

Aprovo o Caderno de Encargos,



Data: 16 / 11 / 2020

CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA

Ref.ª CPG-17-2020

“Solução integrada de gestão de relacionamento entre a Universidade e os Alunos, Alumni e potenciais Alunos, de acordo com a candidatura do Projeto para Desenvolvimento da BRAIN U.: Plataforma Analítica de Apoio ao Planeamento e Gestão de Instituição do Ensino Superior, no âmbito do COMPETE 2020 operação com o nº POCI-02-0550-FEDER-035502”

Novembro - 2020

PARTE I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Procedimento

O procedimento adotado é a consulta prévia, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, atualizado com a redação do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, doravante designado por CCP, aplicando-se-lhe as disposições legais previstas nos artigos 112.º a 127.º do mesmo diploma legal.

Artigo 2.º - Objeto

O objeto do presente procedimento visa a aquisição duma Solução integrada de gestão de relacionamento entre a Universidade e os Alunos, Alumni e potenciais Alunos, de acordo com a candidatura do Projeto para Desenvolvimento da BRAIN U.: Plataforma Analítica de Apoio ao Planeamento e Gestão de Instituição do Ensino Superior, no âmbito do COMPETE 2020 operação com o nº POCI-02-0550-FEDER-035502, de acordo com as especificações técnicas fixadas na Parte II – Especificações Técnicas, do presente caderno de encargos, bem como a definição das condições jurídicas, técnicas e económicas do contrato a celebrar.

Artigo 3.º - Forma e documentos contratuais

1. O contrato será celebrado por escrito.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões das peças de procedimento identificados pela entidade convidada, 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 às peças de procedimento;
 - c) O presente Caderno de Encargos e o Convite;
 - d) A proposta do adjudicatário;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
 - f) Outras peças do procedimento.
3. Além dos documentos indicados no número anterior, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável e não esteja em oposição com os documentos do contrato, as normas portuguesas e europeias, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, e as de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º, ambos do CCP.
5. Havendo contradição entre os documentos que integram o contrato, nos termos do n.º 2 deste artigo, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

Artigo 4.º - Critério de Adjudicação

Nos termos do disposto no artigo 74.º do CCP, propõe-se superiormente que o critério de adjudicação seja o da proposta economicamente mais vantajosa na modalidade de melhor relação qualidade-preço.

Artigo 5.º - Preço Base

1. Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP, o montante máximo que a Universidade Nova de Lisboa Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação Nova Information Management School (UNL – NOVA IMS), adiante designada por UNL – NOVA IMS se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, é fixado em 54.700,00€ (cinquenta e quatro mil e setecentos euros), acrescido de IVA 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, incluindo todas as despesas do adjudicatário com o seu pessoal, nomeadamente salários, contribuições obrigatórias para a Segurança Social, seguros de acidentes de trabalho ou outros que se revelem necessários e todas as outras despesas sociais obrigatórias, as despesas de alojamento, alimentação e deslocação dos meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de equipamentos, meios materiais e produtos.
3. O valor fixado como preço base, fundamenta-se numa consulta preliminar ao mercado.

Artigo 6.º - Preço anormalmente baixo

A entidade adjudicante considera que uma proposta tem um preço ou custo anormalmente baixo quando o seu valor seja inferior a 40.000,00€ (quarenta mil euros), montante pelo qual considera não se salvar a boa execução do contrato por parte do adjudicatário.

Artigo 7.º Fundos disponíveis

De acordo com o estabelecido na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atualizada, diploma que aprova as regras aplicáveis à assunção de compromissos e aos pagamentos em atraso das entidades

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

Artigo 12.º - Sigilo e confidencialidade

1. As partes outorgantes obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos previstos no objeto do contrato, e a tratar como confidenciais todos os documentos a que tenham acesso no âmbito do seu desenvolvimento, abrangendo esta obrigação os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que se encontrem envolvidos no fornecimento ou no procedimento ao qual o mesmo deu origem.
2. Exclui-se do âmbito do número anterior toda a informação gerada por força da execução do contrato, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que por força de disposição legal tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

Artigo 13.º - Tratamento de Dados Pessoais

1. Os dados pessoais tratados pelo adjudicatário no âmbito do contrato, serão tratados na medida do estritamente necessário para os fins delimitados pelo âmbito do presente Caderno de Encargos e do contrato e de acordo com as instruções da NOVA IMS. O adjudicatário não tratará os dados pessoais para fins próprios, nem fará uso dos mesmos em qualquer produto ou serviço disponibilizado a terceiros.
2. O adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente com o disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho (Regulamento Geral de Proteção de Dados ou “RGPD”), a respeito da proteção das pessoas singulares, no que toca ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e com as demais legislações nacionais ou internacionais em vigor relativas à proteção de dados pessoais e, nomeadamente, a:
 - a) Prestar o seu serviço de acordo com as obrigações de proteção de dados desde a conceção e por defeito, nos termos do artigo 25.º do RGPD;
 - b) Observar eventuais orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados;
 - c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a NOVA IMS esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

- d) Sujeitar-se a e colaborar com uma *due diligence* de segurança, durante o processo de seleção, para averiguar o nível de segurança existente face ao risco colocado pelas operações de tratamento efetuadas no âmbito do contrato;
- e) Efetuar uma Avaliação de Impacto da Proteção de Dados (AIPD) à solução prestada à NOVA IMS e atualizá-la sempre que se demonstrar necessário, com uma periodicidade nunca inferior a duas vezes por ano, por cada ano de contrato;
- f) Prestar à NOVA IMS toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado no âmbito do contrato, mantendo aquela informada em relação ao tratamento de dados pessoais e obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais.
- g) Celebrar um acordo com a NOVA IMS nos termos do artigo 28.º do RGPD.

Artigo 14.º - Caução

Não é exigível a prestação de caução, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Artigo 15.º - Penalidades contratuais

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, pode ser aplicada uma penalidade calculada de acordo com a seguinte fórmula: $P=(V/50)*A$, em que **P** corresponde ao montante da penalidade referente ao período em atraso, **V** é igual ao valor do preço contratual e **A** é o número de dias em atraso no fornecimento de parte ou do todo.
2. Os pagamentos das penalidades previstas no número anterior são sujeitos a descontos na fatura não liquidada.

Artigo 16.º - Subcontratação e Cessão da posição contratual

A subcontratação e a cessão da posição contratual regem-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação.

Artigo 17.º - Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.

2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. Podem constituir força maior se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagem, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins ou determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. 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 fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
5. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
6. A força maior ou a ocorrência de casos fortuitos determinam a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento daquelas resultantes.

Artigo 18.º - Resolução do contrato por iniciativa do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pela entidade adjudicante especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, o adjudicatário tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações:
 - a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
 - b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao adjudicante;

- c) Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo adjudicante por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;
- d) Exercício ilícito dos poderes tipificados no capítulo sobre conformação da relação contratual, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
- e) Incumprimento pela entidade adjudicante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.

2. No caso previsto na alínea a) do n.º 1, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do adjudicatário ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença.

3. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.

4. Nos casos previstos na alínea c) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao adjudicante, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se o adjudicante cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Artigo 19.º - Resolução sancionatória

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo adjudicatário especialmente previstas no contrato, a entidade adjudicante pode resolver o contrato a título sancionatório nos seguintes casos:

- a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao adjudicatário;
- b) Incumprimento, por parte do adjudicatário, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
- c) Oposição reiterada do adjudicatário ao exercício dos poderes de fiscalização da entidade adjudicante;
- d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato;
- e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP;
- f) Incumprimento pelo adjudicatário de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
- g) O adjudicatário se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.

2. O disposto no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação de contrato.
3. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo da entidade adjudicante poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário.

Artigo 20.º - Contagem dos prazos na fase de formação dos contratos

1. Os prazos referidos no CCP relativos aos procedimentos de formação de contratos contam-se nos termos do disposto no artigo 87.º do Código do Procedimento Administrativo e não lhes é aplicável, em caso algum, o disposto no artigo 88.º do mesmo Código.
2. Os prazos fixados para a apresentação das propostas são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.

Artigo 21.º - Contagem dos prazos na fase de execução dos contratos

- 1 - À contagem de prazos na fase de execução do contrato são aplicáveis as seguintes regras:
 - a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
 - b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
 - c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data, mas se no último mês não existir dia correspondente o prazo finda no último dia desse mês;
 - d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.
- 2 - O disposto na alínea d) do número anterior também é aplicável aos prazos que terminem em férias judiciais se o ato sujeito a prazo tiver de ser praticado em juízo.

Artigo 22.º - Publicidade

O adjudicatário não pode fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou comunicação relacionada com o presente contrato, sem a prévia autorização da UNL – NOVA IMS.

Artigo 23.º - Notificações

1. As notificações entre as partes devem ser efetuadas com suficiente clareza, de modo a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.
2. Com exceção das situações em que o presente caderno de encargos exija uma formalidade especial, as notificações podem ser efetuadas pelos seguintes meios:
 - a) Por correio eletrónico com aviso de entrega;
 - b) Por telecópia (fax); e,
 - c) Por carta registada com aviso de receção.
3. Salvo indicação em contrário, os atos administrativos inerentes à execução do contrato só produzem efeitos após notificação, nos termos previstos nos números anteriores.
4. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 24.º - Comunicações

1. As comunicações entre a entidade adjudicante e a entidade adjudicatária relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas pelos meios a que se refere o número 1 do artigo 468.º do CCP, na sua atual redação, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.
2. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do contrato, as partes devem identificar no mesmo as informações de contacto dos respetivos representantes, designadamente o endereço eletrónico, o número de telecópia e o endereço postal.

Artigo 25.º - Legislação aplicável e foro competente

1. Em tudo o que o presente Caderno de Encargos for omissos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, atualizado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na sua redação atual, bem como o Código do Procedimento Administrativo e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei portuguesa.
2. Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.
3. As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

Artigo 26.º - Prevalência

De acordo com o artigo 51.º do CCP, as normas constantes daquele diploma, relativas às fases de formação e de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

PARTE II

Especificações dos serviços a prestar

Artigo 27.º - Especificações

O presente caderno de encargos tem por objeto a aquisição duma Solução integrada de gestão de relacionamento entre a Universidade e os Alunos, Alumni e potenciais Alunos, de acordo com a candidatura do Projeto para Desenvolvimento da BRAIN U.: Plataforma Analítica de Apoio ao Planeamento e Gestão de Instituição do Ensino Superior, no âmbito do COMPETE 2020 operação com o nº POCI-02-0550-FEDER-035502, conforme características abaixo evidenciadas:

Objecto

Solução integrada de gestão de relacionamento entre a Universidade e os Alunos, *Alumni* e potenciais Alunos, com os seguintes objetivos:

- Facilitar, agilizar e tornar mais eficiente a gestão do seu relacionamento com os públicos alvo, gerindo informação com maior detalhe;
- Corresponder às expectativas dos públicos alvo face ao serviço de qualidade que se pretende prestar, especificamente no tratamento dos seus pedidos;
- Otimizar e padronizar os processos de trabalho internos, os fluxos de circulação da informação (no sentido de agilizar a resposta), centralizar a informação e minimizar erros na execução das tarefas;
- Aumentar o nível de colaboração entre os diversos intervenientes nos processos em causa;
- Assegurar um acesso rápido e um controlo efetivo sobre todos os processos;
- Assegurar o acesso sistemático à informação de monitorização e de suporte à tomada de decisão;
- Aumentar e medir a produtividade dos utilizadores na execução das suas tarefas.

Pretende-se maximizar a automatização de processos e reduzir a necessidade de efetuar atividades de *data entry* repetitivo em diversas aplicações de forma manual, sendo por isso fundamental considerar a integração com outros sistemas operacionais atuais. Pretende-se também que o sistema seja de fácil adaptação e evolução, permitindo dar resposta em tempo útil a alterações ao modelo de negócio.

Requisitos Funcionais

Gestão de Contactos

Requisitos:

- A solução deve permitir representar os contactos da NOVA IMS, com as suas especificidades. Os contactos deverão ser visualizados numa ficha de contacto.
- Deverá ser possível visualizar a lista de contactos da NOVA IMS.
- A solução deverá permitir efetuar pesquisas de contactos por qualquer um dos atributos que fazem parte da ficha de contacto e dados associados.
- A solução deverá permitir associar informação adicional à ficha do contacto.
- A solução deve contemplar um alerta por email sempre que é atualizado o campo de consentimento de texto livre.
- A solução deve permitir o registo de Contactos Interessados de uma forma ágil e dinâmica, por exemplo, em visitas as escolas, feiras, etc.
- A solução deverá permitir associar documentos anexos à ficha do contacto.
- A solução deve permitir registar Escolas e Professores.
- A solução deverá permitir a importação inicial de contactos a partir de ficheiros com um formato específico.
- A solução deve contemplar a integração com o LinkedIn.

Gestão de Interações

Requisitos:

- A solução deverá permitir gerir atividades para os utilizadores, através de vários canais.
- A solução deverá permitir registar atividades de contacto entre a NOVA IMS e os Contactos.
- A solução deverá estar interligada com soluções de correio eletrónico de forma a ser possível receber e enviar e-mails.
- No que respeita a e-mails recebidos, a solução deverá permitir a sua gestão ordenada num repositório estruturado e onde seja possível efetuar a sua distribuição para os agentes responsáveis pelo seu tratamento.
- A solução deve ter a capacidade de contactar de forma rápida e fácil um conjunto de clientes através de e-mail.

Gestão de Pedidos

Requisito

- A solução deve permitir representar Pedidos de Contacto de acordo com as necessidades de negócio a identificar.
- Os Pedidos de Contacto deverão ser consultáveis em listas e ordenados de acordo com vários parâmetros variáveis.
- Deverá existir uma tipificação de assuntos para os Pedidos, de forma a caracterizá-los.

- A solução deverá permitir obter uma estatística de número de pedidos por tipologia por unidade de tempo (por exemplo).
- A solução deverá permitir registar e gerir pedidos de várias áreas ou temas. Em função da tipologia deverão poder existir campos diferentes a preencher pelo utilizador.
- Os pedidos devem ser armazenados de forma a que seja possível visualizar um histórico de Pedidos do Contacto, a partir da respetiva ficha.
- Os pedidos devem poder caracterizar o respetivo canal de entrada (por exemplo, e-mail, telefone, web, presencial, etc.).
- Documentos anexos. A solução deverá permitir anexar documentos aos Pedidos, caso seja necessário arquivar ficheiros de diversos formatos.
- A solução deverá permitir registar atividades de contacto e fazer a respetiva associação a um Pedido do Contacto (por exemplo, os e-mails trocados no âmbito do tratamento do pedido).
- A solução deverá permitir que cada Pedido tenha um responsável, podendo ser atribuído de forma automática (por exemplo, em função da tipologia) ou manual.
- A solução deverá disponibilizar áreas comuns de trabalho onde os utilizadores possam aceder a registos de Pedidos ou outros para gerirem a sua atividade numa lógica de filas.
- A solução deve permitir que os utilizadores acedam às filas e retirem os registos para si próprios.
- A solução deverá permitir efetuar o reencaminhamento de Pedidos entre utilizadores ou filas de trabalho.
- A solução deve disponibilizar templates de email para a comunicação com os contactos externos ou internos.
- A solução deverá permitir exportar informação dos pedidos para Microsoft Excel.
- A solução deverá permitir a importação inicial de Pedidos a partir de ficheiros com um formato específico.

Marketing

Requisito

- A solução deverá permitir o registo das campanhas.
- A solução deverá permitir a caracterização das campanhas.
- A solução deverá permitir o planeamento da campanha.
- A solução deverá permitir definir segmentos.
- A solução deverá permitir visualizar e gerir todos os segmentos ativos/inativos.
- A solução deve permitir visualizar e gerir todos os emails marketing criados (ativos ou rascunho).
- A solução deve permitir a definição do Remetente do Email.
- A solução deve permitir o agendamento do envio para data/hora específica.
- A solução deverá permitir a criação e reutilização de Templates de Email de Marketing (Newsletters, Emails informativos didáticos, etc.).
- A solução deverá permitir a pré-visualização do Email.
- A solução deve permitir a criação de grupos de teste para envio do email.

- Estatísticas do Email - solução deverá permitir obter feedback das campanhas de envio de e-mails.
- A solução deve permitir obter a visão integrada dos envios nos contactos ou potencial contactos.
- Consulta dos emails não enviados para tratamento.
- A solução deve permitir obter a visão integrada das interações com o cliente (envio dos emails, emails abertos, formulários submetidos, etc.).
- A solução permite adicionar campos dinâmicos no remetente e no corpo do Email de Marketing (Newsletter, etc.).
- A solução deverá permitir criar landing pages e associá-las a links enviados nos e-mails no contexto de campanhas.
- A solução deverá contemplar o tracking de consulta da landing page.
- A solução deve permitir visualizar e gerir todas as landing pages criadas (ativos ou rascunho).
- A solução deverá permitir criar formulários para recolha de informação sobre contactos, ex: Aluno, Alumni, etc.
- A solução deve permitir visualizar e gerir todos os formulários criados (ativos ou rascunho).
- A solução deverá permitir embutir o formulário numa landing page ou num email de Marketing.
- A solução deverá permitir associar a submissão de um formulário a um contacto ou potencial contacto já existente.
- A solução deverá permitir mapear campos dos formulários para campos do cliente.
- A solução deverá permitir obter o tracking de todos os formulários submetidos.
- A solução deverá permitir inserir um URL de reencaminhamento assim que o Contacto ou potencial contacto submeter o formulário.
- A solução deverá permitir efetuar uma gestão automatizada dos consentimentos de contactos e potenciais contactos.
- A solução deve permitir filtrar segmentos por consentimento.
- A solução deverá permitir a criação dos tipos de consentimentos definidos pela organização.
- A solução deverá permitir a atualização dos consentimentos atuais.
- A solução deve permitir configurar processos de automação de campanhas com triggers e eventos que possam definir os próximos passos da campanha (p.ex., «se o cliente abriu o e-mail e clicou no link Y, então deve ser-lhe agendado um contacto telefónico automaticamente; ou o cliente deve ser inserido num segmento específico onde estão potenciais interessados no tema»).
- A solução deverá permitir criar Customer Journeys.
- A solução deverá permitir consultar quantos clientes estão numa automação específica e em que caminhos/ramos da automação.
- A solução deverá permitir consultar a Customer Journey de cada cliente por cada automação em que esteja presente.
- A solução deve permitir visualizar e gerir todas as Customer Journeys criadas.
- A solução deverá permitir a atribuição de pontos ao cliente, com base nas interações que tem em âmbito de marketing.

- A solução deve permitir visualizar e gerir todos os modelos de Lead Scoring criados.
- A solução deverá permitir monitorizar as consultas ao(s) site(s) da organização.
- A solução deverá permitir obter dados sobre o visitante e a visita.
- A solução deve permitir obter informação sobre aspetos globais da NOVA IMS ou aspetos específicos do utilizador da NOVA IMS.
- A solução deve ser capaz de criar e gerir eventos.
- A solução deve permitir ver todos os eventos criados.
- A solução deve orientar a pessoa responsável pelo evento através das etapas essenciais
- A solução deve ser capaz de integrar inquéritos de satisfação dos eventos.
- A solução deve ser capaz de criar um “portal” específico para o evento.

Funcionalidades Gerais e Transversais

Requisito

- A solução deverá permitir o envio de notificações em função da ocorrência de eventos ou da passagem de tempo.
- O sistema deve ter a capacidade de exportar dados para .csv, .txt, .pdf, .html.
- Esta exportação pode ser feita pelos utilizadores, sem a intervenção de técnicos.
- O sistema deve dispor de mecanismos de pesquisa que permitem facilmente aceder aos registos que se procuram na aplicação. A pesquisa pode ser em todo o texto da aplicação (full-text-search).
- A solução deverá ser intuitiva e de muito fácil utilização, preferencialmente integrável com as ferramentas de produtividade dos utilizadores.
- A solução deverá permitir ser integrada e utilizada a partir da solução de correio eletrónico, contribuindo para uma curva de aprendizagem menor e permitindo a sincronização de entidades entre a solução e o correio eletrónico.
- A solução deverá estar preparada para utilização em dispositivos móveis.
- A solução deverá permitir a definição de condições de segurança para impedir o acesso a determinados utilizadores a campos específicos nos formulários.
- A solução deverá permitir gerir as permissões de acesso aos seus próprios registos de acordo com perfis de utilizador. As permissões devem poder acompanhar a hierarquia da organização, as diversas áreas (comercial, BackOffice, etc.) ou os territórios definidos.
- Pretende-se uma forma de mapear os campos da solução/plataforma e dos sistemas aplicativos que podem ser origem de informação de clientes. Estes mapeamentos devem poder ser configuráveis.
- Pretende-se que o registo de um mesmo cliente exista apenas uma vez na solução/plataforma e que não seja replicado. A solução será o agregador de informação e manterá um sistema de mapeamento das identidades do cliente no ecossistema.
- A solução deverá garantir que existe um sistema master e que dados provenientes de outro sistema não se sobrepõem aos do master, numa perspetiva de prioridades.

- Após a configuração das regras necessárias para que o motor funcione, pretende-se a sua execução de acordo com as mesmas.
- A solução deverá facilitar meios adicionais para aumentar a eficácia do tratamento de identificadores não-únicos.

Requisitos de Integração

A solução tem de integrar com as seguintes soluções aplicacionais:

- Portal de Candidaturas;
- Website;
- Portal Alumni;
- Portal Académico e Sistema de Gestão Académica - SIGES.

Composição do projeto e serviços

Projeto

O proponente deverá apresentar o projeto e detalhar os serviços de implementação tendo em consideração, a seguinte informação mínima:

- A descrição das fases, âmbito e composição dos serviços de implementação de acordo com o faseamento previsto para a implementação do projeto;
- Documentação a elaborar das atividades executadas ao longo do projeto;
- Descrição da equipa de projeto e modelo de governo proposto;
- Cronograma.

Competências e experiência do prestador do serviço

O proponente deverá comprovar as competências e capacidade técnica da equipa de projeto, nomeadamente em termos de certificações na solução proposta.

O proponente deverá comprovar a experiência da empresa na implementação de projetos similares em âmbito, idealmente no sector da educação e em particular no ensino superior.

Como requisito mínimo fundamental, o proponente deve apresentar experiência comprovada, com a tecnologia proposta, na implementação de soluções semelhantes em pelo menos 3 instituições de ensino superior e experiência de implementação em pelo menos 30 clientes nos vários setores, em Portugal.

O proponente deve também demonstrar experiência na tecnologia proposta durante um mínimo de 7 anos.

