alteração dos modos de operação, melhoria de funcionalidades, melhoria do modelo de dados, otimizações que a entidade adjudicatária considere importante incluir na aplicação, atualização do sistema operativo, mudanças legislativas – no momento e todas as que entrem em vigor no período de vigência do contrato – e evoluções tecnológicas.

Qualquer proposta de base tecnológica diferente da que atualmente está em utilização, deverá considerar todo o processo de migração aplicacional, bem a formação dos elementos administrativos e técnicos da Administração Regional dos Açores, bem como a definição e



execução do plano da gestão da mudança, tendo por princípio base que o adjudicatário garante de forma ininterrupta os serviços.

Deverão também ser asseguradas todas as funcionalidades atualmente existentes e pedidas neste caderno de encargos, bem como todas as integrações com softwares e sistemas terceiros.

MANUTENÇÃO CORRETIVA

- a) Entende-se por manutenção corretiva todas as intervenções necessárias para corrigir erros aplicativos.
- b) As manutenções corretivas devem ser resolvidas de acordo com o nível de prioridade definido.
- c) O tempo de resposta engloba o reconhecimento do problema, análise do problema, especificação da alteração, correção, teste local e envio de solução (pacote corretivo e/ou configuração).
- d) Para a manutenção corretiva são definidos três níveis de prioridade (normal, alta, urgente) para a caracterização dos incidentes reportados por parte da entidade adjudicante:
 - Normal: envio de correção no máximo 72 horas.
 - Alta: envio de correção no máximo 48 horas.
 - Urgente: envio de correção no máximo 24 horas.

Caso o incidente não tenha classificação de prioridade, a equipa da entidade adjudicante informará a data que necessita que a correção seja entregue, sendo sempre superior à definida para a prioridade normal.

- e) Após intervenção de manutenção corretiva, a entidade adjudicatária informará a entidade adjudicante a solução a aplicar, bem como a causa do erro.
- f) No final de uma intervenção de manutenção corretiva a entidade adjudicatária procederá à atualização da documentação do sistema, do manual do utilizador, sempre que as correções efetuadas ao sistema o justifiquem.
- g) Na existência de novos incidentes, que derivarem da intervenção, não será reiniciado o tempo já decorrido.



MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

- a) Entende-se por manutenção evolutiva qualquer modificação a funções existentes, inclusão de novas funções, melhoramentos gerais e automatização de processo, de modo a garantir o correto funcionamento aquando de atualizações do sistema operativo, mudanças legislativas e evoluções tecnológicas.
- b) Deverá ser apresentada proposta detalhada de adaptação para soluções evolutivas, a qual deverá ser aprovada pela entidade adjudicante antes da sua implementação no sistema. A proposta deverá apresentar o levantamento de requisitos, o planeamento, os desenvolvimentos a efetuar e testes de validação efetuados.
- c) A entidade adjudicante deverá responder no prazo máximo de 30 dias e a entidade adjudicatária deverá enviar a versão que contempla as novas funcionalidades no prazo estipulado na proposta.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- a) Entende-se por manutenção preventiva todas as intervenções para prever possíveis falhas e com isso intervir antecipadamente;
- b) A entidade adjudicatária deve proceder à realização de verificações ao sistema implementado para minimizar o risco de ocorrência de falhas na aplicação, testes à integridade lógica, à integridade referencial e à segurança física dos dados, a fim de garantir as boas condições de funcionamento do sistema.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- a) Devem, sempre que se justifique, disponibilizar técnicos, com perfil exigido no presente anexo, para deslocação à entidade adjudicatária ou acolhimento da entidade adjudicante para prestação de serviços.
- b) Na ocorrência de situações que prejudicam o bom funcionamento do sistema, isto é, quando é impossível a execução completa de um ou mais processos críticos suportados pela aplicação, o tempo de reposição, por parte da entidade adjudicatária, deve ser inferior a 12 horas nos dias úteis e inferior a 24 horas aos fins de semana e feriados.
- c) Apoio técnico e esclarecimento de dúvidas por telefone ou e-mail durante o horário normal de expediente (dias úteis, das 9h às 18h).



FORMAÇÃO

Na disponibilização de novas funcionalidades, a entidade adjudicatária deve:

- a) Assegurar formação para consolidar conhecimentos na equipa técnica da entidade adjudicante.
- b) Disponibilizar manuais ou documentos auxiliares à formação.

PERFIL TÉCNICO E FUNCIONAL DOS RECURSOS A AFETAR AOS SERVIÇOS

Os recursos que constituem a equipa de projeto devem ter no mínimo, os seguintes requisitos obrigatórios:

- a) Requisitos mínimos obrigatórios:
 - 1. Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Gestão de recursos humanos ou equivalente;
 - 2. Experiência na área de análise de dados e desenvolvimento de software;
 - 3. Experiência em implementação de projetos na tecnologia .NET;
 - 4. Experiência em gestão de bases de dados;
 - 5. Conhecimentos de legislação na área de recursos humanos;
 - 6. Conhecimentos de gestão de recursos humanos.
- b) A entidade adjudicatária deve disponibilizar os recursos necessários à prestação dos serviços que lhe venham a ser contratados. Os recursos devem possuir a formação académica e profissional exigida na alínea anterior.