

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICITAÇÃO INTERNACIONAL **Procedimento n.º 36/2021/IGeFE**

Aquisição de serviços de desenvolvimento evolutivo
(Interoperabilidade, *Reporting*, Automação e Gestão de Serviço) da
solução *SmartEDU* – Plataforma Partilhada de Gestão Documental de
Processos e Interoperabilidade

(NOS TERMOS DA ALÍNEA A) DO N.º 1 DO ARTIGO 20.º E DO ARTIGO 130.º E SEQUINTES DO CÓDIGO
DOS CONTRATOS PÚBLICOS, NA SUA ATUAL REDAÇÃO)

Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.
Núcleo de Contratação Pública
Departamento de Administração Geral e Contratação Pública

Parte I

Cláusulas Jurídicas

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pelo Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P. (doravante também designado por IGeFE, I.P.), na sequência do presente procedimento pré-contratual por concurso público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia que tem por objeto a “Aquisição de serviços de desenvolvimento evolutivo (Interoperabilidade, *Reporting*, Automação e Gestão de Serviço) da solução *SmartEDU* - Plataforma Partilhada de Gestão Documental de Processos e Interoperabilidade”.
2. A descrição dos trabalhos a executar é a que se encontra definida na Parte II do presente caderno de encargos.
3. O presente procedimento insere-se no CPV 72230000-6 – Serviços de desenvolvimento de *software* à medida, a que se refere o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de Novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74 e os serviços melhor identificados n.º 1 da presente cláusula foram objeto de candidatura ao concurso POCI-62-2019-04, tipologia SATDAP – Capacitação da Administração Pública, tendo o IGeFE, I.P., através do ofício com a ref.^a 889/POCI/SI/2020, sido notificado da aprovação da candidatura n.º POCI-05-5762-FSE-00028.
4. O presente procedimento tem a seguinte referência e designação: “Aquisição de serviços de desenvolvimento evolutivo (Interoperabilidade, *Reporting*, Automação e Gestão de Serviço) da solução *SmartEDU* - Plataforma Partilhada de Gestão Documental de Processos e Interoperabilidade”.

Cláusula 2.^a

Forma e documentos contratuais

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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 Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada; e
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seu anexo, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato 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 diploma.

Cláusula 3.^a
Entidade Adjudicante

A entidade adjudicante é o Estado Português através do Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P. com sede na Avenida 24 de Julho, n.º 134, 5.º piso, em Lisboa.

Cláusula 4.^a
Obrigações do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do 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 está obrigado, nos termos do artigo 81.º do CCP;
 - b) Prestar os serviços à entidade adjudicante, conforme as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais;
 - c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
 - d) Dar cumprimento, a todo o momento, às obrigações legais relativas aos serviços prestados, assegurando a execução dos mesmos de acordo com as melhores regras técnicas e de arte conhecidas e praticadas;

- e) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução do contrato, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios de modo a salvaguardar que os serviços serão prestados nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;
- f) Assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do adjudicatário ou por este gerido em primeira linha;
- g) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços prestados e a finalidade a que os mesmos se dirigem com outros serviços ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções dos contraentes públicos, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
- h) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne parcial ou totalmente impossível a prestação do serviço objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato a celebrar com a entidade adjudicante;
- i) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização escrita concedida pela entidade adjudicante;
- j) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, trabalhadores, colaboradores ou terceiros que nela se encontrem envolvidos;
- k) Prestar de forma correta, atempada e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar, por escrito ou de forma oral, ao contraente público, todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que este entenda necessários;
- l) Executar a prestação dos serviços disponibilizando sempre aquela que seja, em cada momento e no respeito pelo objeto contratado, a solução mais recente, completa e funcional, obrigando-se a informar imediatamente o contraente

público caso venham a ocorrer atualizações ou novas funcionalidades inerentes aos serviços contratados;

- m) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como alterações dos seus quadros ou funcionários com relevância para a prestação de serviços;
- n) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 5.^a **Obrigações da entidade adjudicante**

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

- a) Pela disponibilização dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o IGeFE, I.P., deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor;
- b) Nomear um gestor do contrato de acordo com o previsto no artigo 96.º e artigo 290.º-A, ambos do CCP e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;
- c) Monitorização da qualidade dos serviços, nomeadamente, reuniões onde devem participar os gestores do contrato e as equipas do adjudicatário com vista à monitorização da qualidade e nível de desempenho da prestação de serviços e cumprimento das obrigações contratuais ou legais por parte do adjudicatário e, quando justificado, aplicar sanções de incumprimento;
- d) O atraso em qualquer momento por parte da entidade adjudicante no cumprimento de obrigações pecuniárias não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de quaisquer obrigações previstas no contrato celebrado, salvo se a invocação da exceção de cumprimento não implicar grave prejuízo para a realização do interesse público.

Cláusula 6.^a **Prazo de execução**

1. A prestação de serviços abrangida pelo presente procedimento deverá iniciar-se na data de assinatura do contrato, devendo ser assegurada até ao dia 30 de setembro de 2022, inclusive.
2. O termo do contrato não prejudica o cumprimento das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 7.^a **Preço base**

1. O preço base fixado nos termos e para os efeitos previstos no n.º 1 do artigo 47.º do CCP, é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe pagar pela aquisição de serviços de desenvolvimento evolutivo (Interoperabilidade, *Reporting*, Automação e Gestão de Serviço) da solução *SmartEDU* - Plataforma Partilhada de Gestão Documental de Processos e Interoperabilidade, que constitui o objeto do presente procedimento, sendo definido em € 812.880,00 (oitocentos e doze mil e oitocentos e oitenta euros), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, perfazendo o total de € 999.842,40 (novecentos e noventa e nove mil, oitocentos e quarenta e dois euros e quarenta cêntimos).
2. O preço base definido no número anterior da presente cláusula correspondente à aquisição de serviços de desenvolvimento evolutivo e monitorização (Interoperabilidade, *Reporting*, Automação e Gestão de Serviço) da solução *SmartEDU* - Plataforma Partilhada de Gestão Documental de Processos e Interoperabilidade, apresenta os seguintes valores máximos que em sede de candidatura foram aprovados:
 - **Valor do Projeto (Encargos com Formadores e Consultores):** € 771.852,37 (setecentos e setenta e um mil, oitocentos e cinquenta e dois euros e trinta e sete cêntimos);
 - **Encargos com informática (Aquisição de *software*):** € 41.027,63 (quarenta e um mil, vinte e sete euros e sessenta e três cêntimos).
3. A fixação do preço base nos termos e para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 47.º do CCP foi baseada nos valores obtidos aquando da auscultação realizada ao mercado para preparação da candidatura ao concurso POCI-62-2019-04, tipologia SATDAP – Capacitação da Administração Pública.

O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída no caderno de encargos à entidade adjudicante, designadamente, os seguintes:

- a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;
- b) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o adjudicatário no âmbito do contrato.

Cláusula 8.^a

Preço contratual, plano e condições de pagamento

1. A entidade adjudicante fica obrigada a pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, pela aquisição dos serviços identificados na cláusula primeira, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes no presente caderno de encargos, não podendo em caso algum **o preço da proposta** ser superior ao preço base definido no n.º 1 da cláusula anterior, nem apresentar valores parciais acima dos valores máximos estabelecidos no n.º 2 da cláusula anterior.
2. A entidade adjudicante é exclusivamente responsável pelo pagamento de todas as prestações abrangidas pelo presente procedimento, ficando os efeitos financeiros dependentes do visto ou da declaração de conformidade do Tribunal de Contas, nos termos do disposto no n.º1 do artigo 45.º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua atual redação.
3. O plano de pagamentos a considerar será o seguinte:
 - a) O montante correspondente a 25% do valor total adjudicado, com a assinatura do contrato;
 - b) O montante correspondente a 25% do valor total adjudicado, no final do mês de novembro de 2021;
 - c) c) O montante correspondente a 25% do valor total adjudicado, no mês de abril de 2022;
 - d) O remanescente correspondente a 25% do valor total do contrato, no termo

do prazo de vigência do contrato estabelecido no n.º 1 da cláusula 6.ª do presente caderno de encargos.

4. Considerando o plano de pagamentos definido no número dois da presente cláusula, os serviços serão pagos, nas seguintes condições:
 - a) O pagamento dos serviços contratados será efetuado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias nos termos do artigo 299.º, 299-Aº e 326.º do CCP, a contar da data da receção pelo IGeFE, I.P., das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem;
 - b) Para efeitos do disposto no número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão da declaração de aceitação, aprovação ou conformidade pelo IGeFE, I.P., dos serviços objeto da respetiva fatura, devendo a fatura vir obrigatoriamente acompanhada do relatório de atividades respeitante ao período de faturação e da documentação técnica produzida nesse período.
5. Não há lugar à revisão ou à atualização do preço contratual.
6. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias pela entidade adjudicante é aplicável o disposto nos artigos 299.º, 299.º-A e 326.º do CCP, na sua atual redação.
7. Em caso de discordância por parte do IGeFE, I.P., quanto aos valores indicados nas faturas, este deve comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos motivos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
8. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas por transferência bancária para conta a indicar pelo adjudicatário.
9. As faturas devem indicar, sob pena de nulidade, o número de compromisso que será indicado pela entidade adjudicante.

Cláusula 9.ª **Direitos de propriedade intelectual e industrial**

1. O adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de *software* e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato, sendo da sua inteira responsabilidade qualquer encargo decorrente da utilização indevida dos mesmos.

2. O adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.
3. Sempre que legalmente admissível e na máxima extensão admitida na Lei, o resultado da prestação dos serviços é propriedade da entidade adjudicante.

Cláusula 10.^a
Exigência de Qualidade

1. O adjudicatário obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.
2. O adjudicatário obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado, a solicitação da entidade adjudicante, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.
3. Todos os recursos utilizados pelo adjudicatário obedecerão aos perfis referidos na cláusula 31.^a do presente caderno de encargos.

Cláusula 11.^a
Local da Prestação de Serviços

Os serviços abrangidos pelo presente procedimento, serão prestados pelo adjudicatário, nas instalações da entidade adjudicante, ou noutras, onde tenham de ser asseguradas, a pedido da entidade adjudicante.

Cláusula 12.^a
Acesso às instalações

1. A entidade adjudicante garantirá ao adjudicatário o acesso às suas instalações para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.
2. A permanência do adjudicatário nas instalações da entidade adjudicante, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar a anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.

Cláusula 13.^a
Sigilo e confidencialidade

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, financeira, organizativa, laboral ou outra, relativamente à entidade adjudicante, a que tenham acesso ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, independentemente do suporte da mesma (escrito, verbal ou suporte informático), sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
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, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela entidade adjudicante.
3. O adjudicatário é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus trabalhadores ou colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo que sirva de base a essa colaboração, inclusivamente após a cessação desta, independentemente da causa da cessação, devendo informá-los da respetiva natureza confidencial e adotar todas as medidas que se mostrem necessárias para salvaguardar essa confidencialidade.
4. O adjudicatário é ainda responsável perante o IGeFE, I.P., em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.
5. O adjudicatário deve devolver ou destruir, conforme solicitado pela entidade adjudicante, toda a informação a que tenha tido acesso no âmbito do procedimento pré-contratual e do contrato e que se encontre abrangida pela presente cláusula, logo que a mesma deixe de ser necessária ao cumprimento das suas obrigações, a solicitação da entidade adjudicante ou com a cessação do contrato por qualquer motivo.
6. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam 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.

Cláusula 14.^a
Prazo do dever de sigilo e confidencialidade

O dever de sigilo e confidencialidade mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez)

anos a contar do cumprimento ou cessação, 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 15.^a **Responsabilidade**

1. O adjudicatário assume a responsabilidade, por si e pelos técnicos seus colaboradores, pela perfeita adequação dos trabalhos que realizar e das condições neles previstos à realidade e particularidades dos fins a que se destinam.
2. O adjudicatário é responsável por todos os atos e omissões dos quais possam resultar prejuízos para a entidade adjudicante ou para terceiros, incluindo os praticados através da ação dos seus funcionários, ainda que tais atos ou omissões sejam dolosa ou negligentemente praticados contra ordens ou instruções que aquele lhes haja transmitido, no âmbito dos poderes de autoridade e direção que sobre os mesmos exerce.
3. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer indemnização que esta tenha de pagar a terceiros e por quaisquer pedidos, processos, danos, custos, perdas e despesas em que a entidade adjudicante incorra, na medida em que tal resulte de negligência, incumprimento ou cumprimento defeituoso por parte do adjudicatário de qualquer das obrigações assumidas na proposta que apresentou para a celebração do contrato em causa.
4. Se a entidade adjudicante tiver de indemnizar terceiros, ou proceder ao pagamento de custos ou despesas de qualquer natureza, com fundamento na violação de obrigações do adjudicatário, gozará de direito de regresso contra este último por todas as quantias despendidas, incluindo as despesas e honorários dos mandatários forenses.

Cláusula 16.^a **Resolução por iniciativa da entidade adjudicante**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na Lei, designadamente, por motivos de interesse público, o IGeFE, I.P., pode resolver o contrato celebrado, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem no âmbito do contrato,

designadamente, nos seguintes casos:

- a) Atraso, total ou parcial, na disponibilização dos serviços objeto do contrato superior a 5 (cinco) dias úteis ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo;
 - b) Se o adjudicatário se encontrar em qualquer das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;
 - c) Se o adjudicatário não entregar atempadamente a documentação que lhe venha a ser solicitada pela entidade adjudicante;
 - d) Se o adjudicatário prestar falsas declarações no âmbito da execução do contrato;
 - e) Recusa de prestação de serviços à entidade adjudicante.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo IGeFE, I.P.
3. Em caso de incumprimento pelo adjudicatário, que conduza à resolução do contrato, o adjudicatário constitui-se na obrigação de indemnizar a entidade adjudicante nos termos gerais de direito.

Cláusula 17.^a

Resolução do contrato por iniciativa da entidade adjudicatária

1. Os fundamentos de resolução são os previstos na Lei e no Código dos Contratos Públicos.
2. O adjudicatário pode resolver o contrato em caso de atraso, por parte da entidade adjudicante, superior a 60 (sessenta) dias, no pagamento de faturas que se mostrem devidas e se o montante em dívida exceder 25 % do preço contratual, excluindo juros.
3. Nos casos previstos no n.º 1 e 2, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao IGeFE, I.P., a qual produz efeitos 30 (trinta) dias após a data de receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos da presente cláusula não determina a cessação das obrigações do adjudicatário relativamente aos serviços já prestados.

Cláusula 18.^a

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, nem subcontratar, sem autorização prévia e por escrito do IGeFE, I.P.
2. Para efeitos das autorizações previstas no número anterior, deve, sem prejuízo do que também for legalmente devido:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário ou subcontratado, toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) O IGeFE, I.P. deve apreciar, designadamente, se o cessionário ou subcontratado, não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.

Cláusula 19.^a

Casos fortuitos ou de 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, os requisitos do número anterior, se se verificarem 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) Circunstâncias que não constituam 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 ônus 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. O adjudicatário é responsável pelos atos e omissões que possam causar prejuízos à entidade adjudicante ou a terceiros, praticados através da ação dos seus trabalhadores, colaboradores e subcontratados, ainda que tais atos ou omissões sejam dolosa ou negligentemente praticados em violação de ordens ou instruções que aquela lhes haja transmitido, no âmbito dos poderes de autoridade e direção que exerce sobre os mesmos.
5. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior deve ser imediatamente comunicada e justificada à outra parte, devendo quem a invocou informar igualmente do prazo previsível para o restabelecimento da situação.
6. 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 20.^a

Garantia de transferência e continuidade dos serviços

1. A resolução do contrato não prejudica a utilização plena pela entidade adjudicante dos elementos produzidos no decurso da execução dos serviços e trabalhos e que são sua propriedade, nem a tomada de posse de todos os componentes relacionados, direta ou indiretamente, com o objeto do contrato.
2. Em caso de denúncia, resolução ou qualquer outra forma de cessação do contrato, independentemente do motivo, o adjudicatário assume a obrigação de proceder à transferência, para a entidade adjudicante ou terceira (s) parte (s) que a entidade adjudicante designar, de todas as informações relativas aos serviços, gestão e

operação e administração dos recursos tecnológicos que lhe foram confiados no âmbito do contrato celebrado, bem como a transferência do *know-how*, entrega do código fonte, caso ainda não tenha sido efetuada, de todas as aplicações especificamente licenciadas e desenvolvidas para a entidade adjudicante no âmbito do contrato e respetivos serviços de suporte tecnológico.

3. O processo de transferência ou transição comporta o respeito pelos prazos e condições estipulados no presente caderno de encargos ou no convite que vier a ser dirigido para a celebração do contrato em causa, não podendo o prazo máximo para este processo ser superior a 1 (um) mês e devendo o mesmo estar incluído no prazo global do contrato.
4. O adjudicatário compromete-se a executar os trabalhos da transferência em moldes que não prejudiquem a disponibilidade ininterrupta dos serviços e mantendo as responsabilidades e obrigações emergentes deste contrato, até estar finalizado o processo de transferência.
5. Todos os custos da mão-de-obra necessária à execução dos trabalhos da transferência são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 21.^a Registos

1. O adjudicatário obriga-se a manter registos completos e fiáveis dos trabalhos efetuados no âmbito do contrato a celebrar, do qual deve constar as informações solicitadas, nomeadamente:
 - a) Descrição das atividades efetuadas durante o prazo de execução do contrato, sem prejuízo dos relatórios exigidos no n.º 4 da cláusula 8.^a do presente caderno de encargos;
 - b) Identificação e análise de obstáculos e riscos de carácter técnico ou outros à prestação de serviços, tendo em conta a melhoria de serviços e previsão do desempenho e qualidade do serviço;
 - c) Relatórios dos níveis de serviço.
2. O adjudicatário compromete-se a facultar à entidade adjudicante, seus representantes e auditores, os registos, bem como a prestar todas as informações que por estes lhes sejam solicitadas a respeito dos registos e que sejam necessárias e adequadas a esclarecer e confirmar a informação constante dos referidos registos, no prazo de 10 (dez) dias úteis após solicitação.

3. O adjudicatário compromete-se a manter os registos referidos durante um período mínimo de 2 (dois) anos a contar da cessação do contrato por qualquer motivo, salvo imposição legal em contrário.

Cláusula 22.^a
Encargos do adjudicatário

1. Todas as despesas ou encargos em que o adjudicatário incorra para o cumprimento das obrigações emergentes do contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à entidade adjudicante, a menos que outro regime decorra da Lei ou do contrato.
2. São, designadamente, da responsabilidade do adjudicatário:
 - a) Quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à celebração e execução do contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países do adjudicatário ou de passagem em transporte;
 - b) Encargos com a obtenção de autorizações, licenças, aprovações que, nos termos da Lei e regulamentação, lhe sejam aplicáveis e/ou se mostrem necessárias para o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, bem como o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações contratuais do adjudicatário;
 - c) Encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas registadas, de patentes registadas ou de licenças, designadamente, de utilização de *software*, ou outros elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias;
 - d) Despesas respeitantes ao cumprimento da obrigação de prestação de quaisquer garantias exigidas no contrato, designadamente, de bom e pontual cumprimento.

Cláusula 23.^a
Dever de Informação

1. O adjudicatário obriga-se a prestar a informação e esclarecimentos que lhe forem solicitados pela entidade adjudicante, com a periodicidade que este razoavelmente entender conveniente, quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do contrato.

2. O adjudicatário obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 (dez) dias, à entidade adjudicante o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do contrato.

Cláusula 24.^a Sanções

1. O incumprimento das obrigações do adjudicatário determina a aplicação de sanções pecuniárias por parte da entidade adjudicante, até 5% do valor da adjudicação.
2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 25.^a Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento contratual definitivo confere à entidade adjudicante o direito à resolução do contrato.
2. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 26.^a Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações ou notificações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax, de acordo com os seguintes elementos:

Morada: Av. 24 de Julho, n.º 134 – 5.º - 1399-029 Lisboa

Fax: 213907003

e-mail: compras@igefe.mec.pt

Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

2. As comunicações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário devem ser redigidas em

português, podendo ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

3. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:

- a) Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;
- b) Na data constante do relatório de transmissão bem-sucedido, quando efetuado através de telecópia, salvo o disposto no número seguinte;
- c) Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;
- d) Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

Cláusula 27.^a **Boa-fé**

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 28.^a **Resolução de Litígios**

Para o conhecimento de quaisquer litígios emergentes do contrato, designadamente, os relativos à sua interpretação, execução, incumprimento, validade, resolução ou redução, é competente o foro da Comarca de Lisboa.

Cláusula 29.^a **Direito aplicável**

Em tudo o que não for especificado no presente caderno de encargos, aplicam-se as disposições constantes no CCP, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, bem como as restantes disposições regulamentares em vigor, de acordo com a natureza do objeto a contratar.

Parte II

Cláusulas técnicas

Cláusula 30.^a

Âmbito

1. O projeto *SmartEDU* foi desenvolvido e implementado pelo Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P. (IGeFE, I.P.), tendo por base a plataforma de *software smartDOCSv4*, plataforma que suporta a Gestão de Documentos e Processos de 13 Organismos Centrais e Regionais do Ministério da Educação, bem como os 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas.
2. Pretende-se com esta aquisição, a evolução da solução *SmartEDU* - Plataforma Partilhada de Gestão Documental de Processos e Interoperabilidade, atualmente em funcionamento nos seguintes serviços: IGeFE, I.P. - Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P., IAVE, I.P. - Instituto de Avaliação Educativa, I.P., DGEsTE – Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares, CNE - Conselho Nacional de Educação, DGE - Direção-Geral da Educação, DGES - Direção Geral do Ensino Superior, DGEEC - Direção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência, DGEsTE - Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve), Parque Escolar e Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas.

A evolução pretendida para a solução *SmartEDU* é consubstanciada pelas seguintes vertentes:

- **Evolução funcional e técnica da solução *SmartEDU*, através da inclusão de novas funcionalidades e processos;**
- **Serviço de suporte técnico e funcional aos utilizadores da solução *SmartEDU*, bem como a implementação de procedimentos e serviço de monitorização da infraestrutura de suporte à plataforma *SmartEDU*;**
- **Implementação de ferramenta de Gestão de Serviço de Suporte, por forma a permitir uma iteração e suporte digital.**
- **Transformação, digitalização e automatização de Processos de Negócio integrados com o *SmartEDU*.**

3. Estes desenvolvimentos a realizar devem:

- a) Implementar melhores respostas às necessidades de todos os intervenientes do setor educativo, pela valorização de novos modelos organizativos que permitam a obtenção de ganhos de eficiência;
- b) Assegurar o princípio do “Digital como Regra” através da digitalização de serviços, criando instrumentos para uma prestação de serviços públicos não só mais eficaz para os cidadãos e agentes económicos, mas também para a própria Administração Pública;
- c) Consagrar o princípio “*only once*” criando a capacidade dos sistemas de informação interagirem entre si, do ponto de vista técnico e semântico, para que haja uma orientação a serviços baseando-se em *standards* e normas abertas.
- d) Adotar as regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios, portais e aplicações móveis da Administração Pública, nos termos do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro e constantes em <https://selo.usabilidade.gov.pt>, devendo ser disponibilizada a declaração de acessibilidade prevista nos Artigos 8.º e n.º 5 do artigo 9.º;
- e) Utilizar Mecanismos de assinatura e autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticao.gov) através da plataforma iAP, para verificação da identidade de utilizadores, incluindo Cartão de Cidadão, Chave-Móvel Digital (CMD) e Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP);
- f) Utilizar a Plataforma de integração transversal à Administração Pública – iAP (<https://www.iap.gov.pt/>), quer para consumo de *webservices* disponibilizados por outras entidades, quer para disponibilização de *webservices* para outras entidades.

Cláusula 31.^a

Requisitos específicos quanto à implementação de processos de negócio

1. No âmbito da evolução da solução *SmartEDU* e da transformação e melhoria contínua dos processos de negócio e atividades dos organismos aderentes à Solução *SmartEDU*, deverão ser garantidos os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:
2. A integração com serviço de interoperabilidade da Agência da Modernização Administrativa, doravante designada por AMA, disponibilizado pela plataforma iAP (AMA),

garantindo todas as funcionalidades disponibilizadas pelo mesmo para todos os 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas que utilizam a solução *SmartEDU*.

3. A implementação na solução *SmartEDU* o processo de registo automático da documentação rececionada através do serviço de interoperabilidade documental da AMA, garantido a especificidade de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas.
4. A implementação na solução *SmartEDU* o processo de expedição automático da documentação de saída através do serviço de interoperabilidade documental da AMA, garantido a especificidade de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas.
5. A integração com o serviço de interoperabilidade documental da AMA terá que garantir as seguintes funcionalidades:
 - a) O mapeamento automático entre as classes documentais e metadados existentes nas soluções específicas de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas e o modelo canónico definido pelo serviço iAP da AMA;
 - b) O processo de integração terá de efetuar o controle e gestão de erros, garantido um processo de *retry* automático;
 - c) O processo de integração terá de disponibilizar uma ferramenta de monitorização da integração com a iAP, por forma a permitir o controle e gestão desta integração.
6. A implementação do serviço da *Chave Móvel Digital* em todos os momentos de assinatura digital já existentes na solução *SmartEDU*, nomeadamente a assinatura de documentos, parecer / despacho digital e assinatura de ofícios, salvaguardando a especificidade de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas.
7. A implementação do serviço de Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) em todos os momentos de assinatura digital já existentes na solução *SmartEDU*, nomeadamente a assinatura de documentos, parecer / despacho digital e assinatura de ofícios, salvaguardando a especificidade de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas.

8. A automatização por via *robots* aplicativos de todas as atividades relacionadas com a emissão de cabimento, interagindo com os utilizadores e várias aplicações envolvidas, como por exemplo *SmartEDU* e *GERFIP*:
- a) A implementação terá que garantir todas as ações necessárias e a correta representação da informação gerida no decorrer deste processo na solução *SmartEDU* e *GERFIP*;
 - b) A implementação dos processos de automação terá que contemplar e salvaguardar as necessidades específicas de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas envolvidos, bem como a correta interação com as especificidades de cada organismo a nível do *SmartEDU*.
9. A automatização por via *robots* aplicativos de todas as atividades relacionadas com emissão de compromisso, interagindo com os utilizadores e várias aplicações envolvidas, como por exemplo *SmartEDU* e *GERFIP*.
- a) A implementação terá que garantir todas as ações necessárias e a correta representação da informação gerida no decorrer deste processo na solução *SmartEDU* e *GERFIP*;
 - b) A implementação dos processos de automação terá que contemplar e salvaguardar as necessidades específicas de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas, bem como a correta interação com as especificidades de cada organismo a nível do *SmartEDU*.
10. A automatização por via *robots* aplicativos de todas as atividades relacionadas com o processo de validação, contabilização e pagamento de documentos financeiros, interagindo com os utilizadores e várias aplicações envolvidas, como por exemplo *SmartEDU* e *GERFIP*.
- a) A implementação terá que garantir todas as ações necessárias e a correta representação da informação gerida no decorrer deste processo na solução *SmartEDU* e *GERFIP*;
 - b) A implementação dos processos de automação terá que contemplar e salvaguardar as necessidades específicas de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas envolvidos, bem como a correta interação com as especificidades de cada organismo a nível do *SmartEDU*.

11. A **automatização adicional de 5 (cinco) processos de negócio** por via da utilização de *robots* aplicativos a nível das áreas financeiras e de recursos humanos, integrado com o *SmartEDU* e com as demais aplicações em utilização nos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas envolvidos no *SmartEDU*. **Os processos serão identificados e detalhados em fase de projeto.**
12. Terão que ser implementadas no mínimo 20 (vinte) tipologias de relatórios e *dashboard* sobre informação de negócio processada pela *SmartEDU* (informação de controlo, gestão, desempenho dos utilizadores, etc..).

As várias tipologias de relatórios terão de salvaguardar as especificidades de cada um dos 13 Organismos e 809 Agrupamentos de Escolas e Escolas Não Agrupadas, bem como contemplar as alterações funcionais e técnicas ao *SmartEDU* que sejam necessárias para garantir a correta recolha da informação necessária aos relatórios em questão.

O detalhe dos relatórios será definido em fase de projeto.

13. Com a implementação dos processos de negócio, pretende-se assegurar a digitalização e transformar múltiplos processos que tem origem nas Escolas, e que envolvem a nível de tratamento os vários Organismos da solução *SmartEDU*.

Esta transformação terá que ser efetuada através de serviços de customização sobre a solução *SmartEDU*, por forma a tirar partido dos fluxos de trabalho multi-organizacionais já existentes, rentabilizar os investimentos já efetuados e minimizar os impactos a nível de utilização.

Neste sentido, será necessário complementar a solução existente com as seguintes funcionalidades:

- a) A integração com os sistemas do Ministério da Educação relevantes para o tratamento de pedidos provenientes das Escolas;
- b) A arquitetura dos processos a implementar deverá ser modular por forma a potenciar a reutilização de componentes entre processos, reduzindo progressivamente o esforço necessário para implementar novos processos;
- c) Deverá ser potenciada a reutilização de componentes como regras de negócio, integrações, formulários e *workflows* entre outros que se considere fazer sentido reutilizar;

- d) A solução deverá incorporar o conceito de conector que permita implementar a integração com cada sistema externo uma vez, e potenciar a reutilização de cada integração nos processos seguintes;
- e) Os processos a implementar terão de ser integrados com a ferramenta de ITSM e com restante ambiente tecnológico do IGeFE, I.P.;
- f) A implementação dos processos terá que ter em conta e gerir toda a estrutura hierárquica e organizacional dos vários organismos envolvidos;
- g) Os processos terão que salvaguardar toda a gestão de alertas, SLAs, aprovações e notificações de utilizadores ou grupos com base em condições configuráveis;
- h) Os processos deverão ser disponibilizados aos utilizadores através de um portal de processos acessível em ambiente *Web* e *mobile*.

Deverá ser considerado o **esforço necessário para implementar 5 (cinco) processos de negócio**, salvaguardando as funcionalidades acima identificadas, que **serão definidos e detalhados em fase de projeto**.

Cláusula 32.^a

Requisitos específicos quanto à implementação de solução de suporte

A solução de suporte aos utilizadores da solução *SmartEDU*, integrada nesta solução e baseada nela, deve garantir os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

1. Implementação e configuração da plataforma considerando os seguintes requisitos:

- a) Assegurar procedimentos de instalação e configuração base da solução;
- b) Mapeamento da organização para a ferramenta;
- c) Configuração dos utilizadores e respetivos perfis e níveis de acesso;
- d) Integração com AD e *email*;
- e) Implementação de processos ITSM;
- f) Configuração do portal *Self Service*;
- g) Configuração da *App mobile*;
- h) Implementação de relatórios e *Dashboard*;
- i) Garantir a formação adequada na plataforma e solução;
- j) Garantir suporte aos testes de aceitação do IGeFE, I.P.;
- k) Garantir suporte no arranque em produção.

2. Implementação dos seguintes processos ITSM com base nas melhores prática ITIL, respeitando as especificidades do IGeFE, I.P.:

- a) Gestão de configurações (CMDB);
- b) Gestão de Incidentes;
- c) Gestão de níveis de Serviço (SLAs);
- d) Catálogo de Serviços;
- e) Gestão de Pedidos;
- f) Gestão de conhecimento (*Knowledge Management*).

3. Integração da plataforma ITSM com:

- a) *SmartEDU*;
- b) *Active Directory \ Azure AD* (para efeitos de SSO e mapeamento utilizadores);
- c) *Email \ Office 365 Service* (para envio de *mails*).

4. Terá de assegurar a configuração na plataforma ITSM de:

- a) Configuração do Portal de Serviços;
- b) Configuração da *App Mobile*;
- c) Configuração de relatórios e *Dashboards*.

Cláusula 33.^a

Metodologia de gestão de projeto e de serviço

Ao nível da metodologia de gestão de projeto e de serviço deverão ser garantidos os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

1. Apresentar uma metodologia consistente para gestão do projeto, que contemple as várias fases, designadamente:

- a) Planeamento do projeto;
- b) Execução do projeto;
- c) Monitorização e controlo do projeto;

- d) Finalização do projeto.
- 2. Apresentar um documento no início do projeto, contemplando:
 - a) Âmbito dos serviços a prestar;
 - b) Metodologia de implementação;
 - c) Calendário de projeto;
 - d) Fatores críticos de sucesso;
 - e) Matriz de riscos;
 - f) Matriz de papéis e responsabilidades;
 - g) Equipa de projeto;
 - h) Plano de comunicação.
- 3. Elaborar relatórios de progresso do projeto que incluam informação relativa:
 - a) Nível de execução do planeamento;
 - b) Justificação dos desvios;
 - c) Problemas encontrados e correspondentes ações para a sua resolução;
 - d) Riscos encontrados e propostas de mitigação.
- 4. Apresentar uma metodologia de gestão do acervo documental produzido pelo projeto, designadamente:
 - a) Atas de reunião;
 - b) Relatórios de progresso;
 - c) Manuais de utilização;
 - d) Toda a restante documentação relevante, produzida no decorrer do projeto.
- 5. Elaborar relatório de fim de projeto que contemple:
 - a) Descrição dos entregáveis, versões e datas de entrega;
 - b) Alterações ocorridas, tanto a nível funcional quanto de calendário;
 - c) Trabalho desenvolvido em cada tarefa;
 - d) Diagramas técnicos e respetiva descrição.

Cláusula 34.^a **Fases de desenvolvimento do projeto**

Os **serviços de desenvolvimento** têm as seguintes fases:

- a) Levantamento, análise e desenho de processos de negócio;

- b) Implementação da solução;
- c) Instalação e configuração da solução nos vários ambientes;
- d) Testes e validação da qualidade da solução;
- e) Acompanhamento ao IGeFE, I.P. no decorrer da fase de testes de aceitação;
- f) Plano de formação que contemple os vários perfis e vertentes da solução;
- g) Apoio na entrada em produção por um período mínimo de 20 (vinte) dias uteis.

Cláusula 35.^a

Licenças para a implementação de uma ferramenta de gestão de serviço e processos

1. Os serviços de desenvolvimento devem prever a implementação de uma ferramenta de gestão de serviço e processos.
2. O licenciamento necessário à solução tem de estar incluído no fornecimento e em nome do IGeFE, I.P., por um período de 12 meses, contados a partir da data da sua disponibilização.
3. Os bens fornecidos no âmbito da solução a disponibilizar pelo adjudicatário, incluindo os equipamentos e *software* que seja desenvolvido, especificamente no contexto do projeto, são propriedade do IGeFE, I.P., devendo os mesmos serem fornecidos pelo adjudicatário sem encargos adicionais.
4. O preço contratual inclui o licenciamento de 20 (vinte) utilizadores para suporte à operação (agentes) e de 5 (cinco) utilizadores com perfil de gestão e aprovação.
5. O adjudicatário deve apresentar, na proposta, os **custos adicionais de novos utilizadores**, sem que a Entidade Adjudicante fique obrigada a adquirir esses licenciamentos.

Cláusula 36.^a

Processos ITSM

1. A solução *SmartEDU* tem de disponibilizar de forma nativa, **no mínimo**, os seguintes processos ITSM:
 - a) *Incident Management*;
 - b) *Request Management*;
 - c) *Problem Management*;
 - d) *Change Management*;
 - e) *Asset Management*;

- f) *Service Level Management*;
- g) *Knowledge Management*;
- h) *Cost Management*.

2. A solução *SmartEDU* tem de disponibilizar de forma nativa, no mínimo, as seguintes funcionalidades: *Configuration Management Database*, Catálogo de Serviços, reportes e *dashboards*, inquéritos, portal de serviços, aplicação *mobile*, espaço de trabalho para agentes e supervisores, arquitetura e segurança, integrações e administração e experiência do utilizador.
3. Os referidos processos e as referidas funcionalidades devem ainda respeitar as **características mínimas** estabelecidas nas cláusulas seguintes.

Cláusula 37.^a

Incident management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de *Incident Management*:

- a) Incidentes e pedidos têm que ser registados em tabelas distintas;
- b) Permitir registar incidentes via *email*, portal *Self-Service*, *Chat* e *App mobile*;
- c) Fornecer um mecanismo que inclua pesquisa contextual para exibir artigos de conhecimento relevantes e questões semelhantes à medida que um incidente é criado;
- d) Permitir visualizar dependências para identificar quais serviços de negócio que são afetados por um incidente e ajudar na investigação do incidente;
- e) Disponibilizar funcionalidades para criar e gerir *Major incidents* e comunicações relacionadas com *Major incidents*.

Cláusula 38.^a

Request management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de *Request Management*:

- a) Incidentes e Pedidos têm que ser registados em tabelas distintas;
- b) Permitir que os administradores ou administradores delegados criem itens em catálogo que sejam acessíveis a partir de *browser* ou *APP mobile* nativa;

- c) Disponibilizar um fluxo de trabalho gráfico integrado para ajudar a automatizar a resposta aos pedidos;
- d) Permitir a atribuição de tarefas a vários grupos;
- e) Suportar a visualização do catálogo de serviços de acordo com perfis de utilização;
- f) Disponibilizar uma *App mobile* nativa para ajudar os funcionários a obter ajuda e efetuar pedidos.

Cláusula 39.^a

Problem management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos relativamente ao processo ITSM de *Problem Management*:

- a) Relacionar problemas com incidentes, alterações e outros tipos de registos;
- b) Permitir visualizar dependências para ajudar na investigação da raiz dos problemas;
- c) Permitir pesquisar serviços afetados por um problema;
- d) Permitir a criação de artigos de conhecimento a partir de problemas;
- e) Permitir a auto resolução de incidentes relacionados com um problema quando este é resolvido.

Cláusula 40.^a

Change management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de *Change Management*:

- a) Permitir a pesquisa de serviços afetados por uma alteração;
- b) Permitir a deteção de conflitos relacionados com alterações calendarizadas para o mesmo período ou que impactem os mesmos CIs (*configuration items*);
- c) Permitir calcular e avaliar o risco associado a pedidos de alteração;
- d) Permitir planear, agendar e gerir reuniões de *Change Advisory Board* (CAB);
- e) Disponibilizar um catálogo de alterações padrão pré-aprovadas para agilizar os respetivos pedidos;
- f) Permitir atualizações em tempo real sobre *Assets* e *Configuration Items* diretamente a partir de uma alteração;
- g) Gerar um evento se o estado de um pedido de alteração for atualizado;

- h) Permitir a gestão de tarefas usando um aplicativo móvel, com acesso à informação necessária em tempo real para concluir as tarefas;
- i) Definir políticas de aprovação de pedidos de alteração com várias variáveis e, posteriormente avaliá-las dinamicamente para gerar a aprovação apropriada;
- j) Possibilitar a seleção das políticas a usar e a respetiva ordem.

Cláusula 41.^a

Asset management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de *Asset Management*:

- a) Permitir o rastreamento de Ativos e *Configuration Items* em tabelas separadas com relacionamentos e sincronização automática entre elas quando necessário;
- b) Permitir a conexão a fontes de informações de ativos tal como o *Microsoft SCCM*;
- c) Permitir rastrear informações associadas aos ativos, tais como estado, aquisição, contratos, depreciação e abate;
- d) Permitir que um modelo de ativos seja publicado num catálogo de produtos para solicitação pelos utilizadores;
- e) Procurar informações sobre ativos utilizando um código QR a partir de um dispositivo móvel;
- f) Disponibilizar uma aplicação móvel que permita aos agentes ver os ativos atribuídos a um utilizador;
- g) Disponibilizar uma aplicação móvel que permita aos utilizadores visualizarem os seus ativos atribuídos e reportarem um incidente contra um ativo;
- h) Permitir digitalizar e receber vários ativos num inventário, enviando-os para a plataforma central num único lote.

Cláusula 42.^a

Service level management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao *Service Level Management*:

- a) Permitir monitorizar e gerir a qualidade dos serviços associados a vários contratos de nível de serviço (SLA), contratos de nível operacional (OLA) ou contratos subjacentes (UC);

- b) Definir condições de arranque, pausa, paragem e reposição de um SLA;
- c) Disponibilizar uma linha temporal visual que forneça uma visão detalhada das atualizações que desencadearam alterações de estado durante o ciclo de vida de um SLA.

Cláusula 43.^a

Knowledge management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de *Knowledge Management*:

- a) Permitir o acesso a artigos de conhecimento a partir de uma aplicação móvel;
- b) Criar múltiplas bases de conhecimento para diferentes grupos com base em critérios como departamento e localização;
- c) Permitir criar e manter várias versões de um artigo de conhecimento e agendar a sua publicação;
- d) Permitir que os agentes criem, editem, publiquem artigos sem terem de abandonar o seu espaço de trabalho;
- e) Permitir que os utilizadores subscrevam bases de conhecimento e artigos de conhecimento, e recebam notificações sobre novos artigos, revisões de artigos ou comentários;
- f) Disponibilizar mecanismos para que os utilizadores avaliem os artigos e forneçam *feedback*;
- g) Permitir que os gestores de incidentes recebam *feedback* sobre artigos e identifiquem quais os tópicos que faltam na base de conhecimento.

Cláusula 44.^a

Cost management

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de *Cost Management*:

- a) Rastrear os custos associados a *configuration items*, contratos, tarefas e mão-de-obra;
- b) Permitir a criação de linhas de despesas e regras de atribuição de despesas;
- c) Agregar os custos do item de configuração e aplicar o custo total a um serviço de negócio ou aplicação utilizando os relacionamentos definidos.

Cláusula 45.^a

Configuration Management Database

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de *Configuration Management Database* (CMDB):

- a) Permitir o rastreamento de Ativos e *Configuration Items* em tabelas separadas com relacionamentos e sincronização automática entre elas quando necessário;
- b) Conter uma Base de Dados de Gestão de Configurações nativa (CMDB) que armazena representações lógicas de ativos, serviços e relações entre eles;
- c) Disponibilizar vistas das dependências com representação gráfica de infraestrutura associada a um CI e a aplicação ou serviço que este suporta;
- d) Conseguir centralmente identificar e conciliar dados de diferentes fontes de dados para manter a integridade da CMDB;
- e) Fornecer indicadores de saúde como CIs duplicados, campos de CI necessários e auditorias que contribuam para o cálculo dos níveis de saúde de CIs, classes e da CMDB;
- f) Permitir a definição de estados e ações para um CI e aplicar as ações apropriadas com base no estado do CI;
- g) Possibilitar a pré-configuração de alterações no CIs e suas relações para serem aplicadas à *posteriori*;
- h) Fornecer capacidades de base que o ajudem a compreender e controlar as alterações que foram feitas aos seus itens de configuração (CIs) no CMDB;
- i) Permitir perceber e controlar quais as alterações que foram feitas aos CIs;
- j) Permitir construir e executar consultas a infraestruturas complexas e serviços que abrangem várias classes CMDB, tabelas não CMDB e CIs ligadas por diferentes relações com a capacidade para criar relatórios a partir dessas consultas;
- k) Utilizar um conjunto de termos padrão consistentes e definições em todas as aplicações do ciclo de vida do serviço para fornecer visibilidade e reporte de ponta a ponta;
- l) Disponibilizar APIs para criar, atualizar e ler operações no CMDB.

Cláusula 46.^a

Catálogo de serviços

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos

relativamente à funcionalidade de Catálogo de Serviços:

- a) Permitir a criação de um ou mais catálogos de serviços que permitam aos utilizadores solicitar itens numa base de self-service através do portal *web* ou aplicação móvel;
- b) Disponibilizar uma interface intuitiva que permita aos não administradores criar, manter e publicar itens de catálogo;
- c) Incluir variáveis de item de catálogo para recolher informações dos utilizadores sobre quais as opções que querem para um determinado item. Ex: cor, tamanho, etc;
- d) Fornecer controlos de acesso para gerir a visibilidade dos itens por critérios do utilizador, como departamento e localização;
- e) Permitir a definição de um conjunto de políticas de UI a serem aplicadas ao catálogo para gerir o comportamento dos itens de catálogo em canais *web* e móveis (não separadamente);
- f) Incluir uma função de administrador de catálogo para permitir que administradores não-sistemas giram itens de catálogo.

Cláusula 47.^a

Reportes e Dashboards

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Reportes e *Dashboards*:

- a) Capacidades de reporte e *dashboarding* nativas;
- b) Fornecer relatórios pré-construídos que podem ser copiados e modificados;
- c) Suportar uma variedade de tipos de relatórios, incluindo bar, tarte, donut, séries de tempo, multidimensionais, pontuações, estatísticas, calendários, mapas e listas.

Cláusula 48.^a

Inquéritos

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Inquéritos:

- a) Incluir um *designer* incorporado para criar categorias e perguntas, configurar os detalhes e publicar o inquérito a utilizadores ou grupos específicos;
- b) Permitir criar questões condicionais que aparecem apenas quando os utilizadores

respondem a outras questões de uma determinada forma.

Cláusula 49.^a

Portal de Serviços

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Portal de Serviços:

- a) Fornecer uma *interface* ao utilizador modular para construção rápida e fácil de portais de aplicações e *dashboards* que ajude programadores e administradores não técnicos a criar uma experiência de utilizador atraente e envolvente para *web* e *mobile*;
- b) Capacidades de pesquisa para encontrar conteúdos no portal, com a capacidade de filtrar e refinar os resultados das pesquisas para uma maior relevância;
- c) Permitir que os utilizadores finais tenham uma conversa de *chat* com um agente em qualquer página do portal.

Cláusula 50.^a

Aplicação Mobile

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de *Aplicação Mobile*:

- a) Disponibilizar uma aplicação móvel nativa para utilizadores finais e agentes;
- b) Permitir que os utilizadores criem incidentes, colaborem com equipas, respondam a pedidos de aprovação, acessem à base de conhecimento e recebam notificações;
- c) Disponibilizar funcionalidades aos agentes para Aprovações, Gestão de Ativos, Gestão de Alterações, Gestão de Incidentes e Gestão de Conhecimento.

Cláusula 51.^a

Espaço de trabalho para agentes e supervisores

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de espaço de trabalho para agentes e supervisores:

- a) Conter *interface* fácil de navegar para os agentes ITSM para atribuição de incidentes, resolução de incidentes e escalamento de incidentes;
- b) Incluir uma *interface* multi-tab para os agentes gerirem eficientemente múltiplos

incidentes, problemas e alterar pedidos;

c) Permitir que os agentes procurem rapidamente informações em várias fontes, tais como bases de conhecimento e o catálogo de serviços;

d) Permitir que os agentes gerem o seu próprio horário trocando turnos com pares ou fazendo pedidos de intervalo.

Cláusula 52.^a

Arquitetura e segurança

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de arquitetura e segurança:

- a) A solução tem de ser disponibilizada via *Cloud* Privada do proponente;
- b) A solução não pode requerer VPN ou aberturas especiais na *firewall* para aceder ao serviço;
- c) A solução tem de proporcionar uma elevada disponibilidade com capacidade de *warm standby* e *failover* automático;
- d) A solução tem de proporcionar uma escalabilidade automatizada;
- e) A solução tem de logicamente separar os dados de cada cliente de todos os outros inquilinos no ambiente *cloud*;
- f) A solução tem de aderir às normas ISO 27001, ISO/IEC 27018, SSAE 18 SOC 1 Tipo 2 e SOC 2 Tipo 2;
- g) A solução tem de ser capaz de encriptar dados em trânsito utilizando o TLS 1.2;
- h) A solução tem de ser capaz de encriptar campos de texto e anexos;
- i) A solução tem de ter a capacidade de controlar de forma granular o acesso do utilizador aos dados, incluindo bloquear o acesso administrativo a informações sensíveis como por exemplo registos de RH dos funcionários;
- j) O sistema tem de ser compatível com a legislação relativa à proteção de dados;
- k) A disponibilidade do sistema não deve ser inferior a 99,8% de *uptime*, excluindo os períodos de inatividade planeada.

Cláusula 53.^a

Integrações

A solução a implementar deve garantir a integração via:

- a) Web Services (REST/SOAP);
- b) E-mail;

- c) Ficheiros (CSV, XLS, XML);
- d) LDAP;
- e) ODBC.

Cláusula 54.^a

Administração e experiência do utilizador

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de administração e experiência do utilizador:

- a) A solução deve ter uma *interface* de utilizador, uma base de código e um modelo de dados para toda a gestão de serviços, gestão de operações, gestão de negócios e aplicações personalizadas;
- b) A solução deve ter capacidades nativas na plataforma para reporte e analítica incorporada nos fluxos de trabalho da gestão de serviços, sem necessidade de ferramentas de reporte de terceiros;
- c) A solução deve ter funcionalidades de colaboração sociais nativas, incluindo *feeds*, fluxos de atividade e *chat*;
- d) A solução deve fornecer múltiplas opções de configuração incluindo no code e *low code* para atender às especificidades da organização com esforço reduzido;
- e) A solução deve permitir ao administrador aplicar alterações de configuração com tempo de inatividade zero;
- f) A solução deve permitir uma manutenção planeada com zero a tempo de paragem mínimo;
- g) A solução deve permitir atualizações de *releases* com tempo de paragem zero a mínimo;
- h) As atualizações de *releases* da plataforma devem estar incluídas no custo da solução;
- i) A solução deve ser agnóstica ao dispositivo, incluindo portátil/*desktop*, *smartphone/tablet*, e através de aplicações nativas para iOS e *Android*.

Cláusula 55.^a

Aspetos submetidos à concorrência

1. A solução a implementar deve permitir de base a nível de evolução futura, a implementação das funcionalidades de agentes virtuais, *machine learning* e analíticas,

sendo que constitui aspeto submetido à concorrência, a sua efetiva implementação ao abrigo da prestação de serviços objeto do presente procedimento.

2. A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de agentes virtuais:

- a) Fornecer assistência nativa ao utilizador através de conversas dentro de uma interface de mensagem disponível em canais como portal de serviço, dispositivos móveis ou outros tais como por exemplo o *Microsoft Teams*;
- b) Cumprimentar os utilizadores com uma saudação contextual que faz referência ao utilizador pelo seu nome;
- c) Disponibilizar informação de qualquer interrupção, incidente e solicitar informações;
- d) Integrar com a pesquisa de base de catálogo e conhecimento;
- e) Pesquisar artigos de conhecimento e artigos de catálogo quando nenhum tópico de conversação existente corresponder a uma consulta de utilizadores;
- f) Dar aos utilizadores a opção de mudar para um agente humano para assistência durante as conversas do *chatbot*;
- g) Permitir encaminhar automaticamente as conversas para o grupo de agente correto automatizando a recolha de dados através de um inquérito pré *chat* aos utilizadores;
- h) Oferecer uma forma de desenvolver, testar e implementar conversas automatizadas de *chatbot* que ajudem os utilizadores com problemas comuns ou em tarefas de auto serviço;
- i) Permitir a criação de blocos reutilizáveis para executar funções comuns, reduzindo a manutenção;
- j) Assegurar conversas através de linguagem natural (NLU) nativa para lançar as conversas apropriadas e extrair as informações adequadas para cumprir uma tarefa ou objetivo;
- k) Criar incidentes tendo em conta a semelhanças para evitar duplicações;
- l) Permitir a utilização de serviços NLU de terceiros, como por exemplo o IBM Watson;

- m) Permitir o encaminhamento de incidentes para agentes com base na sua disponibilidade, capacidade e habilitações;
- n) Notificar proactivamente os utilizadores sobre o estado dos seus incidentes e pedidos.

1. A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de *Machine Learning*:

- a) Permitir o agrupamento de registos semelhantes para os tratar de forma conjunta ou para identificar padrões. Por exemplo, agrupar incidentes semelhantes que ocorreram recentemente para identificar um incidente grave;
- b) Permitir categorizar e encaminhar incidentes automaticamente com base em registos históricos;
- c) Ter funcionalidades como a classificação, semelhança e agrupamento de dados para treinar o sistema para prever, recomendar e organizar os dados numa ocorrência;
- d) Ter a capacidade de treinar e criar modelos preditivos únicos que possam ser aplicados a processos de negócio;
- e) Fornecer modelos de aprendizagem automática e ter a capacidade de criar novos modelos, avaliá-los e afiná-los. De possibilitar o teste destes modelos preditivos com um conjunto de dados familiar e integrar os melhores modelos em processos de negócio;
- f) Ser capaz de criar novos modelos preditivos duplicando e refinando um modelo existente;
- g) Disponibilizar um *dashboard* para monitorizar modelos preditivos e estatísticas associadas, e correlacionar métricas de negócio com métricas de *machine learning* para comunicar o valor da aprendizagem automática aos *stakeholders*.

2. A solução a implementar, no que diz respeito à funcionalidade analítica, deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos, tendo em vista a melhoria do desempenho e a aceleração da melhoria contínua do serviço:

- i. Analisando as métricas e tendências críticas dos processos;

- ii. Medindo a saúde e comportamento dos processos contra os objetivos da organização;
- iii. Identificando padrões de processos e potenciais estrangulamentos antes destes ocorrerem;
- iv. Visualizando continuamente estatísticas históricas e em tempo real de saúde em *dashboards*, por forma a permitir que os decisores possam tomar decisões informadas.

Cláusula 56.^a

Ferramenta para automatização de processos

1. Os serviços de desenvolvimento devem prever a implementação de uma ferramenta de para automatização de processos.
2. A ferramenta para automatização de processos deve prever as seguintes funcionalidades mínimas: Interface com utilizador, Otimização de Processos e Auditoria, Segurança, Gestão e Monitorização.

Cláusula 57.^a

Licenças necessárias

1. O preço contratual considerará ainda todos os componentes e licenças de *software* necessários para desenhar, testar, executar, orquestrar e monitorizar uma solução de *Robotic Process Automation* - RPA, durante o período de 12 meses, contados da data de disponibilização, nas seguintes quantidades:
 - a) 2 *Robots Unattended* c/ Orquestrador;
 - b) 1 *Designer* (IDE).
2. Para além dos componentes e licenças da solução RPA, no preço a propor, estará ainda incluída a documentação dos vários componentes acima descritos.

Cláusula 58.^a

Interface com o utilizador

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de interface com o utilizador:

- a) Fornecer um adaptador da *interface* gráfica com o utilizador (GUI) entre a GUI nativa e a Automação do Processo Robótico, para que a lógica do processo seja desacoplada das várias interfaces gráficas existentes na organização;
- b) Fazer referência ou depender da localização do *pixel* para assegurar a funcionalidade do *robot* (referente às funcionalidades de *Screen Scraping*);
- c) Suportar a manipulação de ações de *mouse* teclado nos processos de automação;
- d) Oferecer recursos de automação para pessoal não técnico, sem conhecimento de programação;
- e) Ter recursos e ferramentas visuais de fácil utilização (por exemplo, Drag & Drop, modelagem visual de processos) que permitam criar um fluxo de trabalho;
- f) O processo de desenvolvimento da solução RPA precisa de ser intuitivo e altamente visual, semelhante ao fluxo de trabalho;
- g) Permitir utilizar recursos de gravação, que vão mimetizar as ações dos utilizadores, de forma a identificar padrões de utilização menos eficientes e que podem ser melhorados ou totalmente automatizados;
- h) A solução de RPA deve oferecer suporte ao desenvolvimento de automação através da utilização de gravadores do ecrã (*Screen Scraping*).

Cláusula 59.^a

Otimização de processos

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de otimização de processos:

- a) Permitir a reutilização (por exemplo, scripts, fluxos de automação, integrações, etc.);

- b) Permitir criar objetos reutilizáveis que podem ser usados em automações posteriores;
- c) Possibilitar criar uma biblioteca ou uma plataforma para partilhar e efetuar *download* de código ou processos reutilizáveis com outros utilizadores;
- d) Possuir componentes de integração prontos para serem utilizados na implementação de projetos / processos;
- e) Ter a capacidade de automatizar processos que necessitem da integração de API's de terceiros;
- f) Incluir componentes de inteligência artificial.

Cláusula 60.^a

Auditoria, Segurança, Gestão e Monitorização

A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Auditoria, Segurança, Gestão e Monitorização:

- a) Fornecer serviços de auditoria dando acesso a relatórios com informação centralizada e com o detalhe de todos os componentes;
- b) Incluir mecanismos de criptografia para os dados do processo inseridos nos fluxos de trabalho de automação;
- c) Permitir monitorizar os diversos recursos do sistema;
- d) Ter a capacidade de gerir centralmente as credenciais (licenças, privilégios, etc.) dos vários componentes em execução / produção;
- e) Ter um gestor único e central de robots implementados e instalados na infraestrutura de sistemas de produção ou de qualidade de teste;
- f) Possuir a capacidade para gerir e manter várias versões de pacotes de automação, com a opção de retroceder, quando necessário;
- g) Os robots devem suportar a automação de múltiplos processos e devem conseguir executar vários processos em paralelo.

Cláusula 61.^a **Qualificações mínimas do concorrente**

O concorrente deve ser detentor, cumulativamente, das seguintes certificações/credenciações:

- Certificação em ISO 27001:2013 - “Gestão de Segurança da Informação”, tendo em conta as exigências de segurança do sistema de informação que será objeto da prestação de serviços;
- Certificação em ISO 20000-1:2018 - “Sistemas de Gestão de Serviços”, tendo em conta que os serviços têm por objeto um sistema de gestão de serviço;
- Credenciação de segurança pela Autoridade Nacional de Segurança em, pelo menos, “Marca Nacional – grau Secreto”, atenta a sensibilidade da informação que integra a solução *SmartEDU*.

Cláusula 62.^a

Perfil técnico dos recursos a afetar à prestação de serviços

1. A aquisição de serviços de desenvolvimento evolutivo (Interoperabilidade, *Reporting*, Automação e Gestão de Serviço) da solução *SmartEDU* - Plataforma Partilhada de Gestão Documental de Processos e Interoperabilidade, deverá ser executada com estrito cumprimento das especificações que se discriminam seguidamente:

Gestor de Projeto – 1 recurso a afetar, devendo **obrigatoriamente** deter as seguintes certificações mínimas que se discriminam ou superiores às seguintes:

- Experiência mínima superior a 8 anos em gestão de projetos de tecnologias de informação.

Consultor Sénior SmartDOCS - 1 recurso a afetar devendo **obrigatoriamente** deter as seguintes certificações mínimas que se discriminam ou superiores às seguintes:

- Experiência comprovada em implementação de projetos de interoperabilidade documental entre organismos da Administração Pública utilizando a plataforma iAP da AMA, na vertente documental, e a plataforma tecnológica *SmartDOCS*.

Consultor Sénior RPA - 1 recurso a afetar devendo **obrigatoriamente** deter as seguintes certificações mínimas que se discriminam ou superiores às seguintes:

- Experiência comprovada em pelo menos 3 (três) projetos em que tenha sido utilizada a tecnologia proposta.

Consultor Sênior em Ferramenta de Suporte e Gestão de Serviço - 1 recurso a afetar devendo **obrigatoriamente** deter as seguintes certificações mínimas que se discriminam ou superiores às seguintes:

- Experiência comprovada em pelo menos 3 (três) projetos em que tenha sido utilizada a tecnologia proposta.

Consultor Sênior em Processos de Gestão de Serviço - 1 recurso a afetar, que será valorizado se possuir a seguinte certificação:

- Certificação ITIL® Foundation - IT Service Management ou superior.

2. Todos os elementos da equipa técnica do adjudicatário afeta aos **serviços de desenvolvimento** têm de ser certificados em todos produtos/plataformas tecnológicas propostas.
3. Todos os elementos da equipa técnica do adjudicatário afeta aos **serviços de suporte** têm que possuir certificação no produto em questão e/ou em alternativa ter 5 anos de experiência no produto em questão.

Cláusula 63.^a

Serviços de suporte e manutenção

1. Os serviços de suporte devem garantir a gestão e controlo de todos os incidentes que surgem da inerência do serviço prestado pelo IGeFE, I.P. às demais entidades utilizadoras da solução *SmartEDU*, incluindo o suporte aos utilizadores e a manutenção e gestão da solução, incluindo infraestrutura.
2. O suporte aos utilizadores deve funcionar todos os dias úteis, das 9h00 às 18h00, e deve garantir o suporte para todo o universo de utilizadores da plataforma *SmartEDU*.
3. O suporte à solução *SmartEDU* deve garantir a administração da infraestrutura, a sua monitorização 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano, e a interlocução com as outras equipas intervenientes no modelo de serviço e relacionadas com a

infraestrutura.

4. Os serviços de suporte e manutenção estabelecidos na presente cláusula serão assegurados durante todo o prazo de vigência do contrato que vier a ser celebrado, de acordo com o estabelecido na cláusula 6.^a do presente caderno de encargos.

ANEXO I – COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

(minuta)

Entre:

EMPRESA e

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

- a) A **EMPRESA** vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do IGeFE, I.P.;
- b) O IGeFE, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Educação que podem vir a ser conhecidos pela **EMPRESA** no desenvolvimento dos serviços;
- c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;
- d) O IGeFE, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;
- e) O IGeFE, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

Cláusula 1.^a

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

- a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a **EMPRESA** ao IGeFE, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;
- b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam

parte do *Know-how*, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Educação, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;

c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de *software* que pertençam ou que tenham sido facultados ao IGeFE, I.P. e aos serviços e organismos da Educação, salvo se facultados pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do IGeFE, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto;

Cláusula 2.^a

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o IGeFE, I.P. e a **EMPRESA** sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de 2021

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador