

CADERNO DE ENCARGOS

**CONCURSO PÚBLICO NACIONAL Nº SCGC_ICBAS_CPN/20A003_ AQUISIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE
EDUCACIONAL PARA SIMULADOR DIGITAL INTERATIVO PARA O ICBAS**

Índice

CLÁUSULA 1ª. OBJETO DO CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª. CONTRATO	3
CLÁUSULA 3ª. PRAZO DO CONTRATO	3
CLÁUSULA 4ª. OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE	4
CLÁUSULA 5ª. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	5
CLÁUSULA 6ª. LOCAL E FORMA DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS	5
CLÁUSULA 7ª. PREÇO CONTRATUAL.....	6
CLÁUSULA 8ª. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	6
CLÁUSULA 9ª. RESPONSABILIDADES.....	7
CLÁUSULA 10ª - PATENTES, LICENÇAS, MARCAS DE FABRICO OU DE COMÉRCIO E DESENHOS REGISTRADOS	7
CLÁUSULA 11ª. PENALIDADES CONTRATUAIS	7
CLÁUSULA 12ª. INCUMPRIMENTO DEFINITIVO.....	8
CLÁUSULA 13ª. DEVER DE SIGILO.....	9
CLÁUSULA 14ª. FORÇA MAIOR	9
CLÁUSULA 15ª. RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO	10
CLÁUSULA 16ª. RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE	10
CLÁUSULA 17ª. FORO COMPETENTE.....	10
CLÁUSULA 18ª. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	10
CLÁUSULA 19ª. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	11
CLÁUSULA 20ª. GESTOR DO CONTRATO.....	11
CLÁUSULA 21ª. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	11

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO NACIONAL Nº SCGC_ICBAS_CPN/20A003_ AQUISIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE EDUCACIONAL PARA SIMULADOR DIGITAL INTERATIVO PARA O ICBAS

SPUP – SERVIÇOS PARTILHADOS DA UNIVERSIDADE DO PORTO

SCGC – SERVIÇO DE COMPRAS E GESTÃO CONTRATUAL

CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	11
CLÁUSULA 22ª. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SOFTWARE DO SIMULADOR DE PACIENTES VIRTUAIS.....	11
CLÁUSULA 23ª. NÍVEIS DE SERVIÇO	13

CLÁUSULAS

CLÁUSULA 1ª. OBJETO DO CONTRATO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas e as especificações técnicas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de licença de software educacional para simulador de pacientes virtuais para o Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto (ICBAS).

CLÁUSULA 2ª. CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a. Os suprimimentos 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 prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 3ª. PRAZO DO CONTRATO

O contrato produz efeitos por um período de 60 meses a contar da data da disponibilização da licença de utilização do software (acessos on-line) e após a formação da totalidade dos utilizadores, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CLÁUSULA 4ª. OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas do contrato, decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações principais:

- a. Fornecer a licença do software apresentada na sua proposta em conformidade com as especificações técnicas;
- b. Disponibilização de todos elementos técnicos necessários à implementação e execução do software;
- c. Obrigação de disponibilizar suporte técnico remoto (telefone, email), 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- d. Prestar os serviços de suporte e manutenção associados à disponibilização das licenças e respetivas atualizações e de desenvolvimento de novos casos clínicos;
- e. Obrigação de garantia do software no período de vigência do contrato, ilimitada a defeitos e “bugs” e outras anomalias;
- f. Garantir a proteção e segurança da informação sobre as pessoas singulares, em concreto que o tratamento no âmbito da prestação dos serviços, objeto do contrato, ocorrerá em estrita observância de todas as disposições pertinentes de direito nacional e europeu que protegem os direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares, em particular o seu direito à proteção da vida privada no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais;
- g. Garantir a implementação de medidas técnicas de segurança adequadas à confidencialidade e à integridade da informação tratada;
- h. Promover formação técnica sobre o sistema de software e as diversas componentes a todos os docentes selecionados para a sua utilização.

2. Constituem, ainda, obrigações do cocontratante:

- a. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
- b. Na eventualidade de ser total ou parcialmente impossível assegurar os serviços, objeto do contrato, celebrado com o contraente público, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do referido contrato, a situação deverá ser comunicada de imediato ao Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto e o motivo do incumprimento devidamente identificado.;

- c. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização do contraente público;
- d. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- e. Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
- f. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

CLÁUSULA 5ª. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. Em relação aos dados pessoais a que o cocontratante vai aceder no âmbito desta relação contratual, obrigam-se, desde já a cumprir com a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais e a adotar medidas técnicas e organizativas adequadas para obstar a acessos não autorizados, transmissão ou modificações de dados pessoais não autorizadas (principalmente através da rede informática), regendo-se nas execução das suas tarefas, em específico nas operações que envolvam tratamento dos dados pessoais pelos princípios da segurança, confidencialidade, integridade, finalidade, minimização, necessidade e transparência.
2. O contraente público cessará de imediato o presente contrato sempre que entenda que o cocontratante não está a cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
3. Para efeitos do presente caderno de encargos, entende-se por violação de dados pessoais, uma violação da segurança que provoque, de modo accidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso, não autorizados, a dados pessoais recolhidos e tratados pelos contraentes públicos.

CLÁUSULA 6ª. LOCAL E FORMA DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS

1. A obrigação de fornecimento da licença objeto do contrato é efetuada através da disponibilização de acessos on-line.
2. Os serviços de suporte técnico são prestados via e-mail, telefone ou remotamente, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3. A formação técnica sobre o sistema de software e sobre as diversas componentes a todos os docentes selecionados para a sua utilização poderá ser efetuada nas instalações do ICBAS ou do Centro Hospitalar Universitário do Porto ou, por acordo entre as partes, realizar-se on-line.

CLÁUSULA 7ª. PREÇO CONTRATUAL

1. Pelo fornecimento da licença de software objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de encargos, o contraente público deve pagar ao cocontratante o preço global constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior **não pode, em qualquer caso, ser superior a 186.420,00 € (cento e oitenta e seis mil, quatrocentos e vinte euros)**, no prazo máximo de vigência admitido (valores sem IVA).
3. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. Os preços constantes da proposta adjudicada não serão revistos durante a vigência do contrato.

CLÁUSULA 8ª. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelo contraente público, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a data de emissão da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.
2. A obrigação respetiva é exigível após a disponibilização da licença de utilização do software (acessos on-line) e após a formação para o efeito à totalidade dos utilizadores.
3. Em caso de discordância por parte do contraente público, quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar ao Cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. A fatura deverá ser emitida em nome da Universidade do Porto – Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, com referência aos documentos que lhe deram origem, devendo especificar o n.º da encomenda / compromisso e o número do contrato.
5. Desde que devidamente emitida e observado o disposto nos números anteriores, a fatura será paga através de transferência bancária.

6. A emissão de faturas eletrónicas por parte do cocontratante deve cumprir os requisitos legais inerentes à emissão das mesmas, assim como as disposições vertidas na Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso.

CLÁUSULA 9ª. RESPONSABILIDADES

1. O cocontratante responde perante o contraente público por todos os prejuízos, direta ou indiretamente emergentes dos trabalhos objeto do contrato, bem como daqueles que resultem do incumprimento ou do deficiente cumprimento das suas obrigações contratuais, até à conclusão da execução do contrato.
2. Do mesmo modo, o cocontratante responde por todos os prejuízos causados por quaisquer atos ou omissões de quaisquer pessoas que, no âmbito da sua intervenção, para ele exerçam funções, independentemente do regime jurídico.
3. Se o contraente público vier a ser demandado por terceiros por prejuízos causados pelo cocontratante, no âmbito da execução do contrato, este último indemnizá-lo-á de todas as despesas que, em consequência, haja de realizar e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.
4. Correm inteiramente por conta do cocontratante a reparação e a indemnização de todos os prejuízos que, por motivos que lhe sejam imputáveis, sejam sofridos por terceiros até à conclusão da execução do contrato, em consequência do modo de execução dos trabalhos, da atuação do seu pessoal ou dos seus fornecedores.

CLÁUSULA 10.ª - PATENTES, LICENÇAS, MARCAS DE FABRICO OU DE COMÉRCIO E DESENHOS REGISTRADOS

1. Correm inteiramente por conta do cocontratante os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução do contrato de quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial.
2. No caso de o contraente público ser demandado por infração na execução do contrato de qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o cocontratante indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

CLÁUSULA 11ª. PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento e até ao limite de 20% do preço contratual, sendo que pela mora no cumprimento das obrigações contratuais pode exigir o pagamento de uma pena, nos seguintes termos:

a. Pelo incumprimento das datas e prazos de disponibilização dos bens;

- b. Pelo incumprimento das datas e prazos de reparação das avarias;
- c. Pelo incumprimento da obrigação de prestação de serviços de suporte técnico;

A penalidade para todas as alíneas anteriores é calculada com a seguinte fórmula:

$$P \text{ (penalidade)} = V \text{ (valor do contrato)} \times A \text{ (dias em atraso, incluindo sábados, domingos e feriados)} / 50$$

d. Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das demais obrigações contratuais previstas, até 5% do preço contratual.

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

4. O contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelos danos correspondentes.

CLÁUSULA 12ª. INCUMPRIMENTO DEFINITIVO

Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, o contraente público, considerando a natureza das prestações objeto do contrato, pode exigir o pagamento das seguintes quantias, correspondentes ao prazo de execução contratual não cumprido:

- a. até 80% do preço contratual, se o incumprimento ocorrer até aos 12 meses contados a partir da data de início do contrato;
- b. até 60% do preço contratual, se o incumprimento ocorrer entre os 12 e os 24 meses contados a partir da data de início do contrato;
- c. até 40% do preço contratual, se o incumprimento ocorrer entre os 24 e os 36 meses contados a partir da data de início do contrato;
- d. até 20% do preço contratual, se o incumprimento ocorrer entre os 36 e os 48 meses contados a partir da data de início do contrato;
- e. até 10% do preço contratual, se o incumprimento ocorrer entre os 48 e os 60 meses contados a partir da data de início do contrato.

CLÁUSULA 13ª. DEVER DE SIGILO

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a entidade adjudicante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O cocontratante deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

CLÁUSULA 14ª. FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do cocontratante, na parte em que intervenham.
 - b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do cocontratante 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 cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam.
 - d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo cocontratante de normas legais.
 - e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante 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 cocontratante não devidas a sabotagem.
 - g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA 15ª. RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, e no presente caderno de encargos o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

CLÁUSULA 16ª. RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

O cocontratante pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332º do CCP.

CLÁUSULA 17ª. FORO COMPETENTE

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

CLÁUSULA 18ª. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual por qualquer das partes são admitidas, nos termos dos artigos 316º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 19ª. 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 20ª. GESTOR DO CONTRATO

1. Nos termos do artigo 290.º-A, é designado o seguinte gestor do contrato em nome da entidade adjudicante:
Nuno Santos
2. Contactos do gestor do contrato: e-mail: nsantos@icbas.up.pt | telefone: 220 428 040

CLÁUSULA 21ª. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pelo disposto no Código dos Contratos Públicos e restante legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

CLÁUSULA 22ª. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SOFTWARE DO SIMULADOR DE PACIENTES VIRTUAIS

1. Pretende-se a disponibilização de licença de software educacional para simulador de pacientes virtuais para treinar a tomada de decisões e o raciocínio clínico, permitindo ao utilizador desempenhar cenários clínicos baseados em múltiplos problemas, interagindo em tempo real com pacientes virtuais em ambiente de Emergência/ Consulta Ambulatória/ Ambulância, Casa ou Rua, com as seguintes mecânicas funcionais: entrevistar o paciente virtual de modo a realizar uma anamnese interativa; realizar exame físico; elaborar um diagnóstico diferencial; decidir sobre os meios complementares de diagnóstico necessários, executar intervenções e administrar medicações, lidar com situações inesperadas de deterioração dos pacientes em tempo real, obter uma avaliação imediata de desempenho de acordo com as principais "guidelines" clínicas e científicas. O sistema deve possibilitar acessos diferenciados para professores e alunos e ser dotado de funcionalidades avançadas de gestão da aprendizagem para consultar e armazenar métricas e dados analíticos sobre o desempenho dos utilizadores na resolução dos cenários clínicos, criar sessões de treino online e sessões de avaliação online e deve conter funcionalidades de edição dos cenários clínicos. O sistema deve poder ser acedido via web browser, computadores e dispositivos móveis.

2. Pretende-se a disponibilização de licença de software educacional para simulador digital interativo que contemple as seguintes características e funcionalidades mínimas:

	Requisitos mínimos obrigatórios
1	Pacientes virtuais interativos diversificados na idade, desde bebé a sénior, género e com diversidade multicultural.
2	Uma biblioteca de 70 cenários clínicos nas seguintes áreas: alergias/imunologia, cardiologia, endocrinologia, gastrointestinal, doenças infecciosas, medicina interna, nefrologia, neurologia, oncologia, obstetrícia/ginecologia, ortopedia, pediatria, pneumologia, toxicologia, traumatologia, urologia e doenças vasculares.
3	Sinais e sintomas visuais dinâmicos.
4	Funcionalidades de diálogo com o paciente, suportado por um sistema de regras com suporte a várias possibilidades de respostas consoante a condição de saúde prevalente.
5	Algoritmo fisiológico completo e responsivo a medicações, intervenções e múltiplas condições de saúde.
6	Monitorização de parâmetros vitais em tempo real.
7	Realização de exames físicos seguindo o protocolo ABCDE.
8	Realização de exames bacteriológicos.
9	Realização de testes laboratoriais.
10	Avaliação Neuropsicológica.
11	Testes da função pulmonar.
12	Testes de alergias.
13	Testes PiCCO.
14	Testes de eletrofisiologia: ECG de 12 derivações.
15	Exames de imagiologia.
16	Apresentar várias escalas para avaliação do paciente com AVC (NIHSS).

	Requisitos mínimos obrigatórios
17	Intervenções Várias
18	Apresentar um conjunto completo de medicamentos e fluidos com possibilidade de diferentes modos de administração e dosagem para situações agudas e crónicas.
19	Contemplar ferramentas de "debriefing" de desempenho.
20	Contemplar ferramentas de Gestão da Aprendizagem.
21	Contemplar ferramentas de edição e adaptação de cenários clínicos interativos.
22	O software deverá ser integralmente disponibilizado na língua portuguesa. Admite-se que a documentação técnica possa ser apresentada em língua inglesa.
23	Compatibilidade com o seguinte hardware: CPU: Intel Core i5, i7 (7th, 8th or 9th Generation); GPU: Dedicated Graphic card, Nvidia GTX1050 ou AMD RX 560; HDD/SSD 128Gb; 8GB RAM

CLÁUSULA 23ª. NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Sem prejuízo do disposto na clausula 6ª, o cocontratante obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
 - a. Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado das 8h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço;
 - b. Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:
 - i. Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;
 - ii. O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (n.º telefone único);
 - iii. Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.

2. No que diz respeito à manutenção e resolução de avarias, o cocontratante deverá garantir que 80% das falhas sejam reparadas 4 (quatro) horas após a comunicação da avaria e 99% das falhas reparadas até 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação da avaria.
3. Relativamente à obrigação de prestação de serviços de suporte técnico, o Cocontratante deverá disponibilizar um formador no período máximo de 72 horas após a requisição por parte do Contraente público.