CADERNO DE ENCARGOS

ADCC-029/2021 - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E UPGRADES DO SOFTWARE PRIMAVERA DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA DO IPCA

(CPV – 72590000-7)

CAPÍTULO I

Disposições iniciais

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de ajuste direto, nos termos do disposto no ponto ii) da alínea e) do n.º 1 do artigo 24.º do CCP, que tem por objeto principal a aquisição de serviços para suporte técnico, manutenção e upgrades do software Primavera da Divisão Administrativa e Financeira.
2. O presente caderno de encargos estabelece os termos a que deve obedecer o contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual de ajuste direto.

Cláusula 2.ª

Disposições por que se rege o contrato

1. O contrato rege-se:

   Pelas suas cláusulas e pelo estabelecido em todos os elementos e documentos que dele fazem parte integrante;

   a) Pelo Código dos Contratos Públicos, doravante CCP;
   b) Pela restante legislação e regulamentação aplicável, nomeadamente a que respeita à segurança social, à higiene, segurança, prevenção e medicina no trabalho e à responsabilidade civil.
2. Para efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, consideram-se integrados no contrato, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 96.º do CCP:
   a) Os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo Código;
   b) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que tais erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do CCP;

c) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

d) O caderno de encargos e respetivos anexos;

e) A proposta adjudicada;

f) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;

g) Todos os outros documentos que sejam referidos no clausulado contratual ou no caderno de encargos.

Cláusula 3.ª

Interpretação dos documentos que regem o contrato

1. No caso de existirem divergências entre os vários documentos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2 da cláusula anterior prevalecem os documentos pela ordem em que são aí indicados.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2 da cláusula anterior e o clausulado contratual prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo Código.

CAPÍTULO II

Obrigações das partes

Cláusula 4.ª

Obrigações gerais

1. O adjudicatário obriga-se a executar o contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:
   a) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do CCP;
   b) Prestar os serviços, conforme as características, requisitos mínimos e especificações da proposta adjudicada;
   c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
   d) Comunicar à entidade adjudicante, logo que tenha conhecimento, qualquer facto

que torne total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

e) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
f) Garantir a prestação dos serviços nos termos e prazos previstos na sua proposta;
g) Não ceder a posição contratual ou subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
h) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
i) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
j) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

3. Todas as obrigações do adjudicatário, independentemente de serem realizadas por este ou por terceiros que este venha a contratar, quando autorizado, as respetivas deslocações que sejam necessárias para assegurar as referidas obrigações, são da única e exclusiva responsabilidade o adjudicatário, não podendo ser imputado qualquer custo à entidade adjudicante, nomeadamente, mão-de-obra, deslocações e estadas.

Cláusula 5.ª
Preço

1. Pela execução do contrato e pelo cumprimento das demais obrigações dele decorrentes, deve a entidade adjudicante pagar ao adjudicatário a quantia total que constar da proposta, a qual não pode exceder os 60.055,02€ (sessenta mil, cinquenta e cinco euros e dois cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O valor referido no número anterior corresponde aos seguintes valores desagregados:

a) CSA Produtos PRIMAVERA: 21.418,50 € (vinte e um mil, quatrocentos e dezoito euros e cinquenta cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor;
b) Suporte e Continuidade específicos: 38.636,52 € (trinta e oito mil, seiscentos e trinta e seis euros e cinquenta e dois cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

3. Os valores referidos no ponto anterior correspondem aos seguintes valores anuais:

	Set21-Ago22	Set22-Ago23	Set23-Ago24	TOTAL
CSA Produtos Primavera	7 139,50	7 139,50	7 139,50	21 418,50
Suporte e Continuidade de Específicos	12 878,84	12 878,84	12 878,84	38 636,52
				60 055,02

4. No valor referido no número anterior estão contempladas todas as deslocações, alimentação, estadas, utilização de marcas registadas, patentes e licenças, não podendo ser imputado qualquer custo à entidade adjudicante.
5. O preço resultante da proposta é considerado anormalmente baixo, quando for igual ou inferior em 20 % ao preço base referido no número anterior do presente artigo, conforme o disposto no artigo 71.º do CCP, de forma a garantir a qualidade dos serviços de melhorias a prestar.

Cláusula 6.ª
Condições de pagamento

1. A entidade adjudicante obriga-se a pagar, mensalmente, ao adjudicatário, o valor global constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA a taxa legal em vigor.
2. Os pagamentos a efetuar pela entidade adjudicante serão realizados nos termos do número anterior, após cumprimento das obrigações aí referidas, e dependente da não verificação de dívidas às Finanças ou à Segurança Social do adjudicatário.
3. Os pagamentos serão realizados no prazo de 30 dias a contar da receção das respetivas faturas.
4. Das faturas deverão constar os números de cabimento e de compromisso indicados na requisição externa, bem como a referência, designação e custo unitário de cada equipamento.

5. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas por transferência bancária para o NIB indicado nesse documento.
6. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, devem estas comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de novo documento contabilístico.

Cláusula 7.ª

Adiantamentos e prémios ao adjudicatário

Não haverá lugar ao pagamento de adiantamentos ao adjudicatário, nem ao pagamento de prémios.

Cláusula 8.ª

Atrasos nos pagamentos

1. Em caso de atraso do contraente público no cumprimento de obrigações pecuniárias, tem o adjudicatário direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.
2. Em caso de desacordo sobre o montante devido, deve a entidade adjudicante efetuar o pagamento sobre a importância em que existe concordância do cocontratante.
3. Quando as importâncias pagas nos termos previstos no número anterior forem inferiores àquelas que sejam efetivamente devidas ao cocontratante, em função da apreciação de reclamações deduzidas, tem este direito a juros de mora sobre essa diferença, nos termos do disposto no n.º 1.
4. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

CAPÍTULO III

Execução do contrato

Cláusula 9.ª

Prazo de execução do contrato

1. O contrato de aquisição da atualização e renovação do licenciamento do software, terá a duração de 12 (doze) meses, podendo ser renovado até ao limite máximo de 2 (duas) vezes.

2. Na data de termo inicial do contrato, este poderá ser denunciado por qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita prévia, por carta registada ou por correio eletrónico indicados no contrato, com a antecedência mínima de 60 dias relativamente à data de termo ou renovação.
3. O contrato que vier a ser celebrado poderá também cessar a todo o tempo, desde que denunciado por qualquer uma das partes, por carta registada com aviso de receção, mediante aviso prévio de 30 dias.

Cláusula 10.ª
Sanções pelo incumprimento das obrigações contratuais

1. A entidade adjudicante pode, ao abrigo do artigo 302.º, alínea d), do CCP, aplicar as sanções previstas para a inexecução do contrato, nos termos dos números seguintes.
2. O atraso no início da execução do contrato ou no cumprimento dos prazos parciais, será sancionado, por cada dia útil de atraso, com valor correspondente a 1 ‰ do preço contratual.
3. O incumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais pelo adjudicatário será penalizado com sanção pecuniária de valor até 3% do preço contratual, em função da gravidade do incumprimento.
4. A aplicação das sanções previstas nos números anteriores deve ser precedida de interpelação por parte da entidade adjudicante, na qual fixa prazo razoável para o adjudicatário sanar o incumprimento.
5. O ato de aplicação de sanções contratuais é obrigatoriamente precedido de audiência prévia do adjudicatário.
6. A entidade adjudicante pode, todavia, dispensar a audiência prévia referida no número anterior se a sanção a aplicar se encontrar caucionada por garantia bancária à primeira solicitação ou por instrumento equivalente, desde que haja fundado receio de a execução da mesma se frustrar por virtude daquela audiência.

Cláusula 11.ª
Representação do adjudicatário

1. Durante a execução do contrato, o adjudicatário é representado por um colaborador do adjudicatário, nomeado para o efeito, salvo nas matérias em que, em virtude do estipulado no contrato ou por força de disposição legal, se estabeleça diferente mecanismo de

representação.

2. Nos primeiros 8 dias de calendário contados da data da outorga do contrato, o adjudicatário confirmará, por escrito, o nome do seu representante.
3. As ordens, os avisos e as notificações que se relacionem com os aspetos técnicos da execução do contrato são dirigidos diretamente ao representante designado pelo adjudicatário.
4. O representante do adjudicatário acompanha assiduamente os trabalhos e está presente nas instalações da entidade adjudicante sempre que para tal seja convocado.
5. A entidade adjudicante poderá impor a substituição do representante do adjudicatário, devendo a ordem respetiva ser fundamentada por escrito, com base em razões objetivas e ou inerentes à atuação profissional do representante do adjudicatário.
6. Na ausência ou impedimento do representante do adjudicatário, o adjudicatário é representado por quem aquele indicar para esse efeito, devendo estar habilitado com os poderes necessários para responder, perante a entidade adjudicante, pela marcha da execução do contrato.

Cláusula 12.ª
Representação da entidade adjudicante

1. Durante a execução do contrato a entidade adjudicante é representada por pelo menos 1 (um) colaborador designado para o efeito, salvo nas matérias em que, em virtude da lei ou de estipulação distinta no caderno de encargos ou no contrato, se estabeleça diferente mecanismo de representação.
2. Os colaboradores designados pela entidade adjudicante têm poderes de representação da entidade adjudicante em todas as matérias relevantes para a execução do contrato, nomeadamente para resolver todas as questões que lhe sejam postas pelo adjudicatário nesse âmbito, excetuando as matérias de modificação, resolução ou revogação do contrato.

Artigo 13.º
Especificações técnicas dos serviços a adquirir

a. As especificações técnicas do software são as definidas, no Anexo I ao presente caderno de encargos.
b. As especificações técnicas definidas no presente caderno de encargos constituem as características mínimas, sendo excluída qualquer a proposta ao não cumprir com esses

mesmos mínimos.

Artigo 14.º

Verificação e aceitação do software

1. Após o ato de atualização do software, a entidade adjudicante dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para proceder à verificação quantitativa e qualitativa, efetuando testes e aferindo eventuais irregularidades.
2. A entidade adjudicante deve comunicar ao adjudicatário todas as irregularidades encontradas, sendo que, findo o prazo mencionado no número anterior sem que haja comunicado a rejeição dos serviços, considera-se que há a aceitação definitiva dos mesmos.
3. O adjudicatário dispõe de um prazo de 10 (dez) dias a contar da comunicação para suprir as deficiências e irregularidades detetadas.
4. Todos os encargos com suprimento das deficiências e irregularidades detetadas rejeitados são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.
5. A rejeição dos serviços prestados nos termos do presente artigo não confere ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização.
6. A rejeição dos serviços prestados por parte da entidade adjudicante pode conferir-lhe o direito a ser indemnizada, pelos custos incorridos e prejuízos sofridos.

CAPÍTULO IV

Disposições finais

Cláusula 15.ª

Deveres de colaboração recíproca e informação

As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato, sem prejuízo dos deveres de informação previstos no artigo 290.º do CCP.

Cláusula 16.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. Incumbe ao adjudicatário a exata e pontual execução das prestações contratuais, em cumprimento do convencionado, não podendo este transmitir a terceiros as

responsabilidades assumidas perante a entidade adjudicante, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2. A cessão da posição contratual e a subcontratação observam os trâmites contemplados nos artigos 317.º e seguintes do CCP.

3. A cessão da posição contratual e a subcontratação no decurso da execução do contrato carecem de autorização expressa, por escrito, da entidade adjudicante, sob cominação de invalidade.

4. A cessão da posição contratual e a subcontratação estão vedadas nas situações previstas no n.º 1 do artigo 317.º do CCP.

5. Nos casos de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a entidade adjudicante pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais, mesmo relativamente às prestações em cuja execução se fez substituir pelo subcontratado, que assume como suas.

6. Todos os subcontratos autorizados devem ser comunicados por escrito à entidade adjudicante num prazo de 5 (cinco) dias contados da sua celebração, devendo necessariamente constar os seguintes elementos nessa comunicação:

    a) Cópia do subcontrato;

    b) A identificação das partes contratantes e dos respetivos representantes, assim como do título a que intervêm, com indicação dos atos que os habilitam para esse efeito;

    c) Os trabalhos a realizar, o preço, a forma e o prazo de pagamento do preço, assim como o prazo de execução das prestações objeto do subcontrato.

    d) Dos subcontratos a que se refere o número anterior deve constar, obrigatoriamente, cláusula de renúncia expressa, pelo subcontratado, à solidariedade passiva da entidade adjudicante em relação ao adjudicatário.

Cláusula 17.ª

Resolução do contrato pela entidade adjudicante

Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo adjudicatário especialmente previstas no contrato, a entidade adjudicante pode resolver o contrato nos seguintes casos, em conformidade com o n.º 1 do artigo 333.º do CCP:

a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao adjudicatário, nomeadamente um atraso superior a 10 dias da obrigação de instalação das licenças ou corrigir qualquer desconformidade;
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, desde que a exigência pelo adjudicatário da manutenção das obrigações assumidas pela entidade adjudicante contrarie o princípio da boa-fé;
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 judicialmente;
h) Se o adjudicatário, de forma grave ou reiterada, não cumprir o disposto na legislação sobre segurança, higiene e saúde no trabalho;
i) Se ocorrer um atraso no início da execução do contrato imputável ao adjudicatário que seja superior a 1/10 (um décimo) do prazo total de execução contrato, calculado através da média dos prazos de entrega da proposta adjudicada;
j) Se houver suspensão da execução do contrato pela entidade adjudicante por facto imputável ao adjudicatário ou se este suspender a execução do contrato sem fundamento, desde que da suspensão advenham graves prejuízos para o interesse público.

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 de o contraente público poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário.

Cláusula 18.ª

Resolução do contrato pelo 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 pode resolver o contrato nos seguintes casos, em conformidade com o n.º 1 do artigo 332.º do CCP:
    a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
    b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável à entidade adjudicante;
    c) Exercício ilícito dos poderes tipificados de conformação da relação contratual do entidade adjudicante, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
    d) Incumprimento de obrigações pecuniárias pela entidade adjudicante por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;
    e) Incumprimento pela entidade adjudicante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
2. No caso previsto na alínea a) do número anterior, 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 à entidade adjudicante, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a entidade adjudicante cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 19.ª

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. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

Cláusula 20.ª

Sigilo e confidencialidade

1. As partes obrigar-se-ão, reciprocamente, 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 na prestação do serviço 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 em virtude de disposição legal tenham de ser publicitados ou sejam do conhecimento público.

Cláusula 21.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Braga, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 22.ª

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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser

comunicada à outra parte.

Cláusula 23.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, salvo quando expressamente indicados de outro modo.

Cláusula 24.ª

Gestor do contrato

Os gestores do contrato, representantes da entidade adjudicante, de acordo com o disposto no artigo 290-A do CCP, serão o Dr. Sérgio Costa da Divisão de Sistemas de Informação e a Dra. Sandra Miranda da Divisão Administrativa e Financeira.

ANEXOS

Anexo I – Especificações técnicas do software

O presente procedimento diz respeito à aquisição de serviços informáticos para suporte técnico e de continuidade às aplicações financeiras utilizadas pela entidade adjudicante designadamente do software Primavera e contempla os seguintes serviços mínimos

1. A continuidade do software deverá contemplar as seguintes licenças:

Qtd	Licenciamento
	Public Sector
6	Logística
8	Tesouraria
12	Contabilidade
10	Recursos Humanos
4	Formação (unlimited)
4	Ativos (Património)
1	API Standard Edition
4	Fiscal Reporting Manager
2	Controlo financeiro de projetos
6	Gestão de Contratos
2	Personal Data Manager
4	XLS Suite 2

2. No âmbito do desenvolvimento da prestação de serviços de suporte técnico:
   a) Definir um responsável de forma permanente pelo suporte às soluções utilizadas;
   b) Garantir as condições que permitam informar de forma imediata sobre qualquer anomalia detetada no decorrer do trabalho com as soluções/aplicações PRIMAVERA;
   c) Acusar de imediato, de forma eletrónica, a receção do pedido de suporte e a partir do momento em que o mesmo foi introduzido na plataforma utilizada pelo prestador de serviços;
   d) Garantir o acesso via internet ao extrato de intervenções por si solicitadas e às respetivas respostas;
   e) Promover um modelo de assistência técnica que permita acompanhar o

desenvolvimento da mesma, criando dessa forma as condições para que com o tempo aqueles fiquem mais conhecedores das problemáticas inerentes à utilização das soluções/aplicações PRIMAVERA;

f) Promover a rápida e atempada resolução de eventuais problemas detetados na utilização soluções/aplicações PRIMAVERA;

g) Promover com o responsável pelo sistema um diálogo/troca de informação não limitados à resolução dos problemas levantados, mas que constituam contributos destinados à concretização de possíveis evoluções do sistema de gestão das soluções/aplicações PRIMAVERA;

h) Informar da existência de novas versões das soluções/aplicações PRIMAVERA, das caraterísticas das mesmas e acordar os momentos adequados para a sua instalação.

3. No âmbito do desenvolvimento da prestação de <u>serviços de continuidade</u>:

a) Fornecer ao IPCA versões melhoradas, upgrades mais avançados, upgrades fiscais e legais do software;

b) Tomar conhecimento, estudar e resolver em tempo útil, e em função da gravidade de cada problema, as situações anómalas detetadas nas soluções/aplicações PRIMAVERA;

c) Apoiar, pelos meios tecnologicamente mais adequados, na resolução atempada dos eventuais problemas que as soluções/aplicações PRIMAVERA;

d) Fazer chegar as versões que contemplam melhoramentos e correções de quaisquer situações anómalas;

e) Melhorar continuamente os produtos/soluções e aplicações PRIMAVERA utilizadas pelo IPCA, adaptando-os às tecnologias emergentes, e respondendo às sugestões mais relevantes;

f) Responder em tempo útil às alterações da legislação que tenham implicações nos produtos/soluções e aplicações PRIMAVERA, designadamente, fornecer versões melhoradas, tecnologicamente mais avançadas, upgrades fiscais e legais do software adquirido, sem quaisquer encargos relativos a upgrades;

g) Garantir o acesso a suporte técnico urgente no âmbito dos serviços acima referidos, através dos seus técnicos ou, em caso da sua indisponibilidade, através de um seu parceiro por si indicado;

h) O contrato de suporte garante acesso a novas versões e certificação de faturação.

i) É ainda obrigação do adjudicatário proceder à adaptação do sistema a um possível novo plano de contas e novos mapas, se estes forem publicados durante o prazo de execução do contrato, sem acrescer qualquer custo adicional a entidade adjudicante.

j) Sempre que for considerado pertinente, poderão ser agendadas reuniões entre os técnicos das partes.

4. Suporte anual

a) No âmbito desta aquisição de serviços, o adjudicatário disponibilizará um conjunto de meios (telefone, e-mail, portal ou outros) para a solução de incidentes e garante uma exigente resposta.

b) O suporte presencial e serviços específicos diz respeito ao suporte a desenvolvimentos específicos, atualização de versões, recuperação de bases de dados, serviços de reporting e outras intervenções que possam requerer presença física de um técnico.

c) O service desk diz respeito ao suporte técnico às funcionalidades standard das aplicações do licenciamento conforme disposto na cláusula 1ª, o qual inclui a receção de pedidos através dos meios referidos no ponto 1 desta cláusula. Pode incluir conselhos, recomendações e informação que diga respeito à utilização dos produtos, ajuda na resolução de dificuldades que possam encontrar com a utilização das aplicações.

5. Suporte presencial e desenvolvimentos específicos

O contrato de prestação de serviços que vier a ser celebrado garante um pack de horas específico para suporte presencial e desenvolvimentos específicos, com a garantia de disponibilidade nos prazos estabelecidos contratualmente, num total de 14 dias por ano, correspondente a 105 (cento e cinco) horas por ano, sendo que o remanescente das horas não utilizadas transitam para o ano seguinte do contrato no caso da sua renovação, sendo adicionado ao total do novo plafond da renovação. Finda a duração máxima do contrato o prazo de 3 anos, o eventual saldo remanescente será desconsiderado não cabendo à entidade adjudicante o direito a qualquer valor.

6. Níveis de serviço

a) A prioridade dos incidentes de suporte é definida e classificada com a concordância da entidade adjudicante e o adjudicatário.

b) Após concordância da prioridade dos incidentes será acionado o serviço.

c) Prioridade dos incidentes de suporte:

i. **Prioridade Crítica** (1): o Sistema não está acessível, ou encontra-se fortemente afetado e não é possível manter a sua operacionalidade;

ii. **Prioridade Alta** (2): o Sistema está operacional, mas apresenta uma grande perda de funcionalidade (s) que impedem o processamento de operações prioritárias/urgentes, sendo no entanto possível manter algumas funcionalidades;

iii. **Prioridade Média** (3): O Sistema encontra-se operacional, mas não na sua totalidade, apresentando uma pequena perda funcional, mas não impeditiva da utilização ou processamento correto das operações;

iv. **Prioridade Baixa** (4): O Sistema está disponível nas suas funcionalidades principais, mas apresenta algum comportamento inadequado;

v. **Prioridade Planeada** (5): O Sistema funciona sem problemas tratando-se de uma consulta de âmbito geral, do tipo dúvidas de utilização ou de configuração.

d) Para cada uma das categorias referidas no número anterior, os níveis de resposta assegurados são os seguintes (medidos em dias úteis, exceto feriados, em horário laboral), com a garantia de um nível de serviço global igual ou superior a 80%, referente ao tempo de resposta:

O IPCA deverá ter acesso a no mínimo 123 créditos de suporte/ano, sendo o seu consumo realizado com base na prioridade da ação definido, de acordo com a seguinte tabela:

Prioridade	1	2	3	4	5
Créditos Consumidos	6	2,5	2	1,7	1,4

O IPCA poderá reportar um incidente, criando um tickt, que consistirá na apresentação de um problema específico, duvida ou anomalia, sendo-lhe atribuído um número de registo de carater único e que permite a sua identificação ao longo da vida do pedido de suporte;