

PROCEDIMENTO N.º P24/AMT/2021

CONCURSO PÚBLICO

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DA
FERRAMENTA *BUSINESS ANALYTICS*, SUPORTE TÉCNICO E
MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRETIVA PARA O ERP
*PRIMAVERA PUBLIC SECTOR***

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

I – CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES
2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO
3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO
4. PREÇO BASE
5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO
6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO
7. REVISÃO DE PREÇOS
8. ADIANTAMENTOS
9. CAUÇÃO
10. PRAZO DE EXECUÇÃO
11. SANÇÕES
12. PUBLICIDADE
13. CONFIDENCIALIDADE
14. RESPONSABILIDADE
15. RESOLUÇÃO
16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR
17. CESSÃO
18. SUBCONTRATAÇÃO
19. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL
20. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES
21. SUBCONTRATAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
22. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
23. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO
24. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

- 25.SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO BUSINESS ANALYTICS
- 26.REQUISITOS DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO
- 27.REQUISITO DO SUPORTE *ON-SITE* OU REMOTO
- 28.REQUISITO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS – *SERVICE LEVEL AGREEMENT*
- 29.MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO
- 30.MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DOS MÓDULOS
- 31.MIGRAÇÃO PARA A VERSÃO 10

I - CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

1.1. Entidade Adjudicante: Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), pessoa coletiva de direito público 513 637 257, com sede no Palácio Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53, 1100-468 Lisboa.

1.2. Adjudicatário: a quem é adjudicada a proposta.

2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO

2.1. Na execução do objeto contratual, observar-se-ão:

- a)** As cláusulas do contrato a celebrar, considerando-se também integrados no mesmo: (i) os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que expressamente aceites pela AMT, (ii) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos, (iii) o presente caderno de encargos, (iv) a proposta adjudicada e (v) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
- b)** O Código dos Contratos Públicos (doravante CCP), aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual;
- c)** Os demais diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, os quais serão considerados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante.

3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO

3.1. As situações de divergências entre os vários documentos que fazem parte integrante do contrato seguem estritamente as regras que constam dos n.ºs 5 e 6 do artigo 96.º do CCP.

3.2. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:

- a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à AMT e aceitar as decisões que esta tomar;
- b) Se as dúvidas ocorrerem após o início da vigência do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso.

3.3. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número precedente torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

4. PREÇO BASE

4.1. O preço base é de 87.300,00€ (oitenta e sete mil e trezentos euros), acrescido de IVA nos termos legais em vigor.

4.2. O preço base é decomposto de acordo com as seguintes componentes:

- a) Serviços de suporte geral: O valor máximo a apresentar para esta componente é de 38.400,00 € (trinta e oito mil e quatrocentos euros) para 768 (setecentas e sessenta e oito) horas, com as limitações anuais previstas nas especificações técnicas;
- b) Serviços de suporte para o *Business Analytics*: O valor máximo a apresentar para esta componente é de 43.800,00 € (quarenta e três mil e oitocentos euros) para 876 (oitocentas e setenta e seis) horas, com as afetações e limitações anuais previstas nas especificações técnicas;
- c) Migração para a Versão 10: O valor máximo a apresentar para esta componente é de 5.100,00 € (cinco mil e cem euros).

4.3. No caso da proposta apresentar um preço contratual superior ao preço base ou aos *caps* decompostos que constam no 4.2, será imediatamente excluída, nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 70.º do CCP.

4.4. O preço base inclui todas as prestações que constituem o objeto do presente documento, os encargos e as despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMT, incluindo as despesas de deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO

O adjudicatário obriga-se a executar pelo preço contratual, todas as componentes constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda fornecer os bens e efetuar os serviços/trabalhos subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução, sem direito a quaisquer remunerações suplementares, cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela AMT ou pelo(s) seu(s) representante(s), sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

6.1. A faturação deverá ser emitida em função dos serviços efetivamente executados.

6.2. No caso da faturação à hora, a mesma deverá ser obrigatoriamente acompanhada de um relatório detalhado com a indicação de quem realizou o pedido pela AMT, a descrição da intervenção realizada, das horas despendidas e respetivo custo.

6.3. Os pagamentos serão efetuados mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de 60 (sessenta) dias de calendário, a contar da data de entrada de cada fatura na AMT, desde que a mesma tenha tido a aprovação da AMT.

6.4. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela AMT, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias de calendário, o qual deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

7. REVISÃO DE PREÇOS

Não haverá lugar à revisão de preços.

8. ADIANTAMENTOS

No âmbito da presente contratação não há lugar a adiantamentos.

9. CAUÇÃO

Não haverá lugar à prestação de caução, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

10. PRAZO DE EXECUÇÃO

O presente contrato entra em vigor e produz efeitos na data da sua assinatura, e terá a duração de 12 (doze meses), com renovação automática por um máximo de mais 2 (dois) períodos iguais ao inicial, perfazendo um total de 36 (trinta e seis) meses, desde que nenhuma das Partes se oponha mediante um aviso prévio de 120 (cento e vinte) dias.

11. SANÇÕES

- 11.1.** Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa não previamente autorizada pela AMT ou os seus agentes, atuarem de modo que permita a terceiros exigir uma indemnização à AMT, deverá o adjudicatário indemnizar a AMT por todos os prejuízos sofridos.
- 11.2.** Se o adjudicatário não cumprir qualquer um dos prazos estabelecidos para a execução contratual, ficará sujeito à sanção por incumprimento de 1% (um por cento) do preço contratual por cada dia de atraso até à data efetiva do cumprimento, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 11.3.** As demais regras aplicáveis às sanções contratuais, seguem a disciplina dos n.ºs 2 a 4 do artigo 329.º do CCP.
- 11.4.** A aplicação de sanções contratuais será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.
- 11.5.** A cobrança das eventuais sanções em que o adjudicatário incorra, será efetuada, a critério da AMT, designadamente por desconto no pagamento subsequente à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade, ou, caso tal não seja possível,



será emitida nota de crédito.

12. PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade, sem a prévia autorização da AMT.

13. CONFIDENCIALIDADE

O adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer dados, factos ou documentos do presente procedimento ou do contrato, incluindo seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados, mesmo após o seu termo, por qualquer motivo.

14. RESPONSABILIDADE

- 14.1.** O adjudicatário assume integral responsabilidade pelo objeto do contrato, sendo o único responsável perante a AMT pela sua boa execução, com observância do disposto na cláusula 19. – Subcontratação.
- 14.2.** As ações de supervisão e controlo da AMT, ou de qualquer dos seus representantes ou órgãos sociais, em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à sua execução contratual.

15. RESOLUÇÃO

- 15.1.** Em caso de resolução contratual, quer por parte do adjudicatário, quer por parte da AMT, aquela será regulada pela disciplina constante dos artigos 325.º a 329.º, 332.º a 335.º e 448.º e 449.º do CCP, respetivamente.
- 15.2.** Não obstante o supra exposto, caso se verifiquem os pressupostos da resolução contratual por incumprimento por parte do adjudicatário, este cede a sua posição contratual ao concorrente do presente procedimento pré-contratual, que venha a ser indicado pela AMT, de acordo com a ordem sequencial daquele procedimento, seguindo-se a disciplina do artigo 318.º-A do CCP.

16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 16.1.** Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por

escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para que as partes em colaboração procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder, não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

- 16.2.** Em caso fortuito ou de força maior que impeça a prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens por parte do adjudicatário, a AMT poderá recorrer a terceiros para a execução das prestações em causa, pelo tempo correspondente ao impedimento.

17. CESSÃO

O adjudicatário não poderá transmitir quaisquer direitos ou obrigações emergentes do contrato a terceiros, sem prévia autorização, por escrito, da AMT, nos termos do disposto nos artigos 317.º e 318.º, ambos do CCP.

18. SUBCONTRATAÇÃO

- 18.1.** A responsabilidade pela execução das prestações que compõem o objeto contratual, seja qual for o agente executor, será sempre do adjudicatário e só dele, salvo no caso de cessão da posição contratual devidamente autorizada.
- 18.2.** Caso o adjudicatário pretenda realizar qualquer parte da execução contratual por recurso a subcontratação, deverá requerer previamente a competente autorização da AMT, seguindo-se o regime e tramitação previstos nos artigos 318.º a 321.º-A do CCP.
- 18.3.** A AMT poderá recusar a subcontratação com os fundamentos previstos no artigo 320.º do CCP.

19. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 19.1.** Serão inteiramente por conta do adjudicatário, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do contrato, de *hardware*, de *software* ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas e outros direitos de

propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

19.2. Se a AMT vier a ser demandada por ter sido infringido, na execução contratual, qualquer dos direitos mencionados em 20.1, o adjudicatário responderá nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 447.º do CCP.

19.3. Nos termos e para os efeitos legais vigentes, todo e qualquer serviço executado, no âmbito do objeto do contrato, será considerado propriedade da AMT.

20. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

20.1. O adjudicatário declara sob compromisso de honra que não detém, nem deterá, direta ou indiretamente, quaisquer participações sociais ou interesses com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade da AMT, nos termos e para os efeitos das alíneas b) e c), do n.º 1, do artigo 19.º, por remissão do n.º 5, do artigo 32.º, ambos da Lei-quadro das entidades reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto.

20.2. Se ao longo da vigência contratual vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, o adjudicatário compromete-se a informar a AMT desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

21. SUBCONTRATAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

21.1. No âmbito e para efeitos do Contrato a celebrar, a AMT, na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados pessoais recorre à Segunda Contraente, na qualidade de Subcontratante, para este tratamento, o que se regula pela presente Cláusula e pelo disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (doravante “RGPD” - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação aplicável em matéria de segurança e tratamento de dados pessoais.

- 21.2.** O tratamento dos dados pessoais tem por finalidade o cumprimento do objeto contratual que consta da cláusula 25. Os dados pessoais objeto de tratamento dizem respeito aos trabalhadores da AMT, e apenas na estrita medida em que se tornem indispensáveis à execução contratual.
- 21.3.** A Subcontratante não pode recorrer à subcontratação no âmbito do presente Contrato, sem que a AMT tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral. Em caso de autorização geral por escrito, a Subcontratante deverá informar a AMT de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratados, dando assim à AMT a oportunidade de se opor a tais alterações.
- 21.4.** Caso a Subcontratante recorra à subcontratação para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da AMT, a sua Subcontratante fica sujeita, por contrato ou outro ato normativo, às mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente Contrato, em particular a obrigação de apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento seja conforme com os requisitos do RGPD, continuando a Segunda Contratante a ser plenamente responsável, perante a AMT, pelo cumprimento das obrigações, em matéria de proteção de dados, dessa outra Subcontratante.
- 21.5.** No âmbito da subcontratação do tratamento de dados pessoais ora acordada, a Subcontratante obriga-se a cumprir rigorosamente as disposições legais constantes do RGPD, e nomeadamente a:
- a)** Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da AMT, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigada a fazê-lo pelo direito da

União Europeia ou do Estado-Membro a que está sujeita, informando nesse caso a AMT desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

- b)** Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram, por escrito, um compromisso de confidencialidade e estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, nos precisos termos em que a própria Subcontratante se encontra obrigada e a demonstrar o cumprimento dessa obrigação, caso seja solicitado pela AMT;
- c)** Implementar todas as medidas técnicas e organizativas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, nos termos do artigo 32.º, do RGPD, incluindo a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico e um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;
- d)** Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito, contra a sua perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e destruição ou danificação accidental ou ilícita, adotando as medidas técnicas e organizativas necessárias;
- e)** Respeitar as condições a que se referem os n.ºs 3 e 4 da presente Cláusula, para contratar outra Subcontratante;

- f)** Prestar assistência à AMT através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra as suas obrigações de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no capítulo III, do RGPD, relativos (i) à transparência e regras para o exercício dos direitos dos titulares dos dados, (ii) à informação e acesso aos dados pessoais, (iii) à retificação e apagamento e (iv) ao direito de oposição, limitação e portabilidade;
- g)** Prestar assistência à AMT, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º, do RGDP correspondentes (i) à segurança do tratamento; (ii) à notificação de uma violação de dados pessoais à autoridade de controlo/CNPD; (iii) à comunicação de uma violação de dados pessoais ao titular dos dados; e (iv) à avaliação de impacto sobre a proteção de dados;
- h)** Apagar ou devolver à AMT, consoante esta determine, todos os dados pessoais nomeadamente 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 do direito da União Europeia ou dos Estados-Membros;
- i)** Disponibilizar à AMT todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente Cláusula e no RGPD e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela AMT ou por outro auditor por esta mandatado, ou outras entidades com competência para o efeito;
- j)** Notificar a AMT, o que terá de ser feito no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter tido conhecimento de uma violação de dados pessoais, devendo esta

notificação conter, pelo menos, a seguinte informação, sem prejuízo das demais disposições da lei:

(i) A descrição da natureza da violação ocorrida, incluindo, as categorias e o número aproximado de titulares de dados, bem como o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;

(ii) A descrição das medidas adotadas e as propostas para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, as medidas adotadas para atenuar eventuais efeitos negativos;

(iii) A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais;

(iv) Documentar toda e qualquer violação de dados pessoais que ocorra, onde deverão constar os factos relacionados e efeitos conhecidos nos termos previstos no número 7 desta Cláusula;

k) Comunicar de imediato à AMT quaisquer reclamações ou questões levantadas pelos titulares dos dados pessoais que se relacionem com o tratamento e ou com a proteção e segurança dos respetivos dados.

21.6. A Subcontratante declara, desde já, que implementou todas as medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento dos dados cumpra os requisitos da presente Cláusula e do RGPD, nomeadamente no que se refere à segurança do tratamento e à confidencialidade dos dados, assegurando a defesa dos direitos dos seus titulares, no estrito cumprimento e respeito pelos princípios relativos ao tratamento de dados pessoais decorrentes do RGPD.

21.7. A Subcontratante obriga-se a conservar, um registo por escrito, incluindo em formato eletrónico, o que pode ser feito pelo respetivo representante nas situações referidas no

número 10 infra, de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em nome da AMT, do qual deve constar a seguinte informação, sem prejuízo das demais obrigações mencionadas no RGPD:

- a) O nome e contactos dos eventuais subcontratados da Subcontratante, do respetivo representante e do encarregado da proteção de dados;
- b) As categorias de tratamentos de dados pessoais tratados;
- c) Se for aplicável, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e a documentação que comprove a existência das garantias adequadas.

A AMT, a Subcontratante, o representante da AMT ou da Subcontratante, disponibilizam, a pedido, o registo à autoridade de controlo/CNPD.

- 21.8.** A Subcontratante e, sendo caso disso, os seus representantes comprometem-se, desde já, a cooperar com a autoridade de controlo/CNPD, a pedido desta, na prossecução das suas atribuições.
- 21.9.** Atendendo à natureza, ao âmbito e à finalidade das operações de tratamentos de dados pessoais asseguradas no presente contrato, a Subcontratante deverá designar um encarregado da proteção de dados conforme e para os efeitos previstos no RGPD, sempre que tal obrigação se lhe aplique.
- 21.10.** Se e quando a Subcontratante não se encontrar estabelecida na União Europeia, mas as atividades de tratamento no âmbito do presente contrato estiverem relacionadas com a oferta de bens ou serviços e com o controlo do comportamento de titulares de dados residentes no território da União, nos termos do RGPD, a Subcontratante obriga-se a

designar, por escrito, um representante seu que deve estar estabelecido em Portugal ou noutro Estado-Membro da União onde se encontram aqueles titulares.

21.11. Sem prejuízo da eventual aplicação de penalidades previstas no presente Contrato, a Subcontratante será responsável por todo e qualquer custo ou prejuízo em que a AMT venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da Subcontratante e/ou dos seus colaboradores, representantes e outras entidades por si Subcontratadas, de dados pessoais em violação da presente Cláusula, do RGPD e demais legislação aplicável em matéria de dados pessoais.

22. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à execução do objeto do contrato será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

23. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO

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

23.2. O adjudicatário obriga-se perante a AMT a cumprir todas as prestações que resultem da proposta adjudicada, observando as exigências do caderno de encargos.

23.3. O adjudicatário obriga-se a realizar todas as atividades solicitadas pela AMT e abrangidas pelo objeto do contrato, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa.

24. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

As notificações e as comunicações serão efetuadas ao longo da vigência contratual de acordo com o regime previsto no CCP.

II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

25. SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO *BUSINESS ANALYTICS*

25.1. A AMT pretende adquirir serviços tendentes à implementação do *Business Analytics* os quais incluem, para além das fases de análise, realização, formação, arranque e implementação, a criação de dashboards à medida para as seguintes atividades:

- a) Gestão de recursos humanos, patrimonial, financeira e contratos;
- b) Contabilidade orçamental, geral e analítica;
- c) Controlo de gestão;
- d) Gestão das reclamações recebidas na AMT, enquanto entidade responsável pelo tratamento das reclamações registadas no âmbito do *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes*.

25.2. Para a implementação do *Business Analytics* prevê-se a necessidade de 300 (trezentas) horas, as quais, atendendo às atividades identificadas no ponto anterior, deverão ser afetadas da seguinte forma:

- a) 136 (cento e trinta e seis) horas para a implementação dos *dashboards* da versão *standard* do *Business Analytics*;
- b) 164 (cento e sessenta e quatro) horas para a implementação dos *dashboards* a definir pela área de gestão das reclamações e que permitam produzir os indicadores, quadros e gráficos de análise constantes dos relatórios das reclamações de 2020 já publicados pela AMT e divulgados em <https://www.amtautoridade.pt/consumidor/reclama%C3%A7%C3%B5es/>, bem como cerca de 20 (vinte) indicadores diretamente relacionados com a atividade de gestão operacional.

26. REQUISITOS DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

26.1. A AMT pretende adquirir o suporte técnico e manutenção, por um período de 12 (doze) meses renovável por um máximo de 2 (dois) períodos iguais até perfazer 36 (trinta e seis) meses, para o seu sistema integrado de gestão (ERP Primavera Public Sector), o qual, deverá traduzir-se numa solução que garanta os seguintes itens:

- a)** Suporte *On-Site*, com a instalação de novas versões, formação e alteração de processos;
- b)** Evolução de processos;
- c)** Melhorias.

26.2. No suporte *On-Site* estão incluídos para cada ano, i.e., para um período de 12 (doze) meses, até um máximo de 256 (duzentas e cinquenta e seis) horas, das quais 64 (sessenta e quatro) horas destinam-se ao apoio ao fecho do exercício. Desta forma, na totalidade dos 36 (trinta e seis) meses de duração do contrato a celebrar poderão ser realizadas 768 (setecentas e sessenta e oito) horas de apoio presencial.

26.3. Ainda no âmbito do suporte *On-site* para cada ano, i.e., para um período de 12 (doze) meses, a AMT pode utilizar até um máximo de 192 (cento e noventa e duas) horas para desenvolvimento de dashboards à medida no âmbito do Business Analytics, podendo estes estar relacionados com outras atividades desenvolvidas por esta Autoridade e que não estejam atualmente previstas no presente caderno de encargos, perfazendo um máximo de 576 (quinhentas e setenta e seis) horas em 36 (trinta e seis) meses.

27. REQUISITO DO SUPORTE *ON-SITE* OU REMOTO

27.1. Sempre que seja necessária a realização de uma intervenção *On-Site* ou remota, deve consumir-se a bolsa de 256 (duzentas e cinquenta e seis) horas ou das 192 (cento e noventa e duas) horas anuais contratadas, a afetar consoante a atividade a que corresponder a intervenção a realizar.

27.2. O apoio presencial poderá ser utilizado para:

- a)** Intervenções presenciais resultantes do encaminhamento da análise de um pedido de suporte pelo *Service Desk*;
- b)** O acompanhamento presencial a utilizadores da AMT, em tarefas consideradas críticas e importantes para a atividade;
- c)** Instalação/atualização de aplicações: instalação de *patches/Maintenance Builds/Service Releases* das aplicações e necessária validação/suporte preventivo, quanto ao bom funcionamento das áreas modulares consideradas elementares.

27.3. Deverá incluir a supervisão da ação de envio de relatórios sobre os serviços efetuados.

28. REQUISITO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS – *SERVICE LEVEL AGREEMENT*

28.1. Os serviços contratados pela AMT devem ser prestados pelo Adjudicatário observando os seguintes níveis de serviço:

- a)** Apoio aos utilizadores nos termos descritos nas Cláusula Terceira supra;
- b)** Suporte até 256 (duzentas e cinquenta e seis) horas, até ao limite diário de 8 (oito) horas, para utilização eventual, pelo período de 12 (doze) meses, perfazendo um máximo de 768 (setecentas e sessenta e oito) horas em 36 (trinta e seis) meses, mediante solicitação da AMT para o efeito, tendo em vista, entre outros:
 - i.** Apoio na análise e resolução de incidentes reportados ao Adjudicatário pela AMT;
 - ii.** Desenvolvimentos adicionais sobre o ERP SIGAMT para resposta a necessidades específicas.
- c)** Suporte à implementação e desenvolvimento do *Business Analytics* até 192 (cento e noventa e duas) horas, até ao limite diário de 8 (oito) horas, para utilização eventual, pelo período de 12 (doze) meses, perfazendo um máximo de 576 (quinhentas e

setenta e seis) horas em 36 (trinta e seis) meses;

- d)** Após a implementação dos *upgrades* o Adjudicatário deverá assegurar serviços de formação a ministrar segundo os planos a acordar com a AMT, sempre que se justifique.
- 28.2.** O Adjudicatário deverá proceder à substituição dos ativos de informação, quando a AMT o solicitar, por não cumprimento dos níveis de serviço definidos.
- 28.3.** Devem ser utilizadas tecnologias e métodos adequados de forma a garantir a segurança da informação em todas as suas vertentes (confidencialidade/acessos, integridade e disponibilidade/recuperação).
- 28.4.** O suporte deverá permitir que o ERP SIGAMT continue a disponibilizar as condições que garantam a flexibilidade organizacional, tendo em vista os seguintes objetivos:

 - a)** Obter informação de gestão de forma mais rápida e acessível;
 - b)** Garantir maior integridade da informação e o fim respetivo da sua duplicação e dispersão;
 - c)** Descentralizar tendo em vista uma maior responsabilização dos trabalhadores envolvidos;
 - d)** Aumento do conhecimento organizacional, possibilitando uma maior interação entre as diferentes áreas;
 - e)** Redução da carga de trabalho manual e do excessivo recurso a folhas de cálculo;
 - f)** Disponibilização de mecanismos internos de funcionamento que permitam responder à necessidade de se obterem respostas adequadas às solicitações do meio envolvente, bem como de produção, tratamento, análise e transmissão da informação, a fim de apoiar e permitir a tomada de decisões operacionais e estratégicas em tempo útil.
- 28.5.** O Adjudicatário deve continuar a disponibilizar uma solução evolutiva e permitir uma elevada extensibilidade e flexibilidade, possibilitando a integração/comunicação com

sistemas externos, tais como interface de integração ou *WebServices*, devendo o sistema permitir referenciar os objetos e aplicar as regras de negócio sem subverter a lógica inerente ao funcionamento da aplicação.

28.6. Com o objetivo da manutenção evolutiva do ERP SIGAMT, o Adjudicatário deve continuar a garantir que o sistema permita:

- a)** A sua customização recorrendo a VBA (*Visual Basic for Applications*), programável em eventos específicos de interação com a aplicação, incorporado no próprio interface de forma nativa;
- b)** Que todos os objetos sejam partilhados por aplicações desenvolvidas com base, por exemplo, no MS Excel ou em aplicações *web* desenvolvidas para o efeito;
- c)** Disponibilizar uma estrutura de dados flexível, possibilitando a criação de tabelas e campos adicionais aos fornecidos de base com a aplicação, podendo estes associar-se a novos separadores nos ecrãs do sistema. Esta funcionalidade deverá, também, ser transversal a todo o ERP SIGAMT, por forma a ser possível configurar os campos apresentados nos formulários de lançamento de documentos;
- d)** A elaboração de Mapas e Relatórios com recurso, por exemplo ao *Crystal Reports*, permitindo deste modo o desenvolvimento livre de todo e qualquer relatório e associá-lo a uma área do ERP para que possa ser acedido sem necessidade de sair da aplicação;
- e)** A configuração livre de alertas sobre qualquer entidade da base de dados, devendo ser parametrizáveis para surgirem na interface de um utilizador ou grupo de utilizadores, e serem atualizados de forma automática ou a pedido do utilizador;
- f)** Disponibilizar uma ferramenta ágil que permita visualizar na interface com o ERP, gráficos e *dashboards* de acordo com indicadores *standard* já disponibilizados pelo sistema ou por indicadores desenvolvidos à medida da função/utilizador;
- g)** A migração/importação de dados, os quais serão facultados no formato e com as

especificações definidas pela AMT no âmbito da implementação.

29. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

- 29.1.** O Adjudicatário deve garantir que a equipa a alocar à execução contratual possui experiência mínima de 2 (dois) anos na manutenção e gestão de um sistema de Gestão de Base Dados (SGBD) *SQL Server Standard 2012*, ou superior.
- 29.2.** O serviço deve também manter o atual *modus operandi* e disponibilizar a manutenção evolutiva dos seguintes itens:
- a) Interface único** - O sistema de menus do ERP deve estar todo disponível num único interface evitando a alternância entre módulos e ecrãs diferentes, sendo o acesso do utilizador a informação para a qual não tem privilégios limitado através dos perfis de segurança;
 - b) Interface MDI** - Deve suportar arquitetura MDI, ou seja, deve ser possível consultar, em simultâneo, formulários de distintas entidades/tabelas do ERP (por exemplo, abrir em simultâneo o formulário de Adjudicatário, da fatura e de um funcionário na mesma sessão e ecrã, sem necessidade de fechar um para abrir outro);
 - c) Exportação** - Deve possibilitar a exportação para excel, pdf, html, XML de registos apresentados em grelhas, listas e *reports*;
 - d) Update** - Deve garantir um sistema de atualização de versões do ERP que disponibilize informação das funcionalidades que cada versão do módulo vem atualizar.

30. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DOS MÓDULOS

O Adjudicatário, ao longo da vigência do contrato, deve fornecer versões melhoradas, tecnologicamente mais avançadas (*upgrades*) e assegurar a manutenção evolutiva para todos os módulos adquiridos pela AMT, designadamente os seguintes:

- a)** O módulo de Recursos Humanos, o qual deverá contemplar, no mínimo, a manutenção evolutiva de funcionalidades inerentes aos seguintes processos:
- i. Processamento salarial;
 - ii. Ajudas de custo;
 - iii. Cadastro/Balanço Social;
 - iv. SIOE - Sistema de Informação da Organização do Estado;
 - v. Formação.
- b)** Os módulos de Contabilidade e Tesouraria, os quais devem contemplar, no mínimo, a manutenção evolutiva das funcionalidades inerentes aos seguintes processos:
- i. Contabilidade geral e analítica (SNC-AP);
 - ii. *Controlling*;
 - iii. Tesouraria
 - iv. Mapa de Fundos Disponíveis;
 - v. Reporte DGO (SIGO);
 - vi. Reporte Tribunal de Contas;
 - vii. *Homebanking* (IGCP).
- c)** O módulo de logística/compras deverá contemplar, pelo menos, a manutenção evolutiva dos processos inerentes à gestão das compras, dando especial ênfase ao aprovisionamento e logística nos termos da legislação em vigor.
- d)** O módulo de equipamentos e ativos deverá contemplar a manutenção evolutiva dos processos de imobilizado e gestão do imobilizado da AMT, entre as quais se destaca a gestão do património, respeitando todos os requisitos do SNC-AP, do Cadastro e Inventário dos Bens do Estado (CIBE), incluindo o Cadastro e Inventário dos Bens Móveis do Estado (CIME) e o Cadastro e Inventário dos Imóveis e Direitos do Estado (CIIDE).



31. MIGRAÇÃO PARA A VERSÃO 10

O contrato a celebrar deverá prever a migração da atual versão 9 do *Software* ERP Primavera *Public Sector* para a versão 10 do mesmo, num prazo máximo de 11 (onze) dias após a celebração do contrato.