



CADERNO DE ENCARGOS

**Procedimento de Concurso Público para a aquisição de sistema de Gestão de
ALUMNI em modalidade de SaaS
(72268000-1 SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE)**



Índice

PARTE I.....	3
CLÁUSULAS JURÍDICAS.....	3
Objeto	3
Categoria dos serviços a fornecer.....	3
Contrato.....	3
Prazo do contrato	3
Gestor do Contrato	4
Locais da prestação do serviço	4
Preço base.....	4
Preço contratual	4
Plano de pagamentos	4
Condições de pagamento	4
Proposta condicionada ou variante	5
Critério de adjudicação das propostas	5
Cessão da posição contratual	5
Casos fortuitos ou de força maior	5
Patentes, licenças e marcas registadas.....	6
Execução da prestação	6
Rescisão do Contrato	6
Contagem dos prazos	6
Comunicações e notificações.....	6
Legislação aplicável e foro competente.....	7
PARTE II.....	8
CLÁUSULAS ESPECÍFICAS.....	8
Caracterização genérica do serviço	8
Condições operacionais	11
Seguro pessoal.....	11

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento de concurso público que tem por objeto a aquisição de sistema de Gestão de serviços para *Alumni*, na modalidade de aquisição Software como Serviço (SaaS), respetiva configuração de sistemas e integração com “broker” do IPCA, nas condições estabelecidas no presente caderno de encargos e de acordo com as categorias previstas no Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro.

Cláusula 2.ª

Categoria dos serviços a fornecer

O serviço a fornecer encontra-se discriminado segundo o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro e encontram-se discriminados na parte II – Cláusulas Específicas, deste caderno de encargos, nomeadamente:

- 72268000-1 Serviços de fornecimento de software

Cláusula 3.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda, nos termos do n.º 2 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos (doravante designado por CCP), os seguintes elementos:
 - 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;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 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 CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Prazo do contrato

O contrato tem início à data de celebração e termina ao fim de doze meses após a data de conclusão da instalação e início de operação do software devidamente aceite pelo IPCA, sendo prorrogado automaticamente, por iguais

períodos, até ao máximo de trinta e seis meses, se nenhuma das partes denunciar o contrato com antecedência mínima de trinta dias.

Cláusula 5.ª

Gestor do Contrato

Nos termos do art.º 290.º-A do CCP, é designado como gestor de contrato, com função de acompanhar permanentemente este, o responsável pela divisão dos Sistemas de informação: Sérgio Rafael Esteves da Costa.

Cláusula 6.ª

Locais da prestação do serviço

O serviço será prestado nas instalações do IPCA, sítios em Barcelos, suportando o adjudicatário todos os custos de deslocação de meios humanos.

Cláusula 7.ª

Preço base

O valor para efeito do preço base do procedimento é de 27.500,00 € (vinte e sete mil e quinhentos euros) ao qual acresce o imposto sobre o valor acrescentado, sendo este o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, incluindo as eventuais renovações, até ao máximo de três anos.

Cláusula 8.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto da cláusula 1.ª do contrato, as entidades adjudicantes devem pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. As despesas referidas no número 1 da presente cláusula incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contratante público, designadamente com deslocação de meios humanos, despesas de aquisição e transporte, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes e licenças.
3. O preço base foi calculado, nos termos do artigo 35º-A do CCP, tendo como referência uma consulta preliminar ao mercado, baseado na informação pública disponível na web das soluções Hivebrite e Graduway e uma consulta à empresa F3M.

Cláusula 9ª

Plano de pagamentos

O preço a que se refere o n.º 1 da cláusula anterior é faturado anualmente.

Cláusula 10ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção das faturas e respetiva validação das mesmas.
2. As faturas têm obrigatoriamente que discriminar o período da prestação do serviço.

3. Em caso de discordância por parte do IPCA quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de uma nova fatura corrigida.

Cláusula 11.ª

Proposta condicionada ou variante

1. Não é admitida a apresentação de propostas condicionadas ou variantes.
2. Os interessados têm que concorrer a todos os itens.

Cláusula 12.ª

Critério de adjudicação das propostas

A adjudicação é feita de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade de avaliação do preço.

Cláusula 13.ª

Sigilo

O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informações que os seus técnicos venham a ter conhecimento relacionadas com a atividade da entidade adjudicante.

Cláusula 14.ª

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 57º n.º 1 alínea a) do CCP (declaração anexo I), e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.
3. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento.

Cláusula 15.ª

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.

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

Cláusula 16.ª

Patentes, licenças e marcas registradas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registradas, patentes registradas 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, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 17.ª

Execução da prestação

1. Requisitos dos fornecimentos:
 - a) O serviço terá de ser prestado em perfeita conformidade com as condições estabelecidas no presente caderno de encargos e demais legislação aplicável, por conta e risco do concorrente;
 - b) O adjudicatário é responsável pela qualidade e condições da prestação de serviços que efetuar.
2. Sempre que se verifique uma suspensão parcial ou temporária da prestação de serviços por razões imputáveis ao adjudicatário, este indemnizará o IPCA do montante correspondente a 0,2% do valor global do contrato, por cada dia da suspensão, ou pelo não cumprimento dos prazos acordados para a execução das diversas tarefas que compõem a prestação deste serviço conforme cronograma a definir.

Cláusula 18.ª

Rescisão do Contrato

1. O IPCA reserva-se ao direito de rescindir o contrato a qualquer momento desde que:
 - a) Não seja cumprido o prazo de implementação do serviço;
 - b) A qualidade das soluções apresentadas não cumprirem com as expectativas do adjudicante.

Cláusula 19.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em dias de calendário.

Cláusula 20.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 21.ª

Legislação aplicável e foro competente

1. Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei Portuguesa.
2. Para dirimir todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal de Círculo Administrativo Local, sem prejuízo da faculdade legalmente prevista de as partes poderem, se assim o acordarem, celebrar compromisso arbitral, submetendo qualquer eventual questão a decisão por arbitragem.

PARTE II

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

Cláusula 22.^a

Caracterização genérica do serviço

1. No âmbito das atividades do Gabinete *Alumni*, a solução deverá permitir:
 - a) A Gestão de utilizadores
 - i) Gestão de acessos/permissões
 - ii) importação/atualização de contactos
 - iii) Criação de páginas de ajuda
 - iv) A gestão de perfis e contactos, considerando:
 1. Ex-alunos;
 2. Membros da rede *Alumni*;
 3. Mentores;
 4. Empresas;
 5. Mecenass.
 - b) Manter informação relevante de histórico e atividade dos *Alumni*, tal como:
 - i) Informação de cada ciclo de estudos concluído, início e fim;
 - ii) Informação de ciclos profissionais;
 - iii) Data de última atualização;
 - iv) Relacionamentos com outros registos, e.g. Tipos de relações: *Alumni/Empresa*; *Alumni/Alumni*; outros a identificar se relevantes;
 - v) Registos de atividades de interação com o contacto (registada manualmente ou integrada com o sistema de newsletter):
 1. Mails;
 2. Telefonemas;
 3. Newsletters.
 - vi) Parcerias e Protocolos:
 1. Gerir parcerias com empresas ou entidades;
 2. Relação de empresas/protocolos com os *Alumni*;
 3. Permitir segmentar as listas de *Alumni* ou outros contactos das parcerias/protocolos.
 - c) A atualização de dados dos perfis a partir:
 - i) Da interface com os sistemas dos serviços académicos, nomeadamente com a disponibilização de webservice a ser invocado pelo sistema do IPCA no sentido de criação e atualização de contactos.
 - ii) Da interface de front-end a disponibilizar pelo IPCA (portal IPCA).
 - d) Disponibilizar webservice para ligação com o sistema de gestão de Bolsas de Emprego e Estágios do IPCA;

- e) Disponibilizar webservice para integração de informação de eventos existentes nas plataformas do IPCA;
- f) Consulta de atividades de relacionamento com utentes, nomeadamente:
 - i) Apresentação de histórico de relacionamento em formato cronológico;
 - ii) Participação em campanhas de fundraising, respostas a inquéritos, participação em eventos, conclusão de ciclos de estudo, etc.;
 - iii) Visão cronológica por várias dimensões, e.g. Ano, Mês, Semana, Dia, de todas as interações registadas na base de dados com o *Alumni*.
- g) Serviços de Telemarketing considerando:
 - i) Composição de listas de contactos de *Alumni* selecionados por critérios e indicadores relacionados com os atributos dos contactos;
 - ii) Criação e lançamento de campanhas de Telemarketing sobre listas de contactos compostas;
 - iii) Modo *staging* permitindo a confirmação da inclusão de contactos numa campanha antes de estabelecer o contacto;
 - iv) Gestão do estado das campanhas, controlando e mantendo o estado de cada contacto a realizar, ações já realizadas ou programadas;
 - v) Criação e manutenção de Guião/script/questionários de questões de campanha para os *Alumni*, com questões abertas ou fechadas;
 - vi) Desempenho rápido para possibilitar contactos céleres;
 - vii) Criação e preservação de scripts com Nome e Listagem a quem se destina (contactos);
 - viii) Existência de perguntas de resposta opcional, múltiplas ou por extenso a serem respondidas por cada *Alumnus/Alumna*;
 - ix) Registo das respostas, em tabelas de *staging*, que representem alteração aos dados do sistema para posterior confirmação e aplicação da alteração à base de dados.
 - x) Perfis e regras de acesso para utilizadores operadores de telemarketing e *Alumni* que respondem aos questionários no sistema.
- h) Serviços de Distribuição de newsletter/Mailing, tendo em conta:
 - i) Exportação de listas para destino de newsletter por webservice de consulta externa ao portal;
 - ii) Importação em sistema externo de listas para envio de newsletter ou mensagens;
 - iii) Integração de informação por webservice para obtenção de informação do alcance das campanhas de comunicação a realizar.
- i) Serviços de Fundraising considerando:
 - i) Gestão de campanhas de fundraising com definição de objetivos;
 - ii) Manutenção e monitorização da Tipologia de contactos a realizar;
 - iii) Acompanhamento de campanhas, Obtido vs. Em falta, Valores angariados por tipologia, Valores obtidos / nº de pessoas, Contributo médio;
 - iv) Disponibilização de Cronograma financeiro;

- v) Sugestão ou prospeção de potenciais doadores (grupo de contactos);
- vi) Classificação na ficha de contacto como mecenas;
- vii) Abertura de novos projetos de Fundraising;
- viii) Definição de perfis de utilizador e permissão sobre dados e campanhas;
- ix) Introdução de linhas de tipos de apoio (monetário ou outros) e lista de contactos potencialmente interessantes;
- x) Registo de atividades de contacto associadas a cada uma das linhas de tipos de apoio;
- xi) Análise dos valores obtidos em cada uma das linhas comparada com o objetivo/conseguido.
- j) Customização com realização de listas resultantes de pesquisas e seriação de utentes tendo em conta as suas características e histórico, relacionando e filtrando por todos os parâmetros, de forma flexível, possibilitando:
 - i) A construção de relatórios pelos utilizadores / administradores do sistema;
 - ii) Gráficos com informação de nº de contactos, valores recebidos, etc.;
 - iii) A manutenção de um Dashboard com indicação de:
 - 1. evolução por ano de número de *Alumni*;
 - 2. mapa de localização da comunidade *Alumni*;
 - 3. resumo de ações de telemarketing;
 - 4. número de contactos ativos vs disponíveis, entre outros
- 2. O software deverá estar licenciado para os equipamentos instalados e considerando um máximo de 10.000 utilizadores registados;
- 3. A solução adotada deverá incluir:
 - a) Autenticação federada dos utilizadores tendo por base a solução atualmente utilizada pelo IPCA, “shibboleth”;
 - b) Interface com o utilizador intuitiva;
 - c) Interface gráfica responsiva até ao limite 1280px largura;
 - d) Interface e estrutura customizada respondendo à necessidade de inclusão de atributos não previstos na configuração base, ou adaptação de atributos existentes;
 - e) Capacidade ilimitada de dados;
 - f) Interface em Português;
 - g) O reconhecimento das necessidades relativas à proteção de dados, nomeadamente observar o cumprimento do RGPD;
 - h) Integração com redes Sociais, nomeadamente LinkedIn;
 - i) Uma ferramenta de exportação total dos dados existentes no sistema para um formato a ser acordado com o IPCA;
 - j) Formação de trabalhadores do IPCA;
 - k) Serviços para acompanhamento para arranque da utilização do sistema, nomeadamente, importação e sincronismo de dados.

4. A faturação correspondente ao primeiro ano deverá ser emitida no final da instalação e aceitação do sistema pelo IPCA;
5. Os serviços de consultadoria, instalação e formação, serão prestados nas instalações do IPCA, Campus do IPCA, Vila Frescaíinha, 4750 Barcelos;
6. A implementação do software deverá ficar concluída no prazo máximo de 60 dias;
7. Sempre que aplicável:
 - a) Na arquitetura informacional a definir na sequência da implementação da operação deverá ser assegurado o cumprimento do RNID, assim como a Ligação à plataforma iAP, enquanto plataforma de integração transversal à Administração Pública, quer para consumo de webservices disponibilizados por outras entidades, quer para disponibilização de webservices para outras entidades;
 - b) O sistema deverá considerar como autenticação, a utilização do Cartão de Cidadão e da Chave Móvel Digital;
 - c) Adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em <https://usabilidade.gov.pt> e em <http://www.acessibilidade.gov.pt>, respetivamente.
 - d) Interoperabilidade técnica:
 - i) Integração com Plataforma de Interoperabilidade AP, conforme RNID – Tabela IX

Cláusula 23.ª

Condições operacionais

1. De forma a garantir as condições necessárias para a correta execução da prestação dos serviços, o IPCA assegura:
 - a) O acompanhamento das equipas do fornecedor de forma a garantir as condições necessárias para o cumprimento dos planos e metas que vierem a ser traçados;
 - b) A disponibilização de um interlocutor para acompanhamento dos trabalhos.

Cláusula 24.ª

Seguro pessoal

O adjudicatário obriga-se a efetuar e manter o seu pessoal seguro contra acidentes de trabalho e com seguro de responsabilidade civil.