REPÚBLICA PORTUGUESA
JUSTIÇA

Caderno de Encargos

AQUISIÇÃO DO MÓDULO EDOCLINK: ONLINEDESK

Ajuste Direto (Critérios Materiais) 300.10.005/2021/36

Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

CADERNO DE ENCARGOS
AQUISIÇÃO DO MÓDULO EDOCLINK: ONLINEDESK

PARTE I – DISPOSIÇÕES JURIDICAS

ARTIGO 1.º – OBJETO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas jurídicas, bem como as caraterísticas, requisitos e especificações técnicas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual por ajuste direto, em função de critérios materiais, que tem por objeto principal a aquisição do módulo edoclink OnlineDesk para a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais.

ARTIGO 2.º – PREÇO BASE

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pelos serviços de implementação do módulo edoclink OnlineDesk, é de € 13.520,00 (treze mil e quinhentos e vinte euros), a que acresce IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, a repartir pelos seguintes anos económicos:
   a) 2021: € 5.408,00, a que acresce IVA à taxa legal em vigor;
   b) 2022: € 8.112,00, a que acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior, para além dos serviços do módulo edoclink OnlineDesk, integra ainda a implementação e licenciamento desta solução, bem como a formação Onlinedesk.
3. Em qualquer dos casos, os preços referidos nos números anteriores, incluem os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, em que o adjudicatário haja de incorrer em virtude da execução das obrigações que para aquele emerjam do presente caderno de encargos e do contrato.

4. As atividades diretamente relacionadas com serviços de suporte à implementação módulo edoclink OnlineDesk, que decorram da normal execução do contrato, mas que não estejam especialmente previstas, consideram-se como prestações acessórias, não dando lugar a qualquer pagamento para além do preço considerando no n.º 1.

ARTIGO 3.º – LOCAL DE INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O adjudicatário deverá assegurar a prestação dos serviços do módulo edoclink OnlineDesk, no horário de expediente, entre as 09h00 e as 12h00, e entre as 14h00 e as 16h00, após alinhamento com o gestor do contrato, nas instalações da entidade adjudicante.
2. O software do módulo edoclink Online Desk e restantes serviços associados devem ser instalados em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de serviços e das garantias a eles relativas, no que respeita à conformidade dos serviços.
4. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância dos serviços objeto do contrato que existam no momento em que os serviços sejam entregues.
5. No caso de se verificar que os serviços prestados não estão em conformidade com as especificações do presente caderno de encargos, ou apresentam defeitos, o adjudicatário deverá substituí-los no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, a contar da data de notificação para o efeito.

ARTIGO 4.º - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato a celebrar produz efeitos a partir da data da sua assinatura e mantém-se em vigor pelo período de 4 meses, 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.

ARTIGO 5.º - OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações:
   a) Obrigação de proceder à instalação, parametrização e configuração do software do módulo edoclink OnlineDesk, em conformidade com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos;
   b) Obrigação de parametrização do edoclink para suporte ao pedido OnlineDesk;
   c) Obrigação de proceder a formação OnlineDesk junto dos colaboradores da entidade adjudicante;
   d) Obrigação de garantir a manutenção e a atualização do software do módulo edoclink OnlineDesk durante o prazo de vigência do contrato.
   e) Obrigação de garantir atendimento remoto telefónico entre as 09:00h e as 18:00h, durante os dias úteis;
   f) Obrigação de entregar documentação técnica para configuração e parametrização do software do módulo edoclink OnlineDesk, tanto ao nível de administração de sistemas como ao nível da administração da plataforma até ao final da implementação;
   g) Comparecer a todas as reuniões de trabalho que sejam agendadas pela entidade adjudicante.
2. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados ao cumprimento do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

ARTIGO 6.º - GARANTIA TÉCNICA

1. O adjudicatário fica obrigado a garantir o software do módulo edoclink OnlineDesk contra qualquer defeito ou anomalia no seu funcionamento ou qualquer desconformidade com as especificações técnicas definidas no caderno de encargos e com as especificações técnicas constantes da proposta adjudicada.

2. A garantia técnica compreende as obrigações do adjudicatário proceder à correção ou eliminação dos defeitos, anomalias ou desconformidades referidas no número anterior, incluindo a obrigação de proceder à troca do software se outro meio não se revelar apto a assegurar os resultados.
3. O adjudicatário fica obrigado a corrigir qualquer defeito, anomalia ou desconformidades referidas no n.º 1, no prazo de oito (oito) dias a contar da sua comunicação por parte da entidade adjudicante
4. O período de garantia técnica que o adjudicatário se obriga é de 2 (dois anos), a contar da data da última ação de formação.

ARTIGO 7.º - FASES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Os serviços objeto do contrato só serão considerados como concluídos quando passarem pelas três fases abaixo indicadas, para a entidade adjudicante:
   a) Implementação da solução em apreço, em conformidade com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos (1.ª fase);
   b) Formação, incluindo a elaboração de 1 formulário (2.ª fase), em conformidade com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos;
   c) Entrada em produção (3.ª fase), em conformidade com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos.
2. Na 1.ª fase, o adjudicatário deve reunir com a entidade adjudicante, onde apresentará um plano de execução dos trabalhos inerentes ao processo de implementação do módulo edoclink OnlineDesk.
3. Após cada uma das fases, deverá ser realizada uma reunião de forma a que o adjudicatário possa efetuar um ponto de situação, onde será avaliado o trabalho realizado e será entregue toda a documentação produzida nessa fase.

ARTIGO 8.º - PRAZO DAS FASES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

1. O adjudicatário obriga-se a concluir a execução dos serviços com todos os elementos referidos nas especificações e requisitos técnicos definidos no presente caderno de encargos, no seguinte prazo:
   a) Fase 1 – 1 mês a contar da data da assinatura do contrato;
   b) Fase 2 – 2 meses a contar da data da conclusão da fase 1;
   c) Fase 3 – 1 mês a contar da data da conclusão da fase 2.
2. Os prazos referentes a cada uma das fases previstas no número anterior, poderão ser ajustados na 1.ª reunião realizada entre adjudicatário e a entidade adjudicante, mas não poderão ultrapassar, em qualquer circunstância, o prazo de vigência do contrato definido no artigo 4.º do presente caderno de encargos.

ARTIGO 9.º - EQUIPA A AFETAR À EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. O adjudicatário fica obrigado a garantir que a equipa deve ser composta, no mínimo por 1 (um) gestor de projeto com experiência em tais funções, 1 (um) analista sénior com experiencia devidamente demonstrada em otimizações e integrações sobre o tipo de soluções semelhantes à proposta e no mínimo 3 (três) elementos com experiência na implementação de soluções semelhantes à proposta.
2. Durante a execução do contrato, a entidade adjudicante pode solicitar ao adjudicatário a substituição dos elementos da equipa afeta ao contrato, mediante decisão justificada e comunicada com uma antecedência de 5 (dias) em relação à data de produção de efeitos da substituição.
3. Na circunstância de o adjudicatário ter que designar outro elemento, por motivo devidamente justificado e aceite pela entidade adjudicante, deve a designação ser instruída com informação relativa à sua formação académica e profissional e à sua experiência profissional, conforme requisitos referidos no presente artigo.
4. A entidade adjudicante afetará uma equipa interna que estará disponível para o acompanhamento de todas as atividades inerentes à implementação do software de gestão documental edoclink, nomeadamente na facilitação de informação.

ARTIGO 10.º - PLANO DE EXECUÇÃO

1. O adjudicatário é obrigado a entregar e executar um plano de execução de acordo com todos os elementos referidos nos artigos 7.º e 24.º do presente caderno de encargos.
2. O plano de execução deve incluir um detalhe das tarefas a executar em cada fase, bem como a duração para a execução das mesmas, conforme artigos 8.º e 24.º deste caderno de encargos.

ARTIGO 11.º - INSPEÇÃO E TESTES

1. Após a execução do software de módulo edoclink OnlineDesk (3.ª fase), a entidade adjudicante procede, no prazo máximo de 15 (quinze dias), a contar da respetiva instalação/ implementação da solução, a uma inspeção quantitativa e qualitativa da mesma, com vista a verificar a sua conformidade, quer a nível de caraterísticas, especificações e requisitos previstos neste caderno de encargos, e de acordo com a proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Relativamente à fase mencionada no número anterior, o adjudicatário deve prestar à entidade adjudicante toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No momento da prestação integral dos serviços objeto do contrato, a entidade adjudicante após verificação, procede à sua aceitação provisória, através da realização de uma verificação dos serviços prestados, nomeadamente, com os seguintes objetivos, a mencionar:
   a) Comprovar a conformidade das quantidades fornecidas de acordo com o caderno encargos e proposta adjudicada;
   b) Comprovar que os serviços prestados apresentam as caraterísticas, especificações e requisitos requeridos e que os bens fornecidos não possuem deficiências de fabrico, transporte ou entrega.
4. Se forem detetadas anomalias, o adjudicatário deve providenciar, num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a respetiva resolução.
5. Todos os encargos e custos serão responsabilidade do adjudicatário.

ARTIGO 12.º - MANUTENÇÃO DO SOFTWARE

A manutenção do software abrange, nomeadamente:

a) O fornecimento do software;

b) A atualização do software;

c) Correção de anomalias detetadas;

d) Deslocação ao local de entrega;

e) A mão-de-obra;

f) Toda a despesa associada à manutenção a efetuar.

ARTIGO 13.º - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O pagamento do preço é efetuado nos seguintes termos:
   a) 40% com a discussão e aprovação da "Matriz de Requisitos";
   b) 60% do valor total do projeto com a entrada em produção.
2. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos dos artigos anteriores, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.
3. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a prestação integral dos serviços relacionados com a implementação do software de módulo edoclink OnlineDesk, nos termos dos artigos 8.º e 11.º do presente caderno de encargos.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados na fatura, deve 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. A fatura deverá ser emitida em nome da entidade adjudicante, e dela deve constar a referência aos documentos que lhes deram origem, bem como especificar:

a) O número do compromisso;

b) O número do contrato.

6. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1 do presente artigo a fatura será paga através de transferência bancária.

7. Sem prejuízo do previsto no artigo 14.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 32/2012, de 13 fevereiro, em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

ARTIGO 14.º - PENALIDADES CONTRATUAIS

1. A entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

   a) Pelo incumprimento dos prazos estabelecidos nos artigos 4.º e 8.º será aplicada uma sanção de 1% do valor global do contrato por cada dia de atraso;

   b) Pelo incumprimento das obrigações previstas nos artigos 6.º e 12.º será aplicada uma sanção de 10% do valor global do contrato;

2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% (vinte por cento) do preço contratual.

3. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% (vinte por cento) e as entidades adjudicantes decidam não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30% (trinta por cento).

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, as entidades adjudicantes tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

5. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

ARTIGO 15.º - GESTOR DO CONTRATO

Para efeitos de acompanhamento e execução do contrato, de acordo com o estipulado no artigo 290.º-A do CCP, será designado um gestor do contrato pela entidade adjudicante.

ARTIGO 16.º - DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

1. Sempre que legalmente admissível e na máxima extensão admitida na lei, o resultado da prestação dos serviços é, sem quaisquer encargos adicionais relativamente ao preço contratual e ainda que se verifique a cessação do contrato, propriedade das entidades adjudicantes.
2. Os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização de materiais ou processos respeitantes a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos ou outros direitos de propriedade intelectual e industrial necessário ao cumprimento das obrigações objeto do contrato correm inteiramente por conta do adjudicatário.

ARTIGO 17.º - DEVER DE SIGILO

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público e de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da obtenção pela entidade adjudicatária ou que esta seja obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de entidades administrativas competentes.
3. 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.
4. O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, 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.

5. A obrigação de sigilo prevista no presente artigo é extensível aos agentes, funcionários, colaboradores do adjudicatário ou terceiros que as mesmas envolvam, respondendo o cocontratante solidariamente perante o contraente público perante o incumprimento da presente obrigação.

ARTIGO 18.º - PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e demais legislações que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:
   a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
   b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
   c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
   d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
   e) Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;

f) Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;
h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
k) Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33.º do RGPD.

2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

ARTIGO 19.º - 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.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
   a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
   b) Sejam alheias à sua vontade;
   c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato;
   d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente:
   a) Circunstância que não constitui força maior para os subcontratados do adjudicatário na parte em que intervenham;
   b) 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;
   c) 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;
   d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
   e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo adjudicatário das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza as entidades adjudicantes a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do CCP, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização.

ARTIGO 20.º - SEGUROS

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura dos riscos inerentes à sua atividade, através de contrato de seguro.
2. A entidade adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração do contrato de seguro referidos no número anterior, devendo o adjudicatário prestá-la no prazo de 5 (cinco) dias.

ARTIGO 21.º - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre as partes do contrato são efetuadas primordialmente através dos endereços de correio eletrónico dcp@dgrsp.mj.pt e catarina.m.santos@dgrsp.mj.pt, ou outro a indicar oportunamente pela entidade adjudicante, com aviso de entrega.
2. As comunicações ou notificações feitas por carta registada com aviso de receção consideram-se recebidas na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. As comunicações ou notificações feitas por correio eletrónico consideram-se recebidas na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte nos termos dos números anteriores.

ARTIGO 22.º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Em tudo o que o presente caderno de encargos for omisso, observar-se-á o disposto no CCP e demais legislação aplicável.

ARTIGO 23.º - FORO COMPETENTE

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

PARTE II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

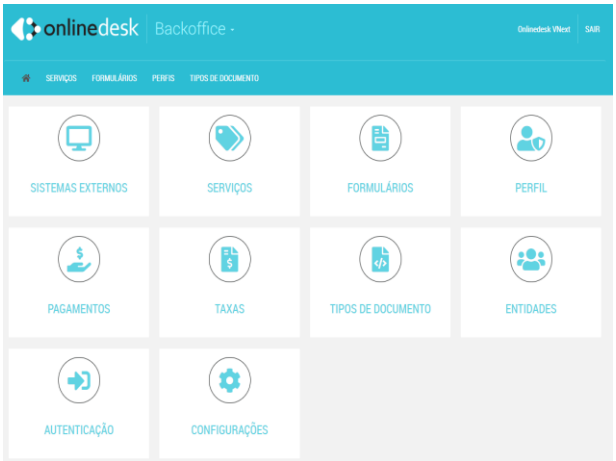
ARTIGO 24.º - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Descrição dos serviços do módulo edoclink OnlineDesk:

a) Descrição dos Serviços:

É uma solução de "Atendimento Online", especialmente concebida para organizações que necessitem de publicar múltiplos formulários, com ligação a soluções de negócio.

Caraterização pela facilidade de implementação e pelo elevado nível de parametrização.



É independente da tecnologia (sistema operativo, SGBD), correndo em múltiplos browsers.

b) O que permite o Portal de Serviços OnlineDesk:

Submissão

- Acesso a diferentes tipos de serviços
- Acesso a formulários web (internos ou externos à organização)
- Permite ao requerente acompanhar todas as fases do seu pedido
- Interface Responsive

Acompanhar / Controlar

- Facilidade na integrações com aplicações de negócio
- Pode disponibilizar um motor de workflow
- Permite associar novos elementos a um pedido em curso
- Disponibiliza mecanismos de controlo de prazos e alarmística

Configuração

- Toda a gestão das funcionalidades é feita através de backoffice:
  - Definição dos Serviços
  - Publicação de formulário
  - Gestão de acessos
- Integrado com gateway de pagamentos, SMS e plataformas de email
- Utiliza várias plataformas de autenticação

c) Vantagens do Portal de serviços OnlineDesk:



d) No quadro seguinte demonstra-se o conjunto global dos serviços que se pretendem adquirir:

Aquisição de Módulo Edoclink OnlineDesk	
Descrição dos Serviços:	**Quantidade**
Produtos	
Módulo edoclink OnlineDesk	1
Serviços	
Instalação OnlineDesk	4
Serviços implementação: - Elaboração de 1 formulário PDF - Parametrização formulário no OnlineDesk - Parametrização edoclink para suporte ao pedido OnlineDesk	5
Formação	
Formação Onlinedesk (inclui a elaboração de 1 formulário)	2