

ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO, SA

AJUSTE DIRETO AO ABRIGO DO CRITÉRIO MATERIAL

AQUISIÇÃO DE LICENÇAS E HORAS DE DESENVOLVIMENTO AQUAMAN

TA_20_I37_CM_S_014_DMA

CADERNO DE ENCARGOS

JULHO 2020

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar que tem por objeto principal a aquisição de licenças adicionais de utilização do sistema informático de suporte à gestão da manutenção dos ativos da Tejo Atlântico, designado por sistema AQUAMAN, respetiva manutenção, bem como a aquisição de horas de desenvolvimento, nos termos e conforme **Anexo I** ao presente caderno de encargo.

Cláusula 2.^a

Contrato

- I. O contrato composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos, integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos (CCP);
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos e os seus anexos;
 - d) A proposta;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo prestador de serviços.

2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior
3. Os ajustamentos propostos pela Tejo Atlântico nos termos previstos no artigo 99.º do CCP e aceites pelo prestador de serviços nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.^a

Prazo contratual

1. O contrato inicia-se no dia útil seguinte ao da sua outorga, a qual terá lugar mediante recurso a assinatura digital, e considerar-se-á outorgado na última data de aposição de assinatura mantendo-se em vigor pelo prazo de 12 (doze) meses a contar da data da sua celebração renovando-se automaticamente por períodos de 1 (um) mês, até ao prazo máximo total de 24 (vinte e quatro) meses, se não for denunciado, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias úteis face ao fim do seu prazo inicial, através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte, sem prejuízo das obrigações acessórias que perdurem para além da cessação do contrato.
2. Sem prejuízo do estabelecido anteriormente, tendo o prestador de serviços mais de um representante e outorgando o contrato em parte com assinatura(s) digital(is) e em parte com assinatura(s) autógrafa(s), considerar-se-á por si outorgado na data da última assinatura digital. Caso o prestador de serviços outorgue apenas com assinatura(s) autógrafa(s), considerar-se-á por si outorgado na data que tenha sido aposta conjuntamente com a(s) assinatura(s).

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Cláusula 4.^a

Obrigações do prestador de serviços

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do prestador de serviços as seguintes:
 - a) Obrigação de prestar os serviços objeto de contrato, de acordo com as especificações da prestação de serviços constantes no **Anexo I** ao presente caderno de encargos;
 - b) O prestador de serviços obriga-se a aceitar e respeitar o Manual de Fornecedores da Tejo Atlântico, disponível no site da empresa <https://www.aguasdotejoatlantico.adp.pt>.
2. Para além do disposto no número anterior, constitui obrigação principal do prestador de serviços a disponibilização de licenças adicionais para novos utilizadores do sistema AQUAMAN e correspondentes serviços de manutenção evolutiva, nos termos previstos no presente Caderno de Encargos.
3. A título acessório, o prestador de serviços 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

Conformidade e garantia Técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Tejo Atlântico em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do prestador de serviços e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 6.ª

Dever de sigilo

1. O prestador de serviços obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Tejo Atlântico, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O prestador de serviços obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. O prestador de serviços obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a Tejo Atlântico lhe indique para esse efeito.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 (dois) anos após a extinção das obrigações decorrentes 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 7.ª

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o prestador de serviços necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da Tejo Atlântico, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O prestador de serviços não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.
3. O prestador de serviços deve cumprir rigorosamente as instruções da Tejo Atlântico no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O prestador de serviços deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O prestador de serviços deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela Tejo Atlântico, ou por quem atue em representação deste.
6. O prestador de serviços deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente contrato e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, sendo o prestador de serviços responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

7. Mediante solicitação escrita da Tejo Atlântico, o prestador de serviços deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.
8. O prestador de serviços deve comunicar de imediato à Tejo Atlântico quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
9. O prestador de serviços encontra-se adstrito a notificar de imediato a Tejo Atlântico de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
10. Se o prestador de serviços tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar, por escrito, a Tejo Atlântico disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-o das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecer-lhe qualquer outra informação que a Tejo Atlântico possa razoavelmente solicitar.
11. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao prestador de serviços, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a Tejo Atlântico:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.

12. O prestador de serviços obriga-se a ressarcir a Tejo Atlântico por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
13. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do prestador de serviços e a verificação de inexistência de garantias de compliance do prestador de serviços é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pela Tejo Atlântico, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 8.^a

Conservação de dados pessoais

1. O prestador de serviços deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a um ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Tejo Atlântico.
2. Dependendo da opção da Tejo Atlântico, o prestador de serviços apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 9.^a

Transferência de dados pessoais

O prestador de serviços não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Tejo Atlântico, exceto se o prestador de serviços for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a Tejo Atlântico antes de proceder a essa transferência.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA TEJO ATLÂNTICO

Cláusula 10.^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 Tejo Atlântico deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço contratual não pode ser superior a 13.500,00 € (treze mil e quinhentos euros).
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Tejo Atlântico, incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 11.^a

Condições de pagamento

1. A(s) quantia(s) devida(s) pela a Tejo Atlântico, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após o integral cumprimento das obrigações contratuais decorrentes da prestação do serviço, em frações mensais.
3. Será faturado mensalmente o valor mensal da prestação, acrescido de eventuais custos decorrentes da entrada em utilização de novas licenças adicionais.

4. Em caso de discordância por parte da Tejo Atlântico quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar, por escrito, ao prestador de serviços, os respetivos fundamentos, estando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. A falta de pagamento dos valores contestados pela Tejo Atlântico não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do prestador de serviços devendo, no entanto, a Tejo Atlântico proceder ao pagamento da importância não contestada.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.ºs 1 a 3, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo prestador de serviços.
7. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao prestador de serviços serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 12.ª

Faturação

1. As faturas a apresentar pelo prestador de serviços à Tejo Atlântico, emitidas em observância com o disposto no artigo 299.º-B do CCP, devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.
2. A faturação deve obedecer às seguintes condições:
 - a) Ser emitida mensalmente;
 - b) Identificação dos serviços prestados;
 - c) Identificação da Entidade Adjudicante;
 - d) Número da nota de encomenda emitida pela Tejo Atlântico;
 - e) Valor/Preço do mês em referência;
 - f) IVA à Taxa legal aplicável.

3. Durante o período transitório estabelecido nos n.os 3 e 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo Decreto-Lei, n.º 123/2018, de 28 de dezembro, atualizado com o estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020 de 7 de Abril, as faturas são emitidas pelo prestador de serviços em formato papel.
4. Decorrido o período transitório referido no número anterior, as faturas eletrónicas a emitir pelo prestador de serviços devem conter, para além do definido no n.º 1 do artigo 299.º-B do CCP, a informação complementar identificada na especificação UBL, conforme ficheiro disponível em <https://www.aguasdotejoatlantico.adp.pt/content/faturacao-eletronica>.
5. Para efeitos do número anterior, a emissão de faturas deve ser efetuada em formato XML certificado, acompanhado do respetivo PDF, sendo remetido para o endereço eletrónico a indicar pela Tejo Atlântico.
6. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela Tejo Atlântico não será objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 13.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Tejo Atlântico e, identificado na cláusula 21.ª.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo prestador de serviços.
3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, determina ao prestador de serviços que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

CAPÍTULO I

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 14.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual do fornecedor

São vedadas a cessão da posição contratual e a subcontratação.

Cláusula 15.^a

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Tejo Atlântico pode exigir do prestador de serviços o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) 250€ (duzentos e cinquenta euros) por cada dia de atraso face ao prazo fixado no ponto 3 da Cláusula 1.^a do **Anexo I** do presente caderno de encargos;
2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
3. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a Tejo Atlântico decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
4. Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente serviços objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
5. A Tejo Atlântico pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
6. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a Tejo Atlântico exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 16.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao prestador de serviços, 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.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo prestador de serviços das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a Tejo Atlântico a resolver o contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do CCP, não tendo o prestador de serviços direito a qualquer indemnização.

Cláusula 17.ª

Resolução do contrato por parte da Tejo Atlântico

- I. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Tejo Atlântico pode resolver o contrato, a título sancionatório, na caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a) Quando qualquer sanção contratual, ou o somatório das sanções contratuais aplicadas ao prestador de serviços, atingir um montante igual ou superior aos referidos no n.º 2 da cláusula 15.ª a Tejo Atlântico tem o direito de optar pela resolução do contrato.
 - b) O contrato poderá ser ainda objeto de resolução pela Tejo Atlântico, sempre que se verifique o incumprimento por parte do prestador de serviços das condições estabelecidas ou de outras obrigações contratuais, ou este não tenha sanado a sua atuação no prazo para o efeito fixado, designadamente quando:
 - a. O prestador de serviços sonegar, distorcer ou, por qualquer modo, alterar quaisquer registos ou informações que deva prestar à Tejo Atlântico no âmbito da execução do presente contrato;
 - b. O prestador de serviços demonstrar, reiteradamente, negligência no cumprimento das suas obrigações;
 - c. O prestador de serviços menosprezar a responsabilidade e qualidade das prestações;

- d. Em qualquer altura se verificar que o prestador de serviços não deu aos trabalhos o desenvolvimento previsto nos programas de execução previamente acordados;
 - e. Forem reiteradamente desrespeitadas pelo prestador de serviços as instruções e recomendações feitas pela Tejo Atlântico, no que respeita à execução de trabalhos de beneficiação, manutenção ou reconstrução indispensáveis ao bom estado de conservação e funcionamento dos equipamentos de acordo com o contrato.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Tejo Atlântico.

Cláusula 18ª

Resolução do contrato por parte do prestador de serviços

- 1. O prestador de serviços pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
- 2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º I do artigo 332.º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial
- 3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 19.ª

Caução

Nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP não é exigida caução ao prestador de serviços.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 20.ª

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (quinze) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 21.ª

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a Tejo Atlântico e o prestador de serviços relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, para os seguintes contatos:

Entidade Adjudicante:

- Tejo Atlântico
- Gestor do contrato: José Martins
- Morada: Fábrica da Água de Alcântara, Av. de Ceuta, 1300-254 Lisboa
- Telefone n.º 21 3107900
- Correio eletrónico geral.adta@adp.pt

Prestador de serviços:

- Nome:
- Morada:
- Telefone n.º
- Correio eletrónico:

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

Cláusula 22.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 23.^a

Direito aplicável e natureza do contrato

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

Cláusula 24.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do CCP.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Cláusula I.^a

Disponibilização de licenças adicionais

1. O prestador de serviços obriga-se a disponibilizar licenças adicionais para novos utilizadores do sistema AQUAMAN.
2. As licenças a disponibilizar são do tipo Authorized User - utilizador nomeado com acesso ilimitado a todos os módulos e instância da solução AQUAMAN
3. A disponibilização de licenças adicionais nos termos previstos no número anterior deve ser assegurada no prazo de 8 (oito) dias a contar da data da comunicação efetuada.
4. A disponibilização de licenças adicionais às empresas do grupo AdP pelo prestador de serviços sem que tenha sido realizada a comunicação prevista no número anterior não obriga a Tejo Atlântico ao pagamento do valor correspondente.
5. A disponibilização de licenças adicionais inclui, a partir da data da sua efetivação, a obrigação de garantir os correspondentes serviços de manutenção evolutiva e de helpdesk, nos seguintes termos:
 - A. O prestador de serviços obriga-se a assegurar a manutenção evolutiva e serviços de helpdesk do sistema AQUAMAN, que compreende as seguintes tarefas:
 - i. Garantir a segurança dos dados e das configurações, parametrizações e desenvolvimentos específicos realizados no sistema AQUAMAN, nomeadamente através da realização de cópias de segurança com a periodicidade adequada;
 - ii. Monitorizar o funcionamento no sistema AQUAMAN, nas suas diferentes componentes, garantindo as atividades normais de administração do sistema e a resolução de eventuais anomalias;
 - iii. Monitorizar o funcionamento da solução AQUAMAN nos processos de integração com o SAP;

- iv. Monitorizar o funcionamento da solução *AQUAMAN* nos processos de integração com a solução de *SIG G/InterAqua*;
- v. Disponibilizar as novas versões e atualizações das licenças em utilização;
- vi. Corrigir erros que sejam identificados pelos utilizadores da solução e que não foram previamente detetados;
- vii. Adaptar o sistema *AQUAMAN* às novas versões de sistemas operativos;
- viii. Adaptar o sistema *AQUAMAN* às novas versões de *hardware*.

B. O âmbito dos serviços de Helpdesk aos utilizadores do sistema *AQUAMAN* determinam para o prestador de serviços a execução das seguintes tarefas:

- i. Assistência telefónica para esclarecimento de dúvidas e ocorrências, no que respeita à utilização do sistema *AQUAMAN*;
- ii. Apoio aos utilizadores chave (comumente designado por *key-users*) na assistência técnica remota para a resolução de problemas e dúvidas que surjam na utilização do sistema *AQUAMAN*;
- iii. Resolução de problemas detetados da utilização corrente do sistema *AQUAMAN*;
- iv. Resolução de pedidos de serviço e de incidentes, registados através da Plataforma de Agilização à Comunicação e Operação (*PACO*);
- v. Identificação de melhorias ou correções ao sistema *AQUAMAN*.

Cláusula 2.^a

Assessoria técnica

- I. No âmbito da assessoria técnica serão resolvidas as questões colocadas por telefone e por e-mail, que não puderem ser resolvidos pela mesma via e, ainda, as situações que se enquadrem dentro dos seguintes princípios:
 - esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas de utilização da solução de *AQUAMAN*;

- definição de fluxos de trabalho, com as ferramentas da solução de AQUAMAN, para a resolução de problemas específicos;
- identificação de melhorias desejáveis ou pretendidas pela Tejo Atlântico;
- acompanhamento e monitorização das atividades realizadas pela Tejo Atlântico no AQUAMAN;
- ações de formação, em diversas matérias, designadamente, o módulos da solução de AQUAMAN;
- apoio à Tejo Atlântico na obtenção de informação via relatórios produzidos pelas ferramentas existentes, nomeadamente de “Relatórios” e “Relatórios Baseados em Consulta”;
- apoio à Tejo Atlântico em ações de divulgação interna ou externa, marketing ou outros;
- workshops específicos, com vista à divulgação e esclarecimento de boas práticas na utilização da solução AQUAMAN;
- ajustes nas configurações e parametrizações da solução AQUAMAN, suscitados pela sua utilização, que venham a ser solicitados pela Tejo Atlântico;
- ações de formação complementares, em diversas matérias, designadamente, utilização da solução de AQUAMAN, processo corporativo de gestão de ativos, processo produtivo de introdução de informação;
- outras ações que vierem a ser acordadas entre a Tejo Atlântico e a AQUASIS, como por exemplo a atualização dos processos específicos da Tejo Atlântico parametrizados na solução e o desenvolvimento de relatórios dinâmicos específicos para a Tejo Atlântico.