

“PLATAFORMA DE GESTÃO DO TRANSPORTE A PEDIDO NA CIM DO TÂMEGA E SOUSA”

Autoridade de Transportes da CIM do Tâmega e Sousa

Caderno de Encargos

Consulta Prévia

CPV: 48100000-9 – Pacote de software para sectores específicos

Penafiel, março 2021

PARTE I – CLAUSULAS JURÍDICAS

CLÁUSULA 1.ª – OBJETO

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas jurídicas e técnicas do procedimento por consulta prévia, que tem por objeto principal a aquisição de serviços para o desenvolvimento de uma **“Plataforma de gestão do Transporte a Pedido na CIM do Tâmega e Sousa”**, no âmbito da *Ação 2*, da Operação Transporte Público a Pedido (*Apoio na implementação de um Sistema de Transportes Adaptado à Procura para Territórios de Baixa Densidade na CIM-TS*), com o código NORTE-03-1406-FEDER-000100.

2. A aquisição deste serviço cumprirá com as especificações técnicas constantes do presente Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 2.ª - CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e 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 rectificações 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.

CLÁUSULA 3.ª – DURAÇÃO DO CONTRATO

1. O contrato inicia-se com a assinatura do mesmo e mantém-se em vigor até pelo prazo de 3 anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2. O prestador de serviços obriga-se a concluir a execução do serviço, com todos os elementos referidos no presente Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 4.ª - OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorrem para o fornecedor as seguintes obrigações principais:

- a) A execução dos serviços constantes da PARTE II – Especificações Técnicas deste Caderno de Encargos, os quais deverão ser realizados com base nas indicações disponibilizadas pela CIM do Tâmega e Sousa.

CLÁUSULA 5.ª – OUTRAS OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

1. O prestador de serviços tem a obrigação de garantir os serviços identificados na sua proposta;
2. Todos os materiais, equipamentos e consumíveis necessários à implementação e desenvolvimento das atividades, ficam a cargo da entidade prestadora do serviço;
3. O prestador de serviços terá que assegurar todos os meios logísticos e materiais indispensáveis à execução e acompanhamento do projeto.
4. 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.
5. Toda a informação que integre o presente trabalho e no âmbito da sua execução é propriedade da entidade adjudicante, não podendo o adjudicatário divulgar ou transcrever sem prévia autorização da entidade adjudicante.
6. Decorrem, ainda, para o prestador de serviços as seguintes obrigações:
 - a) Qualquer divulgação/publicidade/documentação relativa ao serviço prestado tem de incluir e respeitar o conjunto de normas e procedimentos de informação e publicidade dos programas de apoio, de acordo com a sua regulação;
 - b) Qualquer divulgação/publicidade/documentação relativa ao serviço prestado tem de incluir e respeitar o manual de entidade da CIM do Tâmega e Sousa.
7. Os produtos inerentes à satisfação do presente contrato serão, findo o mesmo, automaticamente transferidos para a posse e propriedade da CIM do Tâmega e Sousa, incluindo os respetivos direitos autorais;
8. De tal transferência não resulta para CIM do Tâmega e Sousa a obrigação de qualquer contrapartida não contemplada no valor constante do contrato;

9. Exclui-se do ponto 8 os produtos de carácter científico e técnico que sejam desenvolvidos pelo adjudicatário em resultado da sua atividade de investigação no âmbito das ações elencadas no presente contrato, devendo dar a conhecer à CIM do Tâmega e Sousa a sua divulgação, sendo esta identificada como fonte de financiamento;

10. Quando os produtos referidos no ponto 9 resultem de atividade que envolva a equipa técnica da CIM do Tâmega e Sousa, deve ser explicitada essa coautoria.

CLÁUSULA 6.ª – EQUIPA AFETA À EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A equipa de trabalho deverá ter suficientes técnicos especializados e pessoal para realizar trabalhos de desenvolvimento e manutenção.

2. Sem prejuízo das responsabilidades próprias do pessoal integrante da equipa técnica constituída, o adjudicatário será o responsável em todo caso da correta prestação do serviço nas condições exigidas no procedimento.

CLÁUSULA 7.ª – OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e nos documentos contratuais, a CIM do Tâmega e Sousa obriga-se a colaborar de boa-fé na execução do contrato, fornecendo ao Adjudicatário as informações e esclarecimentos que, de acordo com as melhores técnicas, práticas e normas da indústria, exigíveis a profissionais experimentados e qualificados, aquele lhe solicite.

CLÁUSULA 8.ª – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Na realização de quaisquer trabalhos no âmbito do contrato, o adjudicatário obriga-se a cumprir todas as normas constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (cf. REGULAMENTO (UE) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 27 de abril de 2016) (RGPD), em particular no que diz respeito aos artigos 28.º a 32.º.

1. No que se refere ao tratamento de dados pessoais, pelo adjudicatário, deverá circunscrever-se apenas à informação fornecida pela entidade adjudicante.

2. Em circunstância alguma o adjudicatário procederá à recolha de dados pessoais no decorrer da execução da prestação de serviços;

3. O adjudicatário deverá a qualquer altura, por solicitação da entidade adjudicante, ser capaz de prestar provas de todas as atividades de tratamento dos dados sob a sua responsabilidade, tal como previsto no n.º 2 do artigo 30.º do RGPD, sem prejuízo de adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas em ordem à satisfação das disposições do RGPD.

4. O disposto nos números antecedentes não prejudica, caso se revele necessário, celebrar contrato avulso a que se refere o artigo 28.º, n.º 3, do RGPD.

CLÁUSULA 9.ª – REVISÃO DE PREÇO E ADIANTAMENTOS

Não há direito a revisão de preços e não haverá lugar a adiantamentos nem a prémios por cumprimento antecipado.

CLÁUSULA 10.ª - PREÇO

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a CIM do Tâmega e Sousa deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, que não poderá ser superior ao preço máximo fixado no presente caderno de encargos.

2. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e 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.

3. O montante máximo que esta entidade se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, nos termos do disposto no artigo 47.º, n.º 1, do Código dos Contratos Públicos, é de 48,278.57 € (quarenta e oito mil, duzentos e setenta e oito euros e cinquenta e sete cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

CLÁUSULA 11.ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O pagamento do serviço objeto do presente contrato será efetuado, após executadas as ações que o constituem. Deste modo, o pagamento em cada ano, será efetuado segundo as seguintes prestações:

- a) Fase 1 - 60% do preço contratual com a instalação da plataforma e parametrização da experiência piloto;
- b) Fase 2 - 20% do preço contratual com a formação aos técnicos da CIM do Tâmega e Sousa;
- c) Fase 3 - 20% do preço contratual com o alargamento aos restantes municípios da CIM do Tâmega e Sousa.

2. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pela CIM do Tâmega e Sousa, sita na Avenida José Júlio, 42, 4560-547 Penafiel, das respetivas faturas.

3. As faturas deverão ser emitidas em nome da CIM do Tâmega e Sousa, com referência ao n.º do Compromisso.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 3 as faturas serão pagas, através de cheque ou transferência bancária, para número de identificação bancária e instituição de crédito indicada pelo prestador de serviços.
5. Em caso de discordância por parte da CIM do Tâmega e Sousa, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

CLÁUSULA 12.ª - PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a CIM do Tâmega e Sousa pode exigir do fornecedor o pagamento de uma multa pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos da legislação em vigor.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a CIM do Tâmega e Sousa tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
3. Se o valor acumulado das penalidades previstas na presente cláusula for igual ou superior 20% (vinte por cento) do preço contratual, a CIM do Tâmega e Sousa poderá resolver o Contrato.
4. As penalidades serão aplicadas mediante notificação ao Adjudicatário.
5. A aplicação de penalidades está sujeita a audiência prévia do Adjudicatário.
6. A aplicação de penalidades não tem a natureza de cláusula penal, não prejudicando direito da CIM do Tâmega e Sousa de ser ressarcido nos termos gerais de Direito pelos prejuízos causados pelo incumprimento das obrigações do Adjudicatário.

CLÁUSULA 13ª - DEVER DE SIGILO

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa aos Municípios de Amarante, Baião, Castelo de Paiva, Celorico de Basto, Cinfães, Felgueiras, Lousada, Marco de Canaveses, Paços de Ferreira, Penafiel e Resende e à CIM do Tâmega e Sousa, 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 seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador 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 prestador de serviços 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 – FORO COMPETENTE

Para a resolução de qualquer litígio resultante da execução do contrato é competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Penafiel, com renúncia expressa a qualquer outro.

CLÁUSULA 15ª - SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer uma das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 16ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo

Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e demais legislação aplicável alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 111-B/2017 de 31 de agosto.

CLÁUSULA 17.ª – CONTAGEM DE PRAZOS E COMUNICAÇÕES

1. Os prazos previstos no Contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.
2. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do Contrato, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no Contrato. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do Contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 18.ª – GESTOR DO CONTRATO

É designado como gestor do Contrato, a quem compete acompanhar permanentemente a execução deste: (pessoa a indicar pela CIM do Tâmega e Sousa na fase de celebração do Contrato).

CLÁUSULA 19.ª – PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

1. É da responsabilidade da entidade adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a CIM do Tâmega Sousa venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário terá de indemnizar de todas as despesas que, em consequência, tenha de fazer e de todas as quantias que tenha e pagar seja a que título for.

PARTE II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

CLÁUSULA 20.ª – ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

1. Com a implementação e operacionalização dos serviços de Transporte a Pedido a CIM do Tâmega e Sousa pretende:
 - a) Melhorar a oferta nos lugares de menor dimensão garantindo coesão territorial e a integração social da população mais desfavorecida;
 - b) Melhorar a cobertura territorial e horária aos serviços de transporte público de passageiros;
 - c) Racionalizar os custos de exploração e reduzir os impactos ambientais com os serviços de transporte explorados pelos municípios que atualmente asseguram serviços de transporte social, continuando a garantir a inclusão social de população mais idosa;
 - d) Reduzir os custos de transporte suportados pela CIM do Tâmega e Sousa, pelos municípios e pelas populações, garantindo uma gestão mais equilibrada do sistema e uma maior sustentabilidade;
 - e) Disponibilizar uma plataforma de gestão dos serviços de transporte flexível para todos os municípios da região do Tâmega e Sousa.
2. A solução preconizada apresenta os seguintes pressupostos, podendo ser reajustados:
 - a) Os serviços de Transporte A Pedido previstos visam aumentar a cobertura da rede de transportes coletivos existente, proporcionando oferta em locais e/ou períodos onde esta não existe ou é deficitária.
 - b) Os circuitos base desenhados e horários previstos complementam a oferta de transporte coletivo, estando definidos de forma a permitir assegurar a ligação às carreiras que estabelecem ligações entre os polos agregadores de serviços públicos na CIM Tâmega e Sousa, sendo que os horários possíveis podem variar consoante se esteja no período escolar ou de férias escolares;

- c) Os serviços de Transporte a Pedido só serão realizados se houver reservas de viagem para o efeito, sendo necessário que exista, pelo menos, um pedido de reserva;
- d) As paragens encontram-se pré-definidas e a pré-reserva é obrigatória;
- e) Os percursos associados a cada circuito são otimizados em função das reservas de viagem registadas para cada horário e em função da capacidade dos veículos a afetar ao serviço, de modo a garantir que os custos de transporte são o mais reduzido possível;
- f) As reservas de viagem serão realizadas através de contacto telefónico, app ou website, para o centro de controlo de operações que disporá de um número de contacto específico, no máximo até às 17:00 (ou outro horário) do dia anterior à viagem pretendida;
- g) Com base nas reservas realizadas, serão programados os percursos a realizar – com rotas dinâmicas – sendo o itinerário transmitidos aos operadores / veículos afetos ao serviço.
- h) Possibilidade de integrar vários canais possíveis de comunicação com o operador: acesso web à plataforma de gestão do transporte a pedido, envio de email e/ou envio de SMS;
- i) Não será admitido o embarque de passageiros sem reserva prévia;
- j) Implementação de sistema de bilhética específico para o Transporte a Pedido, que deve contemplar o tarifário associado às origens e destinos, de modo a poder estimar as receitas com base nas reservas efetuadas.

CLÁUSULA 22.^a – ELEMENTOS TÉCNICOS

1. O adjudicatário deverá disponibilizar uma plataforma para gestão do Transporte a Pedido, a qual deverá estar integrada com a plataforma de gestão de transportes existente na CIM do Tâmega e Sousa, onde se fará a gestão operacional de circuitos, paragens, oferta planeada e tarifários, sempre que se aplique.
2. Esta aplicação deverá ter os seguintes componentes:
 - Gestão de utilizadores;
 - Gestão de operadores
 - Gestão de veículos;
 - Criação e gestão de novos pedidos;
 - Fiscalização tempo real;
 - Interface de apoio à exploração;
 - Interface para os operadores;
 - Módulo com relatórios predefinidos e customizáveis;
 - Aplicação para *smartphone*.

a) Gestão de utilizadores;

- i. Para acederem à plataforma, os passageiros necessitam ter um utilizador registado com credenciais válidas.
- ii. A plataforma deverá ter funcionalidades para efetuar a gestão de utilizadores com as seguintes componentes:
 1. Formulário de registo de utilizadores;
 2. Página para visualização e gestão dos utilizadores registados;
 3. Formulário para edição dos utilizadores.

b) Gestão dos operadores:

- i. A plataforma deverá permitir efetuar a gestão dos fornecedores de transporte disponíveis, que poderão efetuar o serviço de transporte.
- ii. Para efetuar a gestão desta informação a plataforma disponibiliza duas páginas:
 1. Formulário para criação/edição de fornecedores;
 2. Página com a listagem dos fornecedores carregados;

c) Gestão de frota:

- i. A plataforma deverá disponibilizar um conjunto de funcionalidades para efetuar a gestão dos veículos disponíveis, que poderão ser utilizados pelos
- ii. fornecedores de transportes, incluindo criação de veículos, a visualização dos veículos existentes e a edição dos mesmos.

d) Apoio aos clientes:

- i. Esta funcionalidade deverá permitir a receção, registo e gestão dos pedidos de deslocações, permitindo que os clientes possam efetuar remotamente os seus pedidos a partir de chamada telefónica, utilizado uma app ou plataforma web.
- ii. Realização de inquéritos de satisfação aos clientes do sistema e formas de anotação de sugestões e/ou reclamações em relação ao serviço.

e) Gestão dos pedidos

- i. A plataforma deverá disponibilizar uma funcionalidade para visualizar os pedidos efetuados. A Autoridade de Transportes deverá consultar todos os pedidos, enquanto os passageiros apenas poderão consultar os seus.
- ii. Adicionalmente, a plataforma deverá permitir efetuar a gestão dos pedidos, permitindo validar os mesmos, alterando o estado de pendente para validado/programado.

f) Gestão das viagens:

- i. A plataforma deverá incluir uma funcionalidade que permita visualizar uma viagem. As viagens podem estar em validação, programadas ou realizadas.
 - ii. A plataforma apresenta uma listagem das viagens, com a possibilidade de efetuar filtros com base em vários critérios.
 - iii. Deverá ser apresentada toda a informação disponível, como: fornecedor/operador afeto à viagem, o veículo programado, horários, passageiros e respetivos bilhetes.
- g) Fiscalização dos Serviços:
- i. Para efetuar a gestão das viagens, a plataforma deverá disponibilizar um módulo para fiscalizar as viagens em tempo real num ambiente geográfico.
 - ii. Este ambiente permitirá ao utilizador visualizar a informação com um conjunto de indicadores em função do estado das viagens, efetuar filtros sobre os elementos do mapa e interagir com os mesmos de forma a visualizar a informação com mais detalhe num formato alfanumérico.
 - iii. Para permitir a visualização em tempo real, a plataforma deverá permitir a aquisição de dados em tempo real dos sistemas dos operadores através de uma API. Esta terá de ser configurada de forma a poder ser adaptada ao modelo de dados dos operadores.
- h) Validação dos títulos:
- i. A plataforma deverá gerar bilhetes para as viagens programadas.
 - ii. Estes bilhetes deverão ter um QR Code, ou um código numérico que deve ser validado pelos operadores de transporte no momento de embarque dos passageiros.
 - iii. A plataforma, terá de disponibilizar uma funcionalidade de leitura do bilhete através da câmara de um telemóvel, que efetua a leitura do QR Code previamente gerado.
 - iv. Em alternativa pode ser validado um código numérico do bilhete.
- i) Sistema de Apoio à Exploração:
- i. A funcionalidade de apoio aos motoristas deverá permitir disponibilizar informações sobre os clientes, os pontos de recolha e largada dos passageiros, os horários e os percursos, entre outros.
 - ii. Deverá ainda assegurar a possibilidade de comunicar com o motorista, assim como a receção de notificações sobre novos pedidos atribuídos durante a viagem e a inserção no sistema de novos pedidos de viagem efetuadas através do motorista e sujeitas a validação pela central e pelo planeamento de percursos.
 - iii. Cálculo do valor a pagar ao operador de Transportes é efetuado pelo sistema mediante as reservas efetuadas.
- j) Planeamento e otimização dos circuitos:

- i. O planeamento dos percursos deverá ser estabelecido com base em algoritmos para a otimização de rotas, incluindo a otimização de rotas.
 - ii. O sistema deverá ser capaz de maximizar o nº de pedidos considerando o menor tempo de espera por parte dos clientes e a distâncias entre paragens.
 - i. A parametrização destas variáveis deverá ter em conta a qualidade do serviço prestado aos clientes e a otimização dos custos de operação.
- k) Relatórios de Execução:
- i. Para efetuar o controlo e a gestão da relação com os operadores, a plataforma deverá disponibilizar um conjunto de relatórios predefinidos que permitem efetuar a análise dos serviços efetuados, com base na informação disponível na plataforma.
- l) Aplicação para smartphone:
- i. Possibilidade de utilizar uma aplicação para smartphone para o condutor dos veículos do Transporte a Pedido. Esta aplicação comunicará com a plataforma tecnológica de suporte ao serviço. Serão disponibilizadas as seguintes funcionalidades:
 - a. Seleção de zona de operação do veículo e do condutor;
 - b. Consultar reservas;
 - c. Ver detalhes do serviço (lista de paragens da rota otimizada, localização em mapa da paragem, horários a cumprir, nome dos clientes, custo de cada viagem, etc) ;
 - d. Possibilidade de aceitação do serviço na aplicação móvel, esta aceitação enviará uma mensagem predefinida ao operador da central pelos meios abaixo;
 - e. Iniciar serviço em qualquer paragem do percurso;
 - f. Ajuda na execução do serviço com indicação da paragem atual e seguinte;
 - g. Detecção automática ou manual de paragem;
 - h. Lista de passageiros que entram e saem em cada paragem, com informação do nome, número de passageiros e preço a pagar para cada reserva;
 - i. Possibilidade de validação da realização do serviço e seleção dos serviços realizadas por cada operador, no caso de múltiplos operadores por zona;
 - j. Possibilidade de associar cada título vendido a uma reserva efetuada;
 - k. Possibilidade de efetuar novas reservas com informação do número de passageiros;
 - l. Possibilidade de cancelar reservas e notificar passageiro em falta;
 - m. Envio de mensagens para a central (pré-definidas e texto livre).

CLÁUSULA 23.ª – GESTÃO DA OPERAÇÃO

1. A CIM do Tâmega e Sousa será a responsável pela plataforma, bem como responsável pela operacionalização e gestão dos serviços de Transporte a Pedido na região. Contudo, deve ser preconizado a definição de contas de utilizadores para os municípios.
2. A implementação será efetuada em duas fases. Na primeira fase serão parametrizados os serviços de Transporte a Pedido para os municípios de Baião, Cinfães e Resende, sendo numa segunda fase alargados a todos os municípios da CIM do Tâmega e Sousa.

CLÁUSULA 24.ª – TAREFAS A REALIZAR

1. Configuração da arquitetura funcional da plataforma do serviço de Transporte a Pedido na CIM do Tâmega e Sousa, incluindo a sua disponibilização e completa parametrização de todos os serviços, contemplando as duas fases.
2. Formação sobre a utilização da solução de plataforma tecnológica para a gestão das operações e aspetos relevantes a ter em conta nas funções de atendimento, dirigida aos técnicos do centro coordenador de operações, contemplando um pacote de 24 horas.

CLÁUSULA 24.ª – MANUTENÇÃO

1. O preço para os três anos deverá incluir:
 - i. Sem custos adicionais de licenciamento variável em função do número de linhas, utilizadores ou outros;
 - ii. Manutenção incluída, pressupõe a correção de erros (manutenção corretiva) e disponibilização de novas funcionalidades associadas à evolução do produto (manutenção evolutiva).
2. A proposta deverá ainda apresentar o preço de manutenção corretiva e evolutiva anual, para os três anos seguintes, o qual não pode ser superior a 10% do valor da proposta.
3. A utilização da solução nos 3 anos seguintes pressupõe o pagamento exclusivo do preço de manutenção, não podendo ser cobrado qualquer licenciamento aos adjudicantes pela solução, pelos utilizadores, número de linhas ou outros.

CLÁUSULA 25.ª – INTERVENÇÃO

1. São considerados quatro tipos de problemas dependendo do nível de urgência que represente a sua solução:

- **Crítica - Bloqueante.** É impossível a execução completa de um ou mais dos processos base suportados pela aplicação, não existindo forma identificada de contornar funcionalmente o problema;
- **Elevada -** Erro que bloqueia um processo secundário; Ocorrência crítica para a qual está identificada forma de contornar funcionalmente o problema; Inoperacionalidade de funcionalidade descrita como requisito base do projeto;
- **Média -** Erro não bloqueante, mas que causa atrasos no trabalho ou retira funcionalidade/operacionalidade à utilização da aplicação;
- **Baixa -** Erro cosmético, sem impacto na operacionalidade do sistema.

O prazo de intervenção (em dias úteis, durante o seguinte horário, na hora de Portugal Continental: das 09:00 às 18:00 de Segunda a Sexta-feira) em cada caso identificado será o seguinte:

Crítica - Intervenção Remota em 12 Horas

Elevada - Intervenção Remota em 24 Horas

Média - Intervenção Remota em 48 Horas

Baixa - Intervenção Remota em 72 Horas

CLÁUSULA 26.ª – CRONOGRAMA DE TRABALHOS

Os trabalhos a realizar pelo adjudicatário serão realizados nas seguintes fases:

Fase 1 – Disponibilização da plataforma e completa parametrização da experiência piloto nos municípios de Baião, Cinfães e Resende – até 16 de abril.

Fase 2 – Formação aos técnicos da CIM do Tâmega e Sousa e técnicos dos municípios onde será implementado o projeto piloto – até 23 de abril.

Fase 3 – Expansão do Transporte a Pedido aos restantes Municípios da CIM do Tâmega e Sousa, incluindo a completa parametrização da plataforma e formação aos restantes técnicos dos municípios – até 31 de outubro.

CLÁUSULA 24.ª – PROCEDIMENTO DE ATRIBUIÇÃO DE FINANCIAMENTO

O adjudicatário deverá apoiar a CIM do Tâmega e Sousa em todo e qualquer procedimento de atribuição de financiamento a estas tarefas, nomeadamente através do Fundo de Transportes, ou

do IMT, ou outro programa existente, auxiliando no preenchimento de formulários ou elaboração de documentos, como elaboração de candidaturas.

Penafiel, 15 março 2021