
Caderno de Encargos

METRO MONDEGO, S.A.

**PROCEDIMENTO DE CONSULTA PRÉVIA TENDO EM VISTA A ESCOLHA DE ENTIDADE PARA A
CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONCEÇÃO (REFORMULAÇÃO)
DO SÍTIO WWW DA METRO-MONDEGO, S.A.**

CADERNO DE ENCARGOS

Outubro de 2021

Caderno de Encargos

PARTE I

CLÁUSULAS GERAIS

Artigo 1º

Objeto

1 – O contrato tem por objeto a prestação de serviços de conceção (reformulação) do sítio WWW da Metro-Mondego, S.A. (CPV: 72413000-8 Serviços de conceção de sítios da World Wide Web (WWW)).

2 – Os serviços a prestar devem ter como referência e obedecer ao disposto nas Cláusulas Gerais e Técnicas do presente Caderno de Encargos.

Artigo 2º

Local de entrega

Os elementos a fornecer na execução do Contrato serão entregues na sede da Metro-Mondego, S.A., doravante designada por Metro Mondego, **na Rua de Olivença, nº11, 1º andar, 3000-306 Coimbra**, entre as 9:00 e as 18:00 horas.

Artigo 3º

Preço base

O preço base é de 25.000€ (vinte e cinco mil euros).

Artigo 4º

Prazos de execução

Os prazos limites para a execução do contrato constam das Cláusulas Técnicas do presente Caderno de Encargos.

Caderno de Encargos

Artigo 5º

Prorrogação dos prazos de execução

1 - A requerimento do adjudicatário, devidamente fundamentado, poderá a Metro Mondego conceder-lhe prorrogação do prazo de execução.

2 - O requerimento previsto no ponto anterior deverá ser acompanhado dos novos planos de trabalhos e de pagamentos.

3 - Os pedidos de prorrogação referidos nos pontos anteriores deverão ser apresentados até 5 (cinco) dias antes do termo do prazo cuja prorrogação é solicitada, a não ser que os factos em que se baseiam hajam ocorrido posteriormente.

Artigo 6º

Retribuição do adjudicatário

1 - A retribuição do adjudicatário far-se-á de acordo com o plano de pagamentos indicado no contrato, na sequência da proposta do adjudicatário, com as eventuais alterações aprovadas pela Metro Mondego.

2 - Consideram-se previstos todos os serviços e equipamentos necessários à execução do contrato, não só os traduzidos pelo presente Caderno de Encargos, como ainda todos os serviços e equipamentos subsidiários, acessórios e finais, indispensáveis para uma boa e perfeita execução do contrato.

3 - Em caso algum servirá de fundamento de reclamação a alegação, da parte do adjudicatário, de não ter considerado, na sua proposta, quaisquer serviços ou equipamentos referentes à totalidade ou parte da prestação de serviços, ainda que se trate de qualquer serviço ou equipamento complementar ou subsidiário, não descrito no caderno de encargos, mas necessário à perfeita execução do contrato.

4 - O adjudicatário não poderá, igualmente, alegar desconhecimento ou má interpretação da natureza ou qualidade dos trabalhos a efetuar.

Caderno de Encargos

Artigo 7º

Condições de pagamento

- 1 - As liquidações serão efetuadas num prazo de 30 (trinta) dias após emissão de documento de pagamento à Metro Mondego.
- 2 - Não haverá lugar à revisão de preços.

Artigo 8º

Sigilo

- 1 - O adjudicatário é obrigado a guardar sigilo em relação aos elementos a fornecer para a realização dos serviços a efetuar e em relação a todos os documentos por si produzidos no cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, os quais constituem propriedade da entidade adjudicante.
- 2 - O adjudicatário é igualmente obrigado a restringir o uso exclusivo de tais elementos e documentos ao âmbito do contrato a celebrar.

Artigo 9º

Subcontratação

- 1 - A responsabilidade de todos os trabalhos incluídos no contrato, seja qual for o agente executor, será sempre do adjudicatário e só dele, salvo no caso de cessão parcial da posição contratual devidamente autorizada, não reconhecendo a Metro Mondego, senão para os efeitos indicados expressamente na lei, a existência de quaisquer subcontratados que trabalhem por conta ou em combinação com o adjudicatário.
- 2 - A Metro Mondego não poderá opor-se à escolha das empresas subcontratadas pelo adjudicatário dos serviços a prestar, salvo se aquelas não dispuserem de condições legais para a execução dos trabalhos que lhes foram subcontratados.
- 3 - O adjudicatário não poderá proceder à substituição dos subcontratados sem autorização da Metro Mondego.

Caderno de Encargos

4 - Todos os trabalhos subcontratados devem ser objeto de contratos escritos entre as partes.

Artigo 10º

Penalidades

No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = V * A/500$$

Em que:

P – montante da penalidade

V – valor do contrato em atraso

A – n.º de dias em atraso

Artigo 11º

Patentes, licenças e marcas registadas

1 – São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2 – Caso a Metro Mondego venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Artigo 12º

Propriedade dos documentos produzidos

1 - Após o pagamento dos honorários contratualmente estipulados, os documentos produzidos no âmbito da prestação de serviços serão considerados propriedade da Metro Mondego, que se reserva o direito de os utilizar como entender.

Caderno de Encargos

2 - Ficam salvaguardados os direitos morais do(s) autor(es), o que significa que a paternidade, a genuidade e integridade da autoria e/ou coautoria serão preservadas.

Artigo 13º

Resolução do contrato

1 - O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais do Direito, à outra parte o direito de resolver o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação do serviço por período superior a 15 (quinze) dias úteis.

3 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a Metro Mondego poderá resolver unilateralmente o contrato, independentemente de justa causa, desde que o comunique por escrito ao adjudicatário com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data em que a resolução deva produzir os respetivos efeitos.

4 - A resolução unilateral, efetivada nos termos do número anterior, não confere ao adjudicatário o direito ao pagamento de qualquer indemnização, sem prejuízo do pagamento dos honorários respeitantes a serviços efetivamente prestados.

Artigo 14º

Caução

Não será exigida a prestação de caução, podendo porém a Metro Mondego, se o considerar conveniente, proceder à retenção de até 10 % do valor dos pagamentos a efetuar, de acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

Caderno de Encargos

Artigo 15º

Esclarecimento de dúvidas na interpretação dos documentos que regem a prestação de serviços

1 - As dúvidas que o adjudicatário possa ter na interpretação dos documentos por que se rege a prestação de serviços devem ser submetidas à Metro Mondego antes de se iniciar a execução do trabalho sobre o qual elas recaiam.

2 - No caso de as dúvidas ocorrerem somente após o início da execução dos trabalhos a que dizem respeito, deverá o adjudicatário submetê-las imediatamente à Metro Mondego, juntamente com os motivos justificativos da sua não apresentação antes do início daquela execução.

3 - A falta de cumprimento do disposto nos números anteriores torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da errada interpretação que porventura haja feito.

Artigo 16º

Regime do contrato

O contrato a celebrar fica sujeito ao Código dos Contratos Públicos, designadamente, à respetiva Parte III.

Artigo 17º

Foro competente

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra.

Artigo 18º

Proteção de dados pessoais

1 - Nos termos do disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, o adjudicatário garante que o tratamento de dados pessoais é feito no cumprimento de garantias suficientes de execução de medidas técnicas e

Caderno de Encargos

organizativas adequadas de uma forma que o mesmo satisfaça os requisitos do referido Regulamento e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados.

2 – O adjudicatário compromete-se a não contratar subcontratante sem que o responsável pelo tratamento dos dados tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral. Em caso de autorização geral por escrito, o adjudicatário informa o responsável pelo tratamento de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratantes, dando assim ao responsável pelo tratamento a oportunidade de se opor a tais alterações.

3 – O adjudicatário garante que:

a) Trata os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas do responsável pelo tratamento, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso o responsável pelo tratamento desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

b) Assegura que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

c) Adota todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016;

d) Respeita as condições a que se refere o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 para contratar outro subcontratante;

e) Toma em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, presta assistência ao responsável pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no capítulo III do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016;

f) Presta assistência ao responsável pelo tratamento no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do Regulamento (UE) 2016/679

Caderno de Encargos

do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao dispor do subcontratante;

g) Consoante a escolha do responsável pelo tratamento, apaga ou devolve-lhe todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da Lei;

h) Disponibiliza ao responsável pelo tratamento todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 e facilita e contribui para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pelo responsável pelo tratamento ou por outro auditor por este mandatado.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. Objetivo

É pretendido o desenvolvimento de um sítio web responsivo, apelativo, informativo e moderno.

O sítio web terá 3 funções principais:

- Divulgação e promoção do Sistema de Mobilidade do Mondego (SMM);
- Apoio aos clientes dos Serviços Rodoviários Alternativos ao Ramal da Lousã (adiante designados Serviços Alternativos);
- Disponibilização da informação institucional da empresa Metro Mondego.

2. Metodologia de Trabalho

O desenvolvimento do presente projeto pressupõe a seguinte metodologia de trabalho:

- O fornecedor terá de nomear um gestor para controlo de qualidade e gestão de projeto que será o ponto de contacto para com a Metro Mondego;
- Realização de uma reunião mensal, nas instalações da Metro Mondego, para revisão do projeto com a equipa de coordenação e controlo de qualidade do fornecedor;
- Realização de uma reunião de duas em duas semanas, nas instalações da Metro Mondego, com o responsável técnico e com o responsável pelo design da parte do fornecedor, para revisão do trabalho implementado e consequentes ajustes do mesmo;
- O fornecedor terá de seguir uma abordagem ágil no desenvolvimento, com sprints de desenvolvimento de 2 semanas, apresentando no arranque do projeto a planificação indicativa de cada sprint de desenvolvimento permitindo, no entanto, de acordo com a filosofia de uma metodologia ágil o ajuste e replanificação negociada de funcionalidades desde que as mesmas se encontrem ainda em sprints não iniciados.

3. Tecnologias a utilizar

A tecnologia a utilizar no desenvolvimento do sítio web deverá ser baseada nas tecnologias de código aberto, suportadas sobre um Sistema de Gestão de Conteúdos (CMS) e passíveis de alojamento de execução em servidor que não obrigue a qualquer tipo de licenciamento comercial.

A consola de gestão de conteúdos deverá permitir à equipa de gestão do sítio web configurar manualmente os módulos de utilização mais convencional, ou seja, os que podem ser consultados pelos utilizadores, nomeadamente a página inicial.

O fornecedor deverá entregar todas as configurações necessárias para a colocação em produção do sítio web, ainda que numa fase inicial o mesmo seja alojado pelo próprio fornecedor.

4. Acessibilidade e Usabilidade

No âmbito dos trabalhos a desenvolver, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis objeto deste procedimento cumprem as obrigações legais, os requisitos e as melhores práticas no que se refere às áreas da Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização dos sítios web e das aplicações móveis, nomeadamente os seguintes fatores essenciais:

- a) Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/2102, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 02 de dezembro de 2016, relativa à Acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, nomeadamente o nível de conformidade “AA” das WCAG 2.1 do W3C, que equivale à norma europeia EN 301 549 harmonizada;
- b) Elaboração da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade prevista nos Artigos 8.º e n.º 5 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 83/2018, bem como as respetivas evidências, nos termos estipulados no referido diploma legal e nos sítios web <https://selo.usabilidade.gov.pt/index.html> e <http://www.acessibilidade.gov.pt>;
- c) Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), estabelecido nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, e aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 08 de novembro, alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2018, de 5 de janeiro, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018, nomeadamente quanto à alteração da

Caderno de Encargos

Tabela III “Tecnologias de interface Web, incluindo acessibilidade, ergonomia, compatibilidade e integração de serviços”;

- d) Cumprimento dos requisitos do Selo de Usabilidade e Acessibilidade e respetiva aposição, de acordo com os parâmetros definidos no sítio web <https://selo.usabilidade.gov.pt>, devendo garantir, em conjunto com a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, o nível mínimo de Selo Bronze (<https://selo.usabilidade.gov.pt/bronze.html>);
- e) Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligadas nos sítios web <http://www.acessibilidade.gov.pt/>, <https://usabilidade.gov.pt/menu-interior> e <https://selo.usabilidade.gov.pt/bronze.html>.

5. Identidade visual

Todo o desenvolvimento do layout será da responsabilidade do fornecedor, sendo o mesmo necessariamente validado e discutido com a Metro Mondego, tendo o fornecedor a obrigação de seguir a atual identidade visual da empresa.

6. Alojamento

O fornecedor obriga-se a alojar o sítio web por um período de 24 meses após a entrega do desenvolvimento final do mesmo, não sendo da responsabilidade do fornecedor a aquisição de qualquer domínio dado que será utilizado o domínio já existente de nome metromondego.pt.

7. Equipa

O fornecedor deverá apresentar uma equipa com competências em:

- Desenvolvimento de sítios web (tecnologias de *backend* e *frontend*);
- Desenvolvimento de modelos de dados relacionais;
- Desenvolvimento no CMS proposto pelo mesmo.

8. Sítio web

O design gráfico é considerado como parte integrante da presente consulta, devendo os concorrentes incluir nas suas propostas os seguintes elementos:

- Design gráfico da página inicial;
- Design gráfico da navegação nos módulos funcionais e nas funcionalidades de cada módulo.

O sítio web deverá possuir uma imagem atrativa e moderna, ter facilidade de navegabilidade por parte do utilizador, estar disponibilizado em bilingue (Português e Inglês) e ter capacidade de disponibilizar conteúdos multimédia.

A plataforma web deverá respeitar os conteúdos do mapa do sítio atual, que se apresenta de seguida, onde se destacam as 3 áreas que correspondem às funções principais acima referidas. A sua versão final deverá decorrer do estudo de usabilidade a desenvolver pelo Adjudicatário, relativamente à melhor forma de disponibilizar e manter a funcionalidade proporcionada pelo sítio web aos clientes individuais, principal público a que se destina.

PÁGINA INICIAL

Imagem de fundo ou várias em rotação, com um módulo de pesquisa de horários em primeiro plano.

Deverá estar também em destaque na página inicial um módulo de notícias.

Em rodapé deverão constar as hiperligações úteis (mapa do sítio, contactos, hiperligações para as redes sociais, livro de reclamações, política de privacidade).

VIAJAR (Serviços Alternativos)

Mapa de rede dos Serviços Alternativos

Horários

Tarifários

- *Bilhetes*

- *Assinaturas*

- *Viajar em grupo*

Regulamento

Caderno de Encargos

Horários das Bilheteiras

Apoio ao cliente

- *Reclamações*

- *Sugestões*

FAQ's

CONHECER (SMM)

O SMM

Mapa de rede do SMM

Situação atual

Linha da Lousã

- *Caracterização*

- *Estações*

- *Intervenções em curso*

Linha do Hospital

- *Caracterização*

- *Estações*

- *Intervenções em curso*

MM

Sobre Nós

Missão

Visão

Estrutura

- *Órgãos Sociais*

- *Organigrama*

- *Acionistas*

- *Enquadramento legal*

Documentos

- *Documentos Financeiros*

- *Outros documentos*

Notícias

O Adjudicatário deverá propor novos conteúdos e funcionalidades além dos existentes no sítio da Metro Mondego atual.

9. Características técnicas do sítio web

Responsividade

Toda a plataforma tecnológica será desenvolvida tendo em conta a necessidade de funcionamento em múltiplos tipos de dispositivos, com diferentes dimensões de écran e modos de interação, de forma a que o acesso no meio digital se faça sem qualquer dificuldade, seja o mesmo através de browser web em computador, seja em tablet ou telemóvel e deverá ser compatível com os principais browsers existentes, nomeadamente Chrome (Google), Safari (Apple), Firefox (Mozilla) e Edge (Microsoft).

Acessibilidade

Todo o desenvolvimento terá como linhas orientadoras a especificação mais recente das WCAG, de forma a garantir a máxima integração com software que garanta a acessibilidade ao sítio web por pessoas com dificuldades de acessibilidade a conteúdos.

Gestão de Conteúdos e base de dados

A gestão dos conteúdos do site (inserção, eliminação e edição de documentos, ficheiros, páginas, etc.) será realizada em *backoffice* mediante o acesso através de um nome de utilizador e password.

O sítio web deverá privilegiar a utilização de freeware e abdicar da utilização de módulos proprietários.

O sítio web deverá dispor de ferramentas de gestão de conteúdos com as seguintes características:

- Interface WYSIWYG;
- Tratamento flexível dos conteúdos, nomeadamente no que diz respeito à formatação de texto (tipo e tamanho das fontes, etc.);

Caderno de Encargos

- Agendamento de ativação;
- Alteração sem interrupção de funcionamento ("*on-the-fly*"), de um modo seguro, tolerante a falhas e com garantia de integridade;
- Possibilidade de pré-visualização e de reversão, em caso de falha;
- Permitir a impressão devidamente formatada dos conteúdos das diversas páginas e listagens;
- Ter capacidade de disponibilizar conteúdos multimédia;
- Compatível com ficheiros de utilização mais comum (exemplo: PDF/DOC/XLS/JPG/GIF/PNG/MP4/MPG/AVI e outros formatos similares).

O módulo de gestão de documentos deverá ter as seguintes características:

- Árvore de tipos de documentos;
- Possibilidade de agrupar documentos por categorias, subcategorias, etc.

Otimização de imagens

Todas as imagens do sítio web deverão estar otimizadas e o mesmo deverá permitir a conversão de imagens posteriores para um formato otimizado para a web.

Submissões

O sítio web deverá estar submetido pelo menos no Google Analytics e no Google Search Console.

Módulo “Pesquisa de horários”

Para além de poderem ser descarregados em formato PDF, deverá ser fornecido um módulo que permita ao utilizador efetuar uma pesquisa de horários dos Serviços Alternativos com base nas paragens de origem e destino e na hora de partida (ou chegada), sendo apresentadas as horas de partida do autocarro (a mais próxima e as seguintes), o respetivo tipo de serviço (Normal, Semidireto ou Direto) e as tarifas correspondentes (título ocasional e assinatura).

Deverá ser possível à Metro Mondego a gestão de toda a informação de suporte a este módulo, para que seja possível a alteração/atualização de horários, preços e tipologia de serviços.

Serviços Alternativos no Google Maps

Os Serviços Alternativos estão disponíveis na plataforma Google Maps.

Pretende-se uma ligação do sítio web da Metro Mondego a este serviço que oferece outro tipo de informações de viagem.

Integração com o Facebook e App

Para além da existência de hiperligações para as redes sociais é pretendido um sincronismo das notícias com o Facebook e com a futura aplicação móvel da Metro Mondego.

Newsletter

O sítio web deverá suportar a recolha de endereço de email para newsletter devidamente integrado com o serviço de Mailchimp, entregue na fase inicial com a sua versão gratuita.

Mapa de rede do SMM

Existirá uma secção com um mapa de toda a rede do SMM que deverá ser consultado em formato *slippy map* pretendendo-se, se possível, para cada paragem associar um conjunto de imagens consultáveis (imagens 3D, planta de integração) ao clicar nessa paragem.

Gestão de sugestões e reclamações

Existirá uma secção de sugestões e reclamações, sendo que para tal deverá ser disponibilizado ao público um formulário editável pela Metro Mondego com um conjunto de campos a preencher para que a sugestão/reclamação seja identificada e registada.

Ao registar a referida reclamação/sugestão a mesma deverá ficar com um número sequencial de sugestão/reclamação atribuído, número esse que deverá ser comunicado ao cliente através de uma mensagem de email com a informação da abertura do processo. Todas as sugestões/reclamações deverão ser geríveis em *backoffice*, podendo ser consultado o estado das mesmas e responder através do *backoffice* do sítio web.

Inquéritos

Devidamente configuráveis no *backoffice* do sítio web da Metro Mondego, existirá a possibilidade de criar inquéritos com um conjunto a definir de perguntas, tendo cada pergunta uma resposta de escolha múltipla.

Um utilizador poderá apenas submeter uma resposta por inquérito.

O inquérito terá uma data/hora de lançamento, data/hora a partir do qual o mesmo passa a estar disponível ao público para resposta, sendo que o mesmo terá também uma data/hora para termino da receção de respostas.

Notificações

Deverá ser possível através do *backoffice* agendar uma notificação do tipo *push notification* que será distribuída para todos os equipamentos móveis (Android e IOS) que venham a deter a aplicação da Metro Mondego instalada. Esta notificação deverá permitir personalizar a hora que será mostrada aos utilizadores, o texto que a acompanha, e a hiperligação que deverá ser aberta ao clicar na notificação. O utilizador deverá configurar na sua aplicação se pretende ou não receber este tipo de notificações.

10. Formação e documentação

O fornecedor prestará uma sessão de formação a colaboradores da Metro Mondego na utilização do *backoffice*. Adicionalmente, o fornecedor entregará à Metro Mondego documentação relativa à utilização do *backoffice*, permitindo a utilização eficaz do mesmo por parte dos seus colaboradores sem formação específica em Informática, se tal não for coberto pelo sistema de ajuda intrínseco do sistema.

11. Prazos de entrega e acompanhamento técnico

O fornecedor compromete-se a concluir o desenvolvimento do sítio web até 90 dias de calendário a partir da data de celebração do contrato.

Após a entrega do sítio web, contempla-se um período de 3 meses para acompanhamento, apoio e esclarecimento de dúvidas, relativamente ao funcionamento da Gestão de Conteúdos

Caderno de Encargos

e funcionalidades *backoffice*. Durante este período estão previstas correções e refinamentos às funcionalidades desenvolvidas.