D.M II TEATRO NACIONAL D. MARIA II

CADERNO DE ENCARGOS

30/MAR/2021 | REF.ª 60/ACA/2021

AJUSTE DIRETO N.º 01/DAF/2021

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO APLICACIONAL ERP PRIMAVERA

INDÍCE

PARTE I | DISPOSIÇÕES GERAIS 2
CLÁUSULA PRIMEIRA | OBJETO DO CONTRATO 2
CLÁUSULA SEGUNDA | PRAZO DE EXECUÇÃO 2
CLÁUSULA TERCEIRA | CELEBRAÇÃO DO CONTRATO 2
CLÁUSULA QUARTA | LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS 3
CLÁUSULA QUINTA | OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO 3
CLÁUSULA SEXTA | FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO 4
CLÁUSULA SÉTIMA | PREÇO BASE 4
CLÁUSULA OITAVA | VALOR CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 4
CLÁUSULA NONA | SIGILO E GARANTIA DE CONFIDENCIALIDADE 5
CLÁUSULA DÉCIMA | RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO 5
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA | PENALIDADES CONTRATUAIS 6
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO 7
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO 7
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA | CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 7
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA | SUBCONTRATAÇÃO 7
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA | FORÇA MAIOR 8
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA| PUBLICITAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO 8
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 8
CLÁUSULA DÉCIMA NONA | FORO COMPETENTE 9
CLÁUSULA VIGÉSIMA | COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 9
PARTE II | ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS 10
CLÁUSULA PRIMEIRA | SERVIÇOS 10
CLÁUSULA SEGUNDA | SERVICE DESK 10
CLÁUSULA TERCEIRA | MANUTENÇÃO CORRETIVA 10
CLÁUSULA QUARTA | GESTÃO DO SERVIÇO 11
CLÁUSULA QUINTA | MIGRAÇÃO VERSÃO 11

PARTE I | DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA PRIMEIRA | OBJETO DO CONTRATO

1. A Entidade Adjudicante é o Conselho de Administração do Teatro Nacional D. Maria II, pessoa coletiva n.º 501058834, instituída pelo Decreto-Lei n.º 158/2007 de 27 de abril, com sede na Praça D. Pedro IV 1100-201 Lisboa.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Ajuste Direto, que tem por objeto principal a prestação de serviços de suporte e manutenção aplicacional do *software* Primavera ao Teatro Nacional D. Maria II.
3. O TNDMII reserva-se ao direto de, sempre que considere necessário, definir e orientar as atividades a desenvolver no âmbito do objeto definido neste convite, facultando todas as informações complementares necessárias à sua boa e regular execução.

CLÁUSULA SEGUNDA | PRAZO DE EXECUÇÃO

A prestação de serviços supra descrita decorrerá pelo prazo máximo de 34 (trinta e quatro) meses, a contar da data de assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA | CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado e seus anexos, seguindo o trâmite dos artigos 94.º e seguintes, do Código dos Contratos Públicos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
    a. Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos 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 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 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 do mesmo diploma legal.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

5. Caso haja dispensa de contrato escritos nos termos do artigo 95.º do CCP, será enviada uma nota de encomenda, devendo entender-se que o contrato resulta da conjugação do caderno de encargos com o conteúdo da proposta adjudicada.

CLÁUSULA QUARTA | LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS

Os serviços objeto do presente caderno de encargos serão prestados nas instalações do adjudicatário, ou caso seja necessário, em qualquer outro lugar a designar pelo TNDMII.

CLÁUSULA QUINTA | OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o adjudicatário a obrigação principal de prestar os serviços objeto de contrato em conformidade com os requisitos técnicos, funcionais e condições definidas previstas na *Parte II – Especificações Técnicas*, do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante, e, designadamente:
    a. Comunicar antecipadamente ao TNDMII, os fatos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos;
    b. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
    c. Comunicar qualquer fato que ocorra durante a execução de contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como as alterações aos contatos e moradas indicados no contrato a celebrar.
2. O adjudicatário fica vinculado a garantir a segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição e danificação acidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas, de todos os dados alojados que sejam considerados dados pessoais, entendidos estes conforme a definição constante do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados.
3. O adjudicatário é responsável por todos os danos ou prejuízos causados ao TNDMII, decorrentes de quaisquer erros e omissões da prestação de serviços.
4. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços objeto de contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

CLÁUSULA SEXTA | FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. A prestação de serviços será executada nos termos definidos na *Parte II – Especificações Técnicas* do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.
2. Para acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário deve designar um interlocutor preferencial, para tratar de qualquer questão relativa à prestação do serviço e do contrato, ficando obrigado a manter reuniões de coordenação e articulação com os representantes do TNDMII a indicar.
3. No final da execução do contrato, o adjudicatário deverá elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridas em cada fase da execução do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA | PREÇO BASE

1. É fixado um preço global de 55.967,00 € (cinquenta e cinco mil novecentos e sessenta e sete euros), ao qual acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor.
2. Pela prestação dos serviços objeto de contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o TNDMII deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, nos termos e condições constantes da cláusula seguinte.
3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo 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.
4. O preço não é revisível durante a execução de contrato, senão nos termos previstos no Código dos Contratos Públicos.
5. O presente procedimento assume a classificação CPV seguinte – *Manutenção de software para as tecnologias da informação*, sendo que ao vocabulário principal corresponde ao código 72267100-0.

CLÁUSULA OITAVA | VALOR CONTRATUAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelo TNDMII, nos termos da cláusula anterior, são pagas até 30 (trinta) dias após a receção da(s) fatura(s), as quais devem ser emitidas após e na medida da prestação dos serviços, de acordo com os seguintes termos:
    a. Ano 2021: 19.800,44 € (dezanove mil oitocentos e quarenta e quatro euros) + IVA;
    b. Ano 2022: 18.083,28 € (dezoito mil e oitenta e três euros e vinte e oito cêntimos) + IVA;
    c. Ano 2023: 18.083,28 € (dezoito mil e oitenta e três euros e vinte e oito cêntimos) + IVA.
2. As faturas deverão ser emitidas em nome do Teatro Nacional D. Maria II, com a morada Praça D. Pedro IV, 1100-201 Lisboa.
3. O adjudicatário obriga-se a emitir faturas, das quais conste:
    a. A discriminação pormenorizada do serviço prestado;

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

b. N.º de compromisso a indicar pelo TNDMII;
c. O período de tempo a que respeita;
d. O preço;
e. Outros itens que a Lei imponha.

4. Em caso de discordância por parte do TNDMII quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência eletrónica bancária para conta/IBAN a indicar pelo adjudicatário.
6. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou sanções previstas no presente caderno de encargos ou determinadas por lei, o cumprimento defeituoso da prestação de serviços terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.

CLÁUSULA NONA | SIGILO E GARANTIA DE CONFIDENCIALIDADE

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, bem como ficará sujeito a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso, ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato, quer durante quer após a execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fosse comprovadamente do domínio público, à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, 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 adjudicatário fica sujeito ao dever de sigilo profissional em relação a todos os fatos que tome conhecimento por via da execução do presente contrato, atinentes à organização e à atividade do TNDMII, quer durante a execução deste, quer após a cessação da sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA | RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. É da exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento de quaisquer obrigações de natureza fiscal e para fiscal, ou outras decorrentes da celebração do contrato, incluindo as impostas pela legislação laboral.
2. O adjudicatário obriga-se a cumprir todos os procedimentos legais e convencionais aplicáveis à sua atividade e relativos aos trabalhadores e colaboradores que estão ao seu serviço, nomeadamente o

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

pagamento dos encargos sociais, seguros ou outros legalmente fixados e obriga-se a contratar e manter em vigor todos os seguros legalmente exigíveis para o exercício da respetiva atividade.

3. O adjudicatário obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho, relativamente a todo o seu pessoal, sendo por sua conta os encargos que daí resultarem, incluindo os que decorram de eventuais acidentes.
4. O adjudicatário é responsável por quaisquer ações diretas ou indiretas dos seus trabalhadores e colaboradores, que impliquem prejuízo para o TNDMII, para os seus trabalhadores ou para terceiros.
5. O adjudicatário é ainda responsável pelo pagamento de quaisquer indemnizações devidas ao TNDMII, aos seus trabalhadores ou a terceiros, originadas por danos causados em consequência de quaisquer ações ou omissões que lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis ou aos trabalhadores ou colaboradores ao seu serviço.
6. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato por causa imputável do adjudicatário, este será responsável pelas despesas suportadas pelo TNDMII diretamente relacionadas com o objeto em falta.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA | PENALIDADES CONTRATUAIS

1. No caso de incumprimento, ou cumprimento defeituoso do contrato, e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada, sem prejuízo de maior indemnização a haver, uma penalidade de acordo com as seguintes alíneas:
    a. Em caso de atraso na execução dos serviços objeto do presente contrato, o TNDMII, notificará o prestador de serviços para regularizar a situação;
    b. Decorrido o prazo indicado pela entidade adjudicante sem que o serviço tenha sido prestado nos termos contratados, poderá a mesma aplicar ao adjudicatário, uma multa correspondente a 1‰ (um por mil) do preço contratual por cada dia de atraso, durante os primeiros oito dias de atraso;
    c. O valor da multa diária agravar-se-á em mais 1‰ (um por mil) por cada período subsequente de oito dias, até atingir 5‰ (cinco por mil), o que constituirá o valor mínimo de multa diária que será aplicada enquanto durar a mora.
2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e o TNDMII decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o TNDMII pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até aos limites indicados no ponto anterior.
4. O TNDMII pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

5. As penas pecuniárias previstas na presenta cláusula não obstam a que o TNDMII exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o TNDMII pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O exercício do direito de resolução previsto no número anterior pelo TNDMII não preclude o direito de ser ressarcido pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do adjudicatário e da resolução.
3. O TNDMII, independentemente da conduta do adjudicatário, reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do Código dos Contratos Públicos.
4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e tem efeitos imediatos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA | RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato nos termos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA | CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização expressa do TNDMII.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
    a. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
    b. O TNDMII apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do Código da Contratação Pública para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA | SUBCONTRATAÇÃO

1. O adjudicatário poderá, por exceção, recorrer à subcontratação de serviços para suprimir alguma necessidade que se identifique durante a execução contratual.
2. A subcontratação deverá ser comunicada ao TNDMII, ficando a sua efetivação dependente de autorização expressa.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA | FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
    b. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    c. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
    d. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário ou nas do TNDMII cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência do adjudicatário ou ao incumprimento de normas de segurança por parte deste;
    e. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
    f. 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 DÉCIMA SÉTIMA| PUBLICITAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO

Para a eficácia do contrato a publicitação será efetuada no portal da Internet dedicado aos Contratos Públicos, sito em www.base.gov.pt.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

No que não estiver especialmente previsto no contrato, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e demais legislação conexa com o objeto de contrato.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834

www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

CLÁUSULA DÉCIMA NONA | FORO COMPETENTE

As partes designam, para dirimir quaisquer questões emergentes da interpretação e execução do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, o Tribunal da Jurisdição Administrativa competente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA | 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, através de correio eletrónico para os respetivos endereços eletrónicos, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834

www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

CLÁUSULA PRIMEIRA | SERVIÇOS

O objeto do contrato contempla a disponibilização de serviços de suporte e manutenção aplicacional, permintindo a utilização dos sistemas de informação PRIMAVERA de forma estável e segura, e assegurando resposta nos níveis de serviço previstos.

CLÁUSULA SEGUNDA | SERVICE DESK

1. Esta componente será a primeira linha de suporte, englobando os seguintes pontos:
    a. Receção de *tickets*[1] através do site de suporte, e-mail e telefone;
    b. Análise, tratamento e resposta aos tickets colocados, de acordo com a sua classificação e nível de prioridade;
    c. Acessos remotos sempre que necessário para o diagnóstico das questões;
    d. Reencaminhamento, se aplicável, para a equipa de segunda linha;
    e. Monitorização do serviço;
    f. Emissão de relatórios mensais com o resumo da atividade de suporte.
2. A cada receção de um ticket deverá ser definido o seu nível de prioridade, de acordo com as variáveis "impacto" e "urgência" indicadas pelo TNDMII.
3. Fixa-se o horário SLA e Local nos dias úteis, excluindo feriados, das 9h30 às 13h e das 14h30 às 18h30.

CLÁUSULA TERCEIRA | MANUTENÇÃO CORRETIVA

1. Esta componente deverá incluir um conjunto de atividades com vista ao dignóstico e correção de erros sobre as anomalias detetadas, assegurando deste modo o correto funcionamento dos desenvolvimentos efetuados sobre as soluções PRIMAVERA, designadamente:
    a. Efetuar intervenções corretivas resultantes do encaminhamento da análise de um pedido de suporte pelo Service Desk;
    b. Efetuar as correções necessárias aos desenvolvimentos específicos sobre as soluções PRIMAVERA;
    c. Corrigir dados resultantes de problemas aplicacionais;
    d. Executar testes de integração com outros sistemas, se aplicável;
    e. Efetuar testes de integração e carga de trabalhos, se aplicável;
    f. Atualizar os manuais necessários à correta utilização da solução primavera, sempre que existam alterações do seu modo de funcionamento.

[1] Por ***ticket*** entende-se um problema específico, dúvida ou anomalia; dando origem ao esclarecimento da questão, dificuldade, dúvida ou problema.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt

CLÁUSULA QUARTA | GESTÃO DO SERVIÇO

1. Esta componente deverá designar um Gestor de Serviços por parte do adjudicatário, com as seguintes tarefas:
    a. Monitorizar a atividade de suporte;
    b. Assegurar um canal de comunicação com o TNDMII;
    c. Monitorizar "on-job" o cumprimento dos procedimentos necessários para o normal funcionamento do serviço;
    d. Assegurar um serviço de suporte e manutenção aplicacional de acordo com níveis elevados de qualidade e desempenho;
    e. Elaborar relatórios de atividade trimestrais com os respetivos indicadores de gestão.

CLÁUSULA QUINTA | MIGRAÇÃO VERSÃO

1. Esta componente deverá contemplar as seguintes acções:
    a. Migração do ERP Public Sector V9 e respetiva base de dados para a V10, com todos os addons e desenvolvimentos específicos existentes na solução;
    b. Instalação da V10 no servidor aplicacional e postos de trabalho;
    c. Realização de formação com a duração de ½ dia.

Teatro Nacional D. Maria II, EPE
Praça D. Pedro IV • 1100-201 Lisboa
NIF 501 058 834
www.tndm.pt
T. 213 250 800
E. geral@tndm.pt