

**Aquisição de Serviços de Suporte e Manutenção para a plataforma de Fatura
Eletrónica (software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*)**

[Assinatura
Qualificada]

Humberto da
Silva Marques

Assinado de forma
digital por [Assinatura
Qualificada]

Humberto da Silva
Marques

Dados: 2020.05.21
19:38:19 +01'00'

Caderno de Encargos

ÍNDICE

PARTE I

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

<i>Cláusula 1.^a – Objeto.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 2.^a - Definição do Preço Base.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 3.^a – Contrato.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 4.^a – Prazo.....</i>	<i>4</i>

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICATÁRIA

<i>Subsecção I - Disposições gerais.....</i>	<i>4</i>
<i>Cláusula 5.^a - Obrigações da entidade adjudicatária.....</i>	<i>4</i>
<i>Cláusula 6.^a - Prazo de vigência.....</i>	<i>6</i>
<i>Subsecção II – Dever de sigilo.....</i>	<i>6</i>
<i>Cláusula 7.^a – Objeto do dever de sigilo.....</i>	<i>6</i>
<i>Cláusula 8.^a – Prazo do dever de sigilo.....</i>	<i>7</i>
<i>Cláusula 9.^a – Proteção de dados.....</i>	<i>7</i>

SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO DE ÓBIDOS

<i>Cláusula 10.^a – Obrigações da entidade adjudicante.....</i>	<i>7</i>
<i>Cláusula 11.^a - Preço contratual.....</i>	<i>8</i>
<i>Cláusula 12.^a - Condições de pagamento.....</i>	<i>8</i>
<i>Cláusula 13.^a – Atualização dos preços.....</i>	<i>9</i>
<i>Cláusula 14.^a – Patentes, Licenças e Marcas Registadas.....</i>	<i>9</i>

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

<i>Cláusula 15.^a – Penalidades contratuais.....</i>	<i>9</i>
<i>Cláusula 16.^a – Força Maior.....</i>	<i>10</i>
<i>Cláusula 17.^a – Extinção do contrato.....</i>	<i>11</i>

CAPÍTULO IV – CAUÇÃO E SEGUROS

<i>Cláusula 18.^a – Caução.....</i>	<i>11</i>
<i>Cláusula 19.^a – Seguros.....</i>	<i>11</i>

CAPÍTULO V – FORO COMPETENTE

<i>Cláusula 20.^a - Foro.....</i>	<i>12</i>
---	-----------

CAPÍTULO VI –DISPOSIÇÕES FINAIS

<i>Cláusula 21.^a - Subcontratação e cessão da posição contratual.....</i>	<i>12</i>
<i>Cláusula 22.^a - Comunicações e notificações.....</i>	<i>12</i>
<i>Cláusula 23.^a – Contagem dos prazos.....</i>	<i>12</i>
<i>Cláusula 24.^a - Gestor do Contrato.....</i>	<i>12</i>
<i>Cláusula 25.^a - Legislação aplicável.....</i>	<i>13</i>

PARTE II

CLÁUSULAS RELATIVAS AOS ASPETOS DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

<i>Cláusula 26.^a – Aspectos da execução do contrato não submetidos à concorrência.....</i>	<i>14</i>
---	-----------

Anexo A

PARTE I

Capítulo I - Disposições Gerais

Cláusula 1.^a – Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem como objeto principal a **Aquisição de Serviços de Suporte e Manutenção para a Plataforma de Fatura Eletrónica (software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*)**, a efetuar em conformidade com:

- a) Código da Contratação Pública;
- b) Documentos do Processo de Concurso;
- c) As normas técnicas, profissionais e deontológicas inerentes à atividade.

Cláusula 2.^a - Definição do Preço Base

1 - Nos termos do n.º 3 do art.º 47.º do CCP, o preço base fixado para o presente procedimento é de de **5.379,00€ (cinco mil, trezentos e setenta e nove euros)** e foi determinado, segundo o serviço requisitante, em função de consulta preliminar, conforme consta na informação de abertura.

2 - Ao valor indicado no número anterior acresce o IVA à taxa legal em vigor, nos casos em que este é legalmente devido.

Cláusula 3.^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:

- a. Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b. A proposta adjudicada;

- c. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
- d. O presente Caderno de Encargos;
- 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 cláusulado 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.

5 - Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas portuguesas e europeias, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

6 – As normas constantes no CCP, relativas às fases de formação e de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

Cláusula 4.ª – Prazo

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão dos serviços, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessão do contrato.

Capítulo II - Obrigações Contratuais

Secção I - Obrigações da Entidade Adjudicatária

Subsecção I - Disposições gerais

Cláusula 5.ª - Obrigações da entidade adjudicatária

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a entidade adjudicatária as seguintes obrigações principais:

Aquisição de Serviços de Suporte e Manutenção para a plataforma de Fatura Eletrônica

(software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*)

- a) Contrato de manutenção evolutiva, incluindo 30 horas de suporte / HelpDesk por ano de contrato e o fornecimento de novas versões de software que compõe a plataforma de Fatura Eletrônica (software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*), instalados e em uso no Município de Óbidos e de acordo com as Especificações Técnicas em anexo;
- b) Durante a vigência do contrato, a entidade adjudicante receberá sem qualquer custo adicional os upgrades e updates que a entidade adjudicatária efetuar à plataforma de Fatura Eletrônica (software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*);
- c) A entidade adjudicatária fica obrigada a lançar pelo menos duas versões anuais da solução (sendo uma em dezembro e outra em junho) em que incluirá a maior parte das funcionalidades indicadas como prioritárias pelos seus clientes;
- d) Durante a vigência do contrato, a entidade adjudicante terá direito a 30 horas anuais de apoio e helpdesk remoto ou telefónico (em slots de 15 minutos);
- e) Os serviços de migração e atualização não estão incluídos no contrato a celebrar no entanto, poderão ser assegurados recorrendo a bolsa de horas descritas no paragrafo anterior.

2 – Fora do âmbito do contrato:

- a) Todos os requisitos ou funcionalidades que não se encontrem explicitamente descritos no presente caderno de encargos ou na proposta, de forma objetiva e concreta, encontram-se fora do âmbito;
- b) A entidade adjudicatária garantira sempre total abertura para efetuar as adaptações que se verifiquem necessárias ou convenientes durante a execução do projeto. Nesses casos serão elaborados “change requests” onde se detalham a natureza das alterações e quais as implicações que as mesmas trazem ao âmbito, custo ou duração do projeto. Estes “change requests” serão obrigatoriamente validados e aprovados pela entidade adjudicante de forma explícita.

3 – As responsabilidades decorrentes do contrato a celebrar incluem os seguintes aspetos:

- a) Desenvolvimento de todas as ações descritas;
- b) Gestão integral dos recursos envolvidos (equipa, meios técnicos, telecomunicações, etc);

- c) Manutenção dos Ambientes de Desenvolvimento com replicas da solução fornecida;
- d) Participação nos testes;
- e) Quer o Coordenador de Projeto, quer o Gestor de Projeto, estarão permanentemente disponíveis por telemóvel;
- f) Operação da plataforma de fatura eletrónica (software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*).

4 - A título acessório, a entidade adjudicatária fica ainda obrigada, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço e à completa execução das tarefas ao seu cargo.

Cláusula 6.ª – Forma da prestação do serviço

Para o acompanhamento da execução do contrato, a entidade adjudicatária fica obrigada a manter, sempre que a entidade adjudicante o solicite, reuniões de coordenação com os representantes do Município, das quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião.

Cláusula 7.ª - Prazo da prestação do serviço

O contrato mantém-se em vigor pelo **prazo de 36** (trinta e seis) meses, a contar da data de assinatura do contrato e respetiva notificação de publicitação no portal dos contratos públicos, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Subsecção II – Dever de sigilo

Cláusula 8.ª – Objeto do dever de sigilo

1 - A entidade adjudicatária deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Óbidos, 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 fosse comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela entidade adjudicatária ou que esta seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 9.ª – Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 10.ª – Proteção de dados

1 - O artigo 6.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados indica as situações em que o tratamento de dados é lícito, designadamente quando ***“o tratamento for necessário para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré – contratuais a pedido do titular de dados”, e “o tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito”.***

2 - Sempre que sejam remetidos dados pessoais, nomeadamente em relação à equipa de trabalho proposta, os mesmos devam ser acompanhados de declaração de consentimento para o tratamento dos dados para esta finalidade, por parte dos seus titulares.

3 - Nos termos da alínea v) do n.º 1 do artigo 4.º da Portaria n.º 57/2018, de 26 de fevereiro, a publicitação do contrato, é feita no Portal BASE, incluindo anexos e aditamentos, **com exceção** das informações que se relacionem com segredos de natureza comercial, industrial ou outra e das **informações respeitantes a dados pessoais.**

Secção II - Obrigações do Município de Óbidos

Cláusula 11.^a – Obrigações da entidade adjudicante

As responsabilidades da entidade adjudicante:

- a) Permitir o acesso dos trabalhadores da entidade adjudicatária aos servidores;
- b) Interface com todas as outras equipas de desenvolvimento envolvidas;
- c) Assegurar a disponibilização da melhor API de interface com ERP em uso na autarquia;
- d) Assegurar os requisitos de hardware sempre que exista necessidade de instalação on-Premises;
- e) Disponibilização dos Certificados Digit;
- f) Participação nas reuniões de projeto.

Cláusula 12.^a - Preço contratual

1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar à entidade adjudicatária **o preço constante da proposta adjudicada**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante , incluindo as despesas de deslocação, alimentação e alojamento dos seus meios humanos, bem como todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção dos seus meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 13.^a - Condições de pagamento

1 – As condições de concessão de adiantamentos estão regulados nos artigos 292.^o e seguintes do CCP.

2 - O concorrente pode propor que sejam efetuados pagamentos parciais por conta do valor total do contrato, desde que os serviços a prestar antes da efetivação desses pagamentos sejam de valor igual ou superior aos pagamentos parciais.

3 - A quantia devida pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 dias após a receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, devendo estas fazer referência ao número de contrato (ou requisição) e de compromisso.

4 - Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a efetiva prestação dos serviços objeto do contrato, nas condições apresentadas na proposta.

5 - Em caso de discordância, por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar à entidade adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de documento contabilístico nomeadamente nota de crédito.

Cláusula 14.^a – Atualização dos preços

Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão de preços.

Cláusula 15.^a – Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1 - São da responsabilidade da entidade adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2 - Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a entidade adjudicatária terá de os indemnizar de todas as despesas que, em consequência, hajam de fazer e de todas as quantias que tenham de pagar seja a que título for.

Capítulo III – Penalidades Contratuais e Resolução

Cláusula 16.^a – Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir da entidade adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
- 2 – Em caso de resolução do contrato por incumprimento da entidade adjudicatária, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de valor correspondente a metade do valor do contrato, se outra mais elevada não se apurar.
- 3 – Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade adjudicatária e as consequências do incumprimento.
- 4 – A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 5 – As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 17.^a – Força Maior

- 1 - Não podem ser impostas sanções à entidade adjudicatária, 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) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da entidade adjudicatária, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da entidade adjudicatária ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela entidade adjudicatária de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da entidade adjudicatária 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 da entidade adjudicatária 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.

5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante de força maior.

Cláusula 17.^a – Extinção do contrato

1 - O direito de extinguir o contrato poderá ser exercido por ambas as partes, nos termos previstos no Capítulo VIII do Título I da Parte III do CCP.

2 - O direito de extinguir referido no n.º 1 desta cláusula exerce-se mediante notificação enviada à entidade adjudicatária, com 60 dias de pré-aviso.

Capítulo IV – Caução e Seguros

Cláusula 18.ª – Caução

Considera-se, face ao valor , preço contratual inferior a 200.000,00€, que não deve ser exigida caução, nem deve proceder-se à retenção nos pagamentos, prevista no n.º 3 art.º 88.º do CCP.

Cláusula 19.ª – Seguros

1 - É da responsabilidade da entidade adjudicatária a cobertura de seguro, através de contratos de seguro de todos os riscos que possam inviabilizar ou prejudicar a prestação do serviço objeto do contrato.

2 - A entidade adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo a entidade adjudicatária fornecê-la no prazo de 5 dias úteis.

Capítulo V – Foro competente

Cláusula 20ª - Foro

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Fiscal e Administrativo de Leiria, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VI – Disposições Finais

Cláusula 21.ª - Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pela entidade adjudicatária e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 22.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 23.^a – Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo aos sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 24.^a - Gestor do Contrato

1 — O contraente público designa como gestor do contrato, nos termos do artigo 290.º-A, o Sr. Márcio Vitorino, e nas suas faltas e impedimentos o Sr. Eng.º Técnico Vitor Freire com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato.

2 - O **adjudicatário deverá nomear um técnico** que o represente em tudo o que concerne ao contrato, o qual servirá de interlocutor entre a entidade adjudicante e o adjudicatário para a resolução e/ou conhecimento de quaisquer assuntos inerentes ao objeto do contrato.

3 - Para efeitos do cumprimento do exercício das funções de gestão do contrato o adjudicatário deverá disponibilizar os contactos telefónicos e de endereço eletrónico do representante por si nomeado.

4 — O adjudicatário está sujeito à supervisão da execução do contrato, a qual será assegurada pelo gestor de contrato.

5 — Caso se verifiquem situações anómalas com base nos relatórios emitidos pelo gestor de contrato, será o adjudicatário notificado para regularização imediata das mesmas.

Cláusula 25.^a - Legislação aplicável

1 - A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o regime estatuído no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as devidas alterações e demais legislação aplicável.

2 - Em respeito pelo n.º 2 do artigo 1.º A do CCP, o adjudicatário compromete-se a executar o contrato em respeito pelas normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.

Parte II

CLÁUSULAS RELATIVAS AOS ASPETOS DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 26.^a – Aspectos da execução do contrato não submetidos à concorrência

1 - Sem prejuízo dos limites resultantes das vinculações legais ou regulamentares aplicáveis, são aqui fixados, para cada um dos aspetos da execução do contrato não submetidos à concorrência, os limites mínimos e máximos a que as propostas estão vinculadas, determinando-se, consequentemente, a exclusão de todas aquelas cujos **termos ou condições** os ultrapassem.

a) Preço Base:

Limite máximo - **5.379,00 €**, acrescido de IVA à taxa legal;

b) Preço Anual:

Limite máximo – **1.793,00€**, acrescido de IVA à taxa legal;

c) Prazo da prestação dos serviços:

Limite máximo: 36 meses

Anexo A

Requisitos para prestação de Serviços de Suporte e Manutenção para a plataforma de Fatura Eletrónica (software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*)

O Município de Óbidos adquiriu e implementou uma solução de emissão e receção de Fatura eletrónica recorrendo a uma plataforma de Fatura Eletrónica (software *EDI & Eletronic Invoice OnPremises*) que garante o envio e a receção de faturas, cumprindo a legislação em vigor.

Esta solução está em funcionamento, tendo decorrido sem grandes constrangimentos todas as fases inicialmente definidas tais como:

- a) A **fase de iniciação** que teve início com uma reunião de arranque entre a equipa de projeto de ambas as partes. Nesta reunião foram definidas as linhas gerais de governação do projeto e todos os canais de comunicação;
- b) A **fase de análise, conceção e detalhe dos requisitos técnicos**: nesta fase ocorreram algumas reuniões técnicas com a equipa da entidade adjudicante para detalhar todos os aspetos a implementar e quais os principais testes de sistema;
- c) A **fase de desenvolvimento e controlo**, foi aquela que ocupou grande parte do projeto. Tipicamente foram realizadas reuniões quinzenais com os representantes da entidade adjudicante, para apresentação dos resultados intermédios e controlo do próprio projeto. Todas as adaptações que se verificaram necessárias ou convenientes durante a execução do projeto foram alvo da elaboração de "*change requests*" onde se detalharam a natureza das alterações e quais as implicações que as mesmas trouxeram ao âmbito, custo ou duração do projeto. Estes "*change requests*" foram obrigatoriamente validados e aprovados da entidade adjudicante de forma explícita.
- d) A **fase de fecho**, composta pela entrega dos deliverables e realização de testes de aceitação. Após a sua conclusão com sucesso, a plataforma foi colocada em produção e foi ministrada formação aos principais utilizadores do sistema.

Assim torna-se necessário desenvolver procedimento que permita garantir a continuidade da utilização da plataforma garantindo:

- e) A **fase de suporte**.

Esta, consiste no esclarecimento de dúvidas, garantindo que as funcionalidades disponibilizadas são utilizadas da melhor forma e no apoio à utilização e correção de eventuais erros dos utilizadores, através de uma bolsa de 30 horas por .

Em suma, havendo contrato de suporte com o fornecedor desta plataforma, serão realizadas todas as ações que forem contratualizadas e que se passam a detalhar.