



UNIVERSIDADE
NOVA
DE LISBOA

Aprovo o presente caderno de encargos,

Data:

PROCEDIMENTO DE CONCURSO PÚBLICO

**CONTRATAÇÃO PARA A AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UM SISTEMA DE GESTÃO
DOCUMENTAL PARA A UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA.**

Referência: Nº 02/CPI/2020

CADERNO DE ENCARGOS

Reitoria

Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP NOVA)

NOVA School of Law

School of Business and Economics (NOVASBE)

NOVA Medical School (NMS)

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH)

Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT NOVA)

Instituto de Higiene e Medicina Tropical (IHMT NOVA)

Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier (ITQB NOVA)

NOVA Information Management School (NOVA IMS)

Índice Geral

PARTE I.....	2
CLÁUSULAS JURÍDICAS.....	2
Cláusula 1.º Objeto e local de prestação dos serviços.....	2
Cláusula 2.ª Definições.....	2
Cláusula 3.ª Duração do contrato	3
Cláusula 4.ª Obrigações do adjudicatário	4
Cláusula 5.ª Preço Base	5
Cláusula 6.ª Bolsa de Horas	6
Cláusula 7.ª Preço contratual	6
Cláusula 8.ª Condições de pagamento	7
Cláusula 9.ª Gestão do contrato	8
Cláusula 10.ª	9
Penalidades Contratuais.....	9
Cláusula 11.ª Aceitação.....	9
Cláusula 12.ª Garantia.....	10
PARTE II.....	12
CLÁUSULAS TÉCNICAS	12
Cláusula 13.ª Calendário da Implementação	12
Cláusula 14.ª Análise funcional e desenho técnico	13
Cláusula 15.ª Instalação, configuração e parametrização da solução	14
Cláusula 16.ª Testes parciais.....	14
Cláusula 17.ª Testes de aceitação.....	15
Cláusula 18.ª Entrada em produção	16
Cláusula 19.ª Apoio após entrada em produção	16
Cláusula 20.ª Gestão e acompanhamento de projeto	17
Cláusula 21.ª Equipa de projeto.....	18
Cláusula 22.ª Gestão de mudança	19
Cláusula 23.ª Manutenção e suporte da solução	21
Cláusula 24.ª Níveis de serviço	22
Cláusula 25.ª Documentação	22
Cláusula 26.ª Especificações técnicas.....	23



PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.º

Objeto e local de prestação dos serviços

O objeto do contrato consiste na implementação de um Sistema de Gestão Documental para a Universidade Nova de Lisboa (NOVA) para as seguintes entidades:

- Reitoria da Universidade Nova de Lisboa (RUNL), sita no *Campus* de Campolide, 1099-085 Lisboa;
- Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa (ENSP NOVA), sita na Av. Padre Cruz, 1600-560 Lisboa;
- NOVA School of Law da Universidade Nova de Lisboa, sita no *Campus* de Campolide, 1099-032 Lisboa;
- *NOVA School of Business and Economics* da Universidade Nova de Lisboa (NOVASBE), sita no *Campus* de Carcavelos, *Rua da Holanda, n.º 1, 2775-405 Carcavelos*;
- NOVA Medical School da Universidade Nova de Lisboa (NMS), sita no Campo Mártires da Pátria, n.º 130, 1169-056 Lisboa;
- Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (NOVA FCSH), sita na Av. de Berna, 26-C, 1069-061 Lisboa;
- Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT NOVA), sita na Quinta da Torre, Campus Universitário, 2829-516 Caparica;
- Instituto de Higiene e Medicina Tropical da Universidade Nova de Lisboa (IHMT NOVA), sito na Rua da Junqueira, n.º 100, 1349-008 Lisboa;
- Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier da Universidade Nova de Lisboa (ITQB NOVA), sito na Av. da República, EAN 2780-157 Oeiras;
- *NOVA Information Management School* da Universidade Nova de Lisboa (NOVA IMS), sito no *Campus* de Campolide, 1099-032 Lisboa;
- Serviços da Ação Social da Universidade Nova de Lisboa (SASNOVA), sitos no *Campus* de Campolide, 1099-085 Lisboa.

Cláusula 2.ª

Definições

Para efeitos do presente caderno de encargos, apresentam-se as seguintes definições:

Adjudicatário – entidade concorrente a quem se adjudica a execução do contrato.

CCP – Código dos Contratos Públicos, que estabelece a disciplina aplicável à contratação pública e o regime substantivo dos contratos públicos que revistam a natureza de contrato administrativo;

Contrato – Contrato a celebrar entre cada entidade adjudicante/adquirente e o adjudicatário nos termos do presente caderno de encargos;

Entidades Adjudicantes/Adquirentes – As entidades adjudicantes/adquirentes, em agrupamento, do presente procedimento são a Reitoria da UNL, a Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP), a Faculdade de Direito (FD), a Faculdade *School of Business & Economics* (NOVASBE), a Faculdade de Ciências Médicas (FCM), a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH), a Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT), o Instituto de Higiene e Medicina Tropical (IHMT), o Instituto de Tecnologia Química e Biológica António Xavier (ITQB) e os Serviços de Ação Social (SAS);

Órgãos competentes para a decisão de contratar – Reitor da Universidade Nova de Lisboa, no exercício da competência que lhes é atribuída pelo n.º 1 do artigo 21.º dos Estatutos da Universidade NOVA de Lisboa, homologados pelo despacho normativo n.º 3/2020 e, bem assim, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei 197/99, de 8 de junho, mantido em vigor pela alínea f), do n.º 1, do artigo 14.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro;

Representante do procedimento – A Reitoria da UNL, sita no *Campus* de Campolide, 1099-085 Lisboa, com o telefone n.º 213 715 600, fax n.º 213 715 614 e endereço de correio eletrónico reitoria@unl.pt, é a entidade que representa as entidades adjudicantes/adquirentes que se juntaram num agrupamento e decidiram contratar em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 36.º e na alínea a) do n.º 1 do artigo 39.º do CCP;

Total Cost of Ownership - O *Total Cost of Ownership* ou Custo Total de Propriedade, é uma forma de medir todos os custos ao longo da vida de uma solução de TI. Nesta medida devem ser considerados custos de aquisição de software essenciais para o bom funcionamento da solução, custos de implementação para instalação, configuração e desenvolvimentos necessários à medida, custos de manutenção e suporte e outros custos diretos ou indiretos fundamentais ao bom funcionamento da solução

Cláusula 3.^a

Duração do contrato

O contrato inicia no dia útil seguinte à data da sua assinatura e mantém-se em vigor pelo prazo de 3 (três) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, incluindo as de confidencialidade e de garantia.

Cláusula 4.^a

Obrigações do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, a celebração do contrato decorre com as seguintes obrigações principais para o adjudicatário:

- a) Aquisição das licenças de software para o sistema de gestão documental da NOVA para 4000 utilizadores para a duração do contrato;
- b) Análise funcional e levantamento das necessidades para a configuração do novo sistema;
- c) Especificação dos requisitos infraestruturais (hardware, software de base) dos ambientes de desenvolvimento, qualidade e produção a disponibilizar pelo adjudicante tendo em conta o número de utilizadores pretendido, incluindo as necessidades de dimensionamento da aplicação, espaço de *storage*, velocidade e performance;
- d) Instalação da solução e de todos os componentes de software necessários ao seu funcionamento, no ambiente de desenvolvimento a fornecer pela NOVA;
- e) Configuração e parametrização da solução e de todos os componentes de software necessários ao seu funcionamento, no ambiente de desenvolvimento de acordo com os requisitos identificados na Parte II do Caderno de Encargos (Especificações técnicas);
- f) Adaptação gráfica do sistema por Entidade Constitutiva;
- g) Integração com *Shibboleth* para autenticação por Entidade Constitutiva;
- h) Análise, definição, parametrização e implementação de 8 processos de negócio (workflows) selecionados pela NOVA; e identificados no número 2 da Cláusula 14^a (Análise funcional e desenho técnico)
- i) Análise, definição, parametrização e implementação de 10 formulários selecionados pela NOVA no número 3 da Cláusula 14^a do presente Caderno de Encargos.
- j) Instalação da solução e de todos os componentes de software necessários ao seu funcionamento, no ambiente de qualidade a fornecer pela NOVA;
- k) Configuração e parametrização da solução e de todos os componentes de software necessários ao seu funcionamento, no ambiente de qualidade de acordo com os requisitos identificados na Parte II do Caderno de Encargos (Especificações técnicas);
- l) Execução de testes parciais e de aceitação à solução, incluindo testes unitários, funcionais, usabilidade, integração, carga, stress, desempenho e segurança;
- m) Resolução dos erros detetados na execução dos testes de aceitação;

- n) Realização de ações de gestão de mudança, incluindo formação presencial nas instalações da NOVA;
 - o) Carregamento do plano de classificação e da tabela de seleção na solução;
 - p) Instalação da solução e de todos os componentes de software necessários ao seu funcionamento, no ambiente de produção a fornecer pela NOVA;
 - q) Configuração e parametrização da solução e de todos os componentes de software necessários ao seu funcionamento, no ambiente de produção de acordo com os requisitos identificados na Parte II do Caderno de Encargos (Especificações técnicas);
 - r) Apoio presencial, após a entrada em produção, de pelo menos um dia em cada Entidade Constitutiva após a data de disponibilização da solução em cada fase;
 - s) Elaboração de documentação de projeto prevista na Parte II do Caderno de Encargos (Especificações técnicas);
 - t) Gestão e acompanhamento de projeto, nomeadamente através de designação de um gestor de projeto idóneo que represente o adjudicatário.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorre ainda para o adjudicatário, a seguinte obrigação:
- a) Manutenção e suporte da solução instalada no ano de entrada em produção e nos 2 anos seguintes;
 - b) Prestação de serviços de adaptação, configuração, definição e implementação de processos e formação, através de uma bolsa de 800 (oitocentas) horas, a consumir pela entidade adjudicante até ao final do contrato e a contar da data da passagem a produção da solução;
3. 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.

Cláusula 5.^a

Preço Base

1. O preço base máximo a pagar pela NOVA pelas prestações objeto do presente Caderno de Encargos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, segue os seguintes preços base unitários máximos:
 - a. Serviços de implementação da solução de gestão documental, identificados no número 1 da Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos: 200.000,00€ (duzentos mil euros);

- b. Serviços de manutenção e suporte da solução identificados na alínea a) do número 2 da cláusula 4.^a: 50.000,00€ (cinquenta mil euros);
- c. Serviços da bolsa de 800 horas identificados na alínea b) do número 2 da cláusula 4.^a, cujo valor/hora não poderá exceder 50,00€ (cinquenta euros).
- a. Não há lugar a revisão de preços.

Cláusula 6.^a

Bolsa de Horas

1. De forma a prestar serviços de adaptação, configuração, definição e implementação de processos e formação, será disponibilizada uma bolsa de 800 horas, que serão utilizadas em conformidade com a necessidade da entidade adjudicante e de acordo com a alínea b) do n.º 2 da cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos.
2. Caso o número de horas referido no número anterior se revele insuficiente, poderá a entidade adjudicante exigir a prestação de serviços de manutenção adicionais durante a duração do contrato, sendo o preço do valor hora, aquele que for definido pelo adjudicatário na sua proposta, não havendo lugar a alteração ou revisão.

Cláusula 7.^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 NOVA deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, nomeadamente:
 - a. Todas as deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b. Todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento de material e equipamento;
 - c. Todos os encargos decorrentes da obtenção ou utilização de marcas registadas, patentes ou licenças incluídas, no âmbito do presente concurso;
 - d. Eventuais custos com ferramentas de gestão de projeto, desenvolvimento, controlo dos testes e testes de carga;
 - e. Encargos com telecomunicações e correios;
 - f. Tradução de documentos;
 - g. Equipamento e consumíveis de escritório;
 - h. Quaisquer outros relativos à execução do contrato.

3. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta do adjudicatário.
4. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados na alínea c) do número 2 da presente cláusula, o adjudicatário indemnizá-la-á de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenham de pagar seja a que título for.

Cláusula 8.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela NOVA, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela NOVA das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento das respetivas obrigações
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação dos serviços indicados no número 1 da Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos considera-se vencida nos seguintes termos, considerando as fases identificadas no número 2 da Cláusula 13.^a do presente Caderno de Encargos:
 - a) 10% (dez por cento) com realização da reunião de *kick-off* e aceitação do plano de projeto detalhado, onde deve constar:
 - i. Identificação de todas as atividades, dependências e/ou pré-requisitos e outputs;
 - ii. Fatores críticos de sucesso do projeto;
 - iii. Riscos do projeto
 - iv. Membros da equipa a afetar à prestação dos serviços;
 - v. Abordagem proposta para a gestão da mudança (atividades detalhadas, incluindo formação).
 - b) 15% (quinze por cento) com a passagem a produção da Fase 1 da solução;
 - c) 15% (quinze por cento) com a passagem a produção da Fase 2 da solução;
 - d) 15% (quinze por cento) com a passagem a produção da Fase 3 da solução;
 - e) 15% (quinze por cento) com a passagem a produção da Fase 4 da solução;
 - f) 10% (dez por cento) com a passagem a produção da Fase 5 da solução;
 - g) 10% (dez por cento) com a passagem a produção da Fase 6 da solução;
 - h) 10% (dez por cento) com a aceitação definitiva da solução.
3. Para os efeitos do número 1, a obrigação dos serviços indicados na alínea a) do número 2 da Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos, considera-se vencida nos seguintes termos:

- a) 35% com a manutenção e suporte da solução no final do primeiro ano após a entrada da solução em produção;
 - b) 35% com a manutenção e suporte da solução no final do segundo ano após a entrada da solução em produção;
 - c) O remanescente no final do terceiro ano após a entrada em produção.
- 4. Para os efeitos do número 1, a fatura relativa aos serviços indicados na alínea b) do número 2 da Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos deverá ser emitida mensalmente, a partir do último dia do mês a que se referem, e em função do número de horas efetivamente consumido nesse período.
 - 5. Em caso de discordância por parte da NOVA quanto ao número de horas de serviço prestado e ao valor indicado na fatura, deve este comunicar ao adjudicatário, no prazo de 20 (vinte) dias e por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão do respetivo documento retificativo de fatura.
 - 6. A discordância por parte da NOVA quanto aos valores indicados na fatura, nos termos do número anterior, interrompe o prazo de 30 (trinta) dias a que se refere o n.º 1.
 - 7. Não haverá lugar a adiantamentos por conta dos serviços a prestar;
 - 8. As faturas serão pagas através de transferência bancária para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.

Cláusula 9.^a

Gestão do contrato

- 1. No âmbito do presente procedimento, a NOVA nomeará, nos termos do artigo 290.º-A do CCP, um gestor do contrato e uma equipa para acompanhar a execução da prestação dos serviços.
- 2. A NOVA deverá notificar o adjudicatário da identidade do gestor do contrato e dos elementos da equipa designada para realizar a gestão e acompanhamento do contrato, a que se refere o número anterior, na reunião de arranque da execução do contrato.
- 3. A NOVA notificará o adjudicatário da data de realização da reunião de arranque da execução do contrato.
- 4. O adjudicatário deverá igualmente nomear um gestor de contrato com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.
- 5. O adjudicatário deverá notificar a NOVA da identidade da equipa de projeto na reunião de arranque de execução do contrato.
- 6. A NOVA pode solicitar, por escrito, a substituição do gestor de contrato do adjudicatário, desde que a sua pretensão seja devidamente fundamentada e se baseie

no incumprimento dos seus deveres funcionais e/ou perturbe a normal execução do contrato.

7. As funções do gestor de contrato podem ser acumuladas com as de representante do adjudicatário, ficando então o mesmo com os poderes necessários para responder perante a NOVA pela evolução da execução.

Cláusula 10.^a

Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento de qualquer uma das obrigações emergentes do contrato, por razões imputáveis ao adjudicatário, a NOVA pode exigir o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, designadamente:

- a) Em caso de incumprimento dos prazos máximos de entrada em produção definidos na Cláusula 13.^a do presente Caderno de Encargos para conclusão das obrigações principais do projeto poderá ser exigida uma sanção pecuniária de 5% do total pago até ao momento da verificação do atraso por cada semana de atraso;
- b) Em caso de incumprimento dos níveis de serviço estabelecidos para os serviços de manutenção e suporte da solução instalada poderá ser exigida uma sanção pecuniária de 0,5% do valor anual dos respetivos serviços por cada dia de atraso;

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

3. Os valores de eventuais penas pecuniárias poderão ser deduzidos no preço contratual, na retenção de pagamentos, caso seja efetuada, ou creditados a favor da NOVA.

4. Na aplicação de sanções contratuais, a NOVA terá em conta os limites impostos nos termos do artigo 329.º do CCP.

5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a NOVA exija uma indemnização pelo dano excedente.

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

Cláusula 11.^a

Aceitação

1. A adequação dos serviços prestados face às obrigações definidas na Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos será aferida através da realização de testes, executados pelo prestador de serviços de acordo com o plano proposto e aprovado pela NOVA, nos seguintes termos:
 - a. A **aceitação provisória** verifica-se após a conclusão de cada uma das fases, com a elaboração dos testes de aceitação pelo adjudicatário e a aprovação pela NOVA do respetivo *Relatório de Execução dos Testes de Aceitação da fase*, de acordo com o definido Cláusula 17.^a do presente caderno de encargos, mediante subscrição de *auto de aceitação provisória*, no qual elenquem os serviços que necessitam de correção e/ou não estejam concluídos, identificados após a fase de Testes.
 - b. A **aceitação definitiva** do sistema ocorre com a conclusão de todas as obrigações identificadas nos números 1 e 2 da Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos e após confirmação pela entidade adjudicante de que essas obrigações foram integralmente cumpridas, através de *auto de aceitação definitiva*.
2. A aceitação definitiva tem por base os seguintes pressupostos:
 - a. Todas as obrigações previstas nos números 1 e 2 da Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos foram cumpridas na íntegra;
 - b. O sistema funcionou dentro dos parâmetros de qualidade, disponibilidade e performance definidos no caderno de encargos e durante a execução do contrato;
 - c. Os eventuais erros identificados durante a realização de testes por parte do prestador de serviços ou de testes realizados pela NOVA e de todas as situações identificadas durante as 2 (duas) semanas após a data da disponibilização em produção aos utilizadores finais tenham sido corrigidos de acordo com os níveis de serviço definidos na Cláusula 24.^a do presente Caderno de Encargos.
3. Caso as condições não sejam preenchidas, a aceitação ocorrerá após o primeiro período ininterrupto de 2 (duas) semanas em que as condições forem satisfeitas;
4. Como resultado da aceitação, a NOVA lavrará um auto de aceitação definitiva onde ficará registada a data de aceitação dos serviços fornecidos.

Cláusula 12.^a

Garantia

1. Para efeitos de garantia, o adjudicatário deverá assegurar, sem qualquer encargo adicional para a entidade adjudicante, a correção de todos os erros e anomalias



detetados no funcionamento da solução fornecida, por um período de 2 (dois) anos, após a entrada em produção.

2. O período de garantia inicia-se após a data da aceitação provisória do projeto.
3. A garantia deverá respeitar os níveis de serviço definidos na Cláusula 24.^a do presente Caderno de Encargos de forma a garantir os níveis de disponibilidade e performance exigidos.

PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 13.^a

Calendário da Implementação

1. O prazo máximo de execução das obrigações indicadas no número 1 da Cláusula 4.^a do presente Caderno de Encargos é de 12 meses após a assinatura do contrato, sujeito aos prazos parcelares vinculativos descritos no número 4.
2. O projeto deverá ser planeado considerando as seguintes fases:
 - a) 1^a (primeira) Fase – **Gestão de Expediente**, com arquivo central por Entidade Constitutiva;
 - b) 2^a (segunda) Fase – **Recursos Humanos**, com arquivo central por Entidade Constitutiva e a configuração, parametrização e uniformização de 3 processos de negócio selecionados pela NOVA e comuns a todas as Entidades Constitutivas, com interligações entre elas;
 - c) 3^a (terceira) Fase – **Gestão de Projetos de Investigação e Contratação**, configuração e parametrização de um processo de negócio selecionado pela NOVA;
 - d) 4^a (quarta) Fase – **Académico**, configuração e parametrização de 3 processos de negócio selecionados pela NOVA e com particularidades por Entidade Constitutiva;
 - e) 5^a (quinta) Fase – **Qualidade**, configuração e parametrização de um processo de negócio selecionados pela NOVA;
 - f) 6^a (sexta) Fase – **Gestão de reuniões**.
3. O adjudicatário deverá assegurar a entrega contínua da solução de acordo com as fases definidas no número 2, incluindo a realização de testes parciais para cada fase, a realização de testes de aceitação por fase e as atividades de gestão da mudança necessárias para permitir a utilização e exploração da solução disponibilizada;
4. O adjudicatário deverá assegurar a entrega de cada fase identificada no número 2 nos seguintes prazos máximos, sem prejuízo do número 1 da presente cláusula:
 - a) 1^a (primeira) Fase – 2 (dois) meses de calendário após o arranque do projeto;
 - b) 2^a (segunda) Fase – 3 (três) meses de calendário após a aceitação da 1^a Fase;
 - c) 3^a (terceira) Fase – 2 (dois) meses de calendário após a aceitação da 2^a Fase;
 - d) 4^a (quarta) Fase – 3 (três) meses de calendário após a aceitação da 3^a Fase;
 - e) 5^a (quinta) Fase – 2 (dois) meses de calendário após a aceitação da 4^a Fase;
 - f) 6^a (sexta) Fase – 1 (um) mês de calendário após a aceitação da 5^a Fase.

Cláusula 14.^a

Análise funcional e desenho técnico

1. A presente atividade tem como objetivos:
 - a. Compreender as necessidades de melhoria e de evolução da realidade atual para a futura solução tecnológica;
 - b. Efetuar o levantamento de requisitos da solução tecnológica a desenhar, através de um processo participativo de auscultação com os interlocutores relevantes da NOVA e das Entidades Constitutivas;
 - c. Desenhar os processos e procedimentos identificados pela NOVA, propondo as alterações necessárias para maximizar a eficiência e eficácia da sua implementação;
 - d. Alinhar a plataforma com as diretrizes, políticas e estratégias da administração pública e outras atualmente em vigor;
 - e. Analisar o enquadramento legal vigente e identificar aspetos críticos para a solução;
 - f. Desenhar os requisitos técnicos e funcionais da solução;
 - g. Produzir a documentação de base da solução.
2. A análise funcional e técnica deve contemplar obrigatoriamente a definição dos seguintes 8 processos de negócio:
 - a. Pedido de Acumulação de Funções
 - b. Pedido de abertura de concurso de recrutamento para pessoal não docente
 - c. Contratação de Bolseiros de Investigação
 - d. Concurso para pessoal docente e investigadores do quadro
 - e. Processo de creditação de competências
 - f. Requerimentos de estudantes, diversos, com especificação de tipo
 - g. Criação de novo ciclo de estudos
 - h. Candidatura a alojamento
3. A análise funcional e técnica deve contemplar obrigatoriamente a identificação de 10 formulários, incluindo os necessários para os processos acima;
4. A análise funcional e técnica deverá ser materializada nos seguintes entregáveis, referidos na Parte II do caderno de encargos (especificações técnicas):
 - a. Documentos de análise funcional de 8 processos de negócio selecionados pela NOVA e suas Entidade Constitutiva;
 - b. Documentos de análise funcional com a identificação dos 10 formulários selecionados pela NOVA a configurar e parametrizar na solução;
 - c. Documentos de especificação técnica.

Cláusula 15.^a

Instalação, configuração e parametrização da solução

1. O adjudicatário será responsável pela instalação, configuração e parametrização de todos os componentes de software necessários ao funcionamento da solução, no *ambiente de desenvolvimento* a fornecer pela NOVA.
2. O adjudicatário será responsável pela instalação, configuração e parametrização de todos os componentes de software necessários ao funcionamento da solução, no *ambiente de qualidade* a fornecer pela NOVA.
3. A atividade constante nos números anteriores deverá respeitar as instruções descritas no *Manual de Instalação* previsto na Parte II do caderno de encargos (especificações técnicas), a entregar à NOVA no momento do pedido de passagem a produção da solução.
4. O adjudicatário será responsável pela instalação de todos os componentes de software necessários ao funcionamento da solução, no ambiente de produção a fornecer pela NOVA.
5. O adjudicatário será responsável pela configuração e parametrização da solução, no ambiente de produção, de forma faseada de acordo com o Calendário previsto no número 3 da Cláusula 13.^a do presente caderno de encargos;
6. O adjudicatário será responsável pelo carregamento da macroestrutura funcional, do plano de classificação, da tabela de seleção na solução nos três ambientes (desenvolvimento, qualidade e produção);
7. Após a atividade constante no número 4, deverá ser entregue à NOVA o *Manual do Utilizador* com a informação prevista na Parte II do caderno de encargos (especificações técnicas).
8. Após a atividade constante no número 4, deverá ser entregue à NOVA o *Manual de Administração* com a informação prevista na Parte II do caderno de encargos (especificações técnicas).
9. Todos os requisitos funcionais identificados no anexo I do caderno de encargos (especificações técnicas) não poderão ser cumpridos recorrendo a desenvolvimentos à medida.

Cláusula 16.^a

Testes parciais

1. Esta atividade tem como objetivo efetuar os testes necessários para assegurar o correto e eficiente funcionamento da solução.

2. Os testes a realizar englobam testes unitários, funcionais, usabilidade, integração, carga, stress (quando justificável), desempenho e segurança.
3. Inclui-se no âmbito desta atividade a realização das seguintes tarefas:
 - a) Elaboração dos planos de testes;
 - b) Desenho e execução de casos de teste funcionais e não funcionais;
 - c) Produção de relatórios de execução de testes com base nos resultados obtidos, caracterizando as não conformidades detetadas (descrição e grau de criticidade);
 - d) Automatização de testes funcionais, através da criação de baterias de teste e parametrização de ferramentas existentes para o efeito;
 - e) Validação/rejeição de entregas aplicacionais, de acordo com as conclusões alcançadas aquando da realização dos testes;
 - f) Correção das não conformidades.

Cláusula 17.^a

Testes de aceitação

1. Caberá ao adjudicatário a preparação e realização dos testes de aceitação (*acceptance*), os quais visam aferir a adequação do sistema desenvolvido face aos requisitos definidos nos documentos de análise funcional.
2. Para tal, o adjudicatário deverá elaborar um *Plano de Testes de Aceitação da solução*, o qual deverá ser submetido à aprovação da NOVA pelo menos 15 dias úteis antes do início dos referidos testes.
3. Os testes de aceitação deverão ser realizados com recurso a baterias de teste baseadas em dados reais, **previamente** validadas junto da NOVA.
4. No final de cada tarefa de realização de testes de aceitação, o adjudicatário deverá elaborar um *Relatório de Execução dos Testes de Aceitação da fase*, submetido à aprovação da NOVA, no qual deve constar o registo do progresso dos testes, resultados obtidos, não conformidades verificadas, análise das mesmas e data previsível para a sua resolução.
5. Caso os resultados dos testes se revelem satisfatórios, o adjudicatário deverá registar no *Relatório de Execução dos Testes de Aceitação da fase* a data de aceitação dos mesmos, eventuais falhas ou anomalias não essenciais constatadas, isto é, pequenas falhas que a NOVA aceite como não colocando em causa a entrada em produção da solução. Ainda assim, estas falhas deverão ser resolvidas pelo adjudicatário num prazo a definir, em sede de projeto, e nunca ultrapassando a data de receção provisória.

6. Caso os resultados dos testes não se revelem satisfatórios, o adjudicatário deverá proceder a novos testes, não podendo, contudo, colocar em causa o prazo limite estipulado para a conclusão dos mesmos.
7. Caso o sistema não seja aceite à terceira realização dos testes de aceitação, por razões imputáveis ao adjudicatário, este será penalizado de acordo com as regras previstas na Cláusula 10.^a do presente caderno de encargos.

Cláusula 18.^a

Entrada em produção

1. Após a aprovação do relatório de execução dos testes de aceitação de cada fase, pela entidade adjudicante, o adjudicatário deverá assegurar todos os serviços de suporte à entrada em produção do sistema.
2. A entrada em produção deve ser cuidadosamente planeada com o levantamento de todos os requisitos/condições necessárias para a entrada em produção.
3. No âmbito desta atividade, o adjudicatário deverá também:
 - a) Formalizar todo e qualquer licenciamento de software aplicacional que possa existir, condições de licenciamento e manutenção acordadas, *code-keys* dos produtos, entre outros aspetos relevantes à legalização e autonomia da NOVA nesta matéria;
 - b) Entregar a documentação conforme o definido no caderno de encargos, incluindo o manual de instalação da solução, para permitir à NOVA efetuar de forma autónoma e independente todo o processo de instalação e configuração da solução no ambiente de produção;
 - c) Indicar aspetos relevantes à NOVA para a gestão e operação, em pleno, do ambiente de produção da solução.

Cláusula 19.^a

Apoio após entrada em produção

1. O adjudicatário compromete-se a disponibilizar apoio presencial a tempo integral com, pelo menos, um técnico especializado em cada Entidade Constitutiva e durante, pelo menos, o dia útil seguinte a cada entrada em produção da solução de forma a potenciar a transferência do conhecimento para as equipas operacionais.
2. O adjudicatário compromete-se a disponibilizar apoio não presencial com, pelo menos, um técnico especializado e durante, pelo menos, uma semana de calendário após o dia útil seguinte ao arranque de cada entrada em produção da solução;
3. O adjudicatário compromete-se a disponibilizar apoio presencial à equipa de suporte da NOVA com, pelo menos, um técnico especializado por um período mínimo de uma

semana de calendário após a semana subsequente ao arranque de cada entrada em produção da solução;

4. O apoio a cada entrada em produção deverá permitir a continuidade, sem interrupções, de todas as operações, incluindo a resolução de problemas e anomalias da solução bem como assistência prática ao utilizador, de cariz técnico, funcional ou outro, de acordo com os níveis de serviço definidos na Cláusula 24.^a do presente caderno de encargos, e sem prejuízo da execução das garantias oferecidas pelo adjudicatário.
5. Este apoio não está incluído na bolsa de horas prevista na cláusula 6.^a.

Cláusula 20.^a

Gestão e acompanhamento de projeto

1. Esta atividade tem como objetivo acompanhar a execução das tarefas contratualizadas, monitorizar os progressos de trabalho, prazos e recursos afetos.
2. Sem prejuízo da metodologia que venha a ser proposta pelo adjudicatário, inclui-se no âmbito do contrato a realização das seguintes atividades de gestão e acompanhamento de projeto:
 - a) Primeira semana após a notificação de arranque do projeto pela NOVA:
 - i. Realização da reunião de kick-off, com apresentação do plano de projeto, cumprindo os requisitos mínimos definidos no caderno de encargos.
 - b) Periodicidade mensal:
 - i. Apresentação do relatório de progresso da execução dos trabalhos, esclarecendo a evolução das obrigações dos serviços englobados no âmbito do contrato celebrado, identificando e avaliando riscos de projeto e definindo estratégias de resposta adequada.
 - ii. Fornecimento de todos os dados e informação necessários para a medição de indicadores a definir, tendo em vista a monitorização e avaliação de resultados da operação no final do projeto.
 - c) Realização de reunião final com os vários *stakeholders* chave, para apresentação e disseminação dos resultados do projeto, incluindo identificação de melhorias e lições aprendidas;
3. Todos os relatórios e documentos apresentados pelo adjudicatário no âmbito das atividades mencionadas nos números 1 e 2 da presente cláusula estarão sujeitos a aprovação da NOVA.
4. Durante a realização do trabalho, a NOVA poderá pedir informações adicionais sobre os relatórios e documentos apresentados, sugerir modificações, e aprovar ou rejeitar esses documentos.

5. Todas as reuniões deverão ser convocadas pelo adjudicatário, por via eletrónica para a equipa de projeto da NOVA, com a antecedência mínima de 3 dias úteis, incluindo a respetiva ordem de trabalhos, esclarecimentos e documentação, se aplicável. As respetivas atas devem ser entregues no prazo máximo de 3 dias úteis contados a partir do dia da reunião e revistas pelo Gestor de Contrato, após o que se tornarão definitivas.
6. A versão final dos *relatórios de progresso mensais*, relativos ao acompanhamento da execução dos trabalhos deverão ser entregues à NOVA no prazo máximo de 5 dias úteis seguintes ao do dia da reunião, para verificação e eventual alteração.

Cláusula 21.^a

Equipa de projeto

2. O adjudicatário deverá nomear uma equipa de projeto com a experiência e dimensão adequadas para uma boa execução do contrato e o cumprimento dos objetivos estabelecidos.
3. O adjudicatário deverá apresentar a *estrutura, composição, organograma e alocação* da equipa de trabalho a afetar às diversas fases do projeto. Os recursos humanos a afetar deverão apresentar as seguintes qualificações mínimas comprovadas nos diferentes perfis:
 - a) Diretor de projeto com responsabilidade de interlocutor com a NOVA no decurso da execução de serviços com:
 - i. Formação académica, a nível de curso superior;
 - ii. Experiência mínima comprovada de 8 anos em gestão de projetos similares;
 - b) Gestor de projeto com responsabilidade de interlocutor com a NOVA no decurso da execução de serviços com:
 - i. Formação académica, a nível de curso superior;
 - ii. Experiência mínima comprovada de 5 anos em gestão de projetos similares;
 - c) Consultor funcional para a prestação de serviços de análise e definição de processos com:
 - i. Formação académica, a nível de curso superior;
 - ii. Conhecimento alargado no levantamento de processos;
 - iii. Experiência comprovada em soluções de gestão documental.
 - d) Consultor para a prestação de serviços de apoio após entrada em produção e de manutenção e suporte da solução com:

- i. Experiência comprovada na configuração e parametrização da solução proposta.
4. O gestor de projeto deverá ter uma alocação de 100% durante os primeiros seis meses de projeto e uma alocação de, pelo menos, 50% no período subsequente.
5. A equipa a alocar aos serviços de manutenção e suporte deverá ser dimensionada de acordo com as necessidades que forem identificadas durante este período.
6. Todos os recursos afetos deverão saber falar e escrever português fluente.
7. Qualquer alteração à composição da equipa estará sujeita a aprovação prévia pela NOVA e deverá observar o seguinte procedimento:
 - a) O adjudicatário deverá, em 5 dias úteis, identificar o novo recurso considerando os requisitos mínimos exigidos;
 - b) A NOVA poderá solicitar informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados;
 - c) O adjudicatário deverá assegurar que, nos 5 dias úteis após a aceitação, o recurso inicia a prestação do serviço;
 - d) Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa do adjudicatário encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a entidade adjudicante exigir a sua substituição por um elemento de perfil equivalente ou superior, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 22.^a

Gestão de mudança

1. A adoção do sistema de gestão documental pretende desmaterializar conteúdos e automatizar processos nas várias entidades, pelo que é fundamental para o sucesso do projeto:
 - a) Assegurar a correta passagem de conhecimentos com vista a conferir às equipas da NOVA a autonomia necessária para dar continuidade à exploração da solução, sem necessidade de recorrer a terceiros;
 - b) Promover o envolvimento e o compromisso dos vários *stakeholders* na adoção do projeto.
2. O adjudicatário deverá apresentar um plano de comunicação e formação que assegure o envolvimento e a correta transferência de conhecimentos, atendendo à dimensão, complexidade e objetivos do presente projeto.
3. No plano de formação deverão ser contemplados, entre outros, os seguintes aspetos:

- a) Formação presencial para os utilizadores da NOVA, de um ponto de vista técnico e funcional da solução e de acordo com o número 4;
 - b) Formação presencial para administradores centrais;
 - c) Descrição detalhada das ações de formação a realizar e logística associada;
 - d) Descrição da documentação a produzir neste âmbito.
4. O plano de formação deverá contemplar, pelo menos, as seguintes sessões presenciais, distribuídas pelas fases identificadas no número 5 da Cláusula 15.^a do presente caderno de encargos:
- a) 1^a Fase:
 - 1 (uma) sessão de formação a *key users*, por cada Entidade Constitutiva, sobre a gestão de expediente
 - 3 (três) workshops de utilização geral com o objetivo de envolver e mobilizar os utilizadores para a adoção da nova solução;
 - b) 2^a Fase:
 - 2 (duas) sessões de formação sobre os processos de negócio definidos para a área de recursos humanos (RH) a *key users* das Entidades Constitutivas;
 - 1 (uma) sessão de formação no desenho de processos de RH a *key users* das Entidades Constitutivas;
 - c) 3^a Fase:
 - 1 (uma) sessão de formação sobre os processos de negócio definidos para a área de projetos de investigação e contratação, a *key users* das Entidades Constitutivas;
 - 1 (uma) sessão de formação no desenho de processos de projetos de investigação e contratação pública a *key users* das Entidades Constitutivas;
 - d) 4^a Fase:
 - 2 (duas) sessões de formação sobre os processos de negócio definidos para a área académica a *key users* de cada Entidade Constitutiva;
 - 1 (uma) sessão de formação no desenho de processos de gestão académica a *key users* das Entidades Constitutivas
 - e) 5^a Fase:
 - 1 (uma) sessão de formação sobre os processos de negócio definidos para a área de qualidade, a *key users* das Entidades Constitutivas;
 - 1 (uma) sessão de formação no desenho de processos de qualidade a *key users* das Entidades Constitutivas;
 - f) 6^a Fase:
 - 2 (duas) sessões de formação sobre a gestão de reuniões aos *key users* dos secretariados de apoio à direção.
5. As sessões de formação propostas decorrerão em instalações a providenciar pela NOVA.
6. O idioma dos serviços deverá ser o português. Em algumas apresentações, reuniões ou atividades poderá ser solicitado pela NOVA que seja utilizado o idioma inglês.

7. Devem ser realizados inquéritos (online) internos na NOVA e junto dos *stakeholders* do projeto para avaliação de resultados obtidos face às expectativas iniciais.

Cláusula 23.^a

Manutenção e suporte da solução

1. Constitui obrigação do adjudicatário a prestação de serviços de manutenção e suporte no ano de entrada em produção e nos 2 anos seguintes.
2. Os serviços de manutenção e suporte visam assegurar o esclarecimento de questões, de natureza funcional e técnica, e a resolução de problemas reportados a nível do funcionamento da solução pela entidade adjudicante.
3. Pretende-se um serviço multicanal (e-mail, telefone, acesso remoto), com possibilidade de recorrer ao apoio presencial de um técnico especializado, sempre que tal se justifique.
4. Para as situações que carecem de uma resolução técnica, os pedidos apresentados pela entidade adjudicante deverão ficar registados numa ferramenta a propor e disponibilizar pelo adjudicatário, permitindo uma monitorização e acompanhamento dos mesmos.
5. Relativamente aos serviços de assistência técnica a prestar, estes deverão abranger necessariamente as seguintes tarefas:
 - a) Correções e alterações resultantes de pedidos apresentados pela entidade adjudicante, que não se encontrem abrangidas pela garantia definida na Cláusula 12.^a do presente caderno de encargos;
 - b) Análise de sobrecargas nos acessos à solução;
 - c) Avaliação da continuidade dos serviços da solução;
 - d) Análise de espaço em disco e avaliação do crescimento das bases de dados da solução;
 - e) Recolha e tratamento de informação que permita monitorizar e aferir sobre a qualidade do desempenho do sistema;
 - f) Avaliação e otimização do desempenho da base de dados da solução;
 - g) Fornecimento e instalação de major *releases*, *minor releases* e *patches*;
 - h) Verificação do funcionamento de todos os servidores da solução com base nas consolas e sistemas de diagnóstico dos componentes de hardware;
6. O adjudicatário deverá garantir que as necessárias ações de manutenção que exijam tempo de inatividade do sistema, decorrerão necessariamente fora das horas úteis de trabalho das entidades constitutivas da entidade adjudicante.
7. Aos serviços acima descritos aplicam-se os níveis de serviço previstos na Cláusula 24.^a do presente caderno de encargos.

Cláusula 24.^a
Níveis de serviço

1. Durante o período de garantia e de prestação dos serviços de apoio após a entrada em produção, manutenção e suporte, o adjudicatário deverá assegurar os seguintes níveis de serviço:

Tipo Ocorrência	Descrição	Tempo de Resposta (horas úteis) *	Tempo de Resolução** (horas úteis)
Bloqueante	A aplicação não funciona	Máx. 1 hora	Máx. 4 horas
Crítica	A aplicação encontra-se parcialmente utilizável, mas com funcionalidades que apresentam problemas e impedem o cumprimento de prazos legais	Máx. 2 horas	Máx. 8 horas
Não Crítica	Não compromete o funcionamento nem usabilidade da solução nem impede de usar as funcionalidades da mesma	Máx. 8 horas	Máx. 40 horas

* Horas úteis: período compreendido entre as 9 e as 18h, de qualquer dia, de segunda a sexta;

** Tempo máximo de resolução: período total entre a data/hora da notificação pelo cliente da ocorrência e a data/hora em que o cliente aceita a sua resolução; este tempo é definido em função da prioridade atribuída à ocorrência.

2. Em sede de projeto, serão definidos os meios e/ou canais prioritários de comunicação das ocorrências, entre o adjudicante e o adjudicatário.

Cláusula 25.^a
Documentação

1. O adjudicatário será responsável pela produção de toda a documentação técnica e funcional, que resulte dos requisitos estabelecidos no presente Caderno de Encargos e da metodologia de desenvolvimento de software por ele adotada.
2. Todos os resultados produzidos pelo adjudicatário durante a execução do contrato serão alvo de aceitação por parte da entidade adjudicante.
3. A NOVA tem até 7 dias úteis para se pronunciar sobre os documentos entregues e resultados apresentados pelo adjudicatário.
4. No caso de correções ou acréscimos a introduzir, o adjudicatário tem até 5 dias úteis para o fazer e submeter novamente à aprovação do NOVA;
5. No caso da não-aceitação formal dos documentos e resultados apresentados, por parte da entidade adjudicante, deverá o adjudicatário (num prazo inferior a 5 dias úteis) proceder às alterações necessárias para nova análise da entidade adjudicante;
6. Caso a análise da entidade adjudicante, a que se refere o número 2, comprove a conformidade dos elementos entregues pelo adjudicatário e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos exigidos, deve ser comunicada ao adjudicatário a aceitação dos mesmos;

7. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem estar **desprotegidos para leitura e escrita e compatível com ferramentas de produtividade comuns**: PDF para efeitos de reprodução e em Word, Excel, PowerPoint, Project ou outro.
8. Toda a documentação produzida será da propriedade da NOVA.
9. O adjudicatário obriga-se a manter a documentação completa e permanentemente atualizada, ao longo de todo o projeto, incluindo alterações resultantes de correções ou evoluções à solução implementada, ocorridas durante o período de manutenção.

Cláusula 26.^a

Especificações técnicas

As especificações técnicas são as que constam no anexo ao presente caderno de encargos.