MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA
N.º 26/IPV/2021

Prestação de serviços de continuidade de Software ERP Primavera, Assiduidade Time NG.Up e implementação de Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera, para o Instituto Politécnico de Viseu

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU
Av.ª José Maria Vale de Andrade
Campus Politécnico
3504-510 VISEU
telefone n.º 232480700
telefax n.º 232480750
email: ipv@sc.ipv.pt

dezembro
2021

Índice

Clausula 1.ª - Objeto

Clausula 2.ª - contrato

Clausula 3.ª – Alterações ao contrato

Clausula 4.ª – Prazo

Clausula 5.ª - Obrigações principais do prestador de serviços

Clausula 6.ª – Local da prestação de serviços

Clausula 7.ª – Forma de prestação de serviços

Clausula 8.ª – Conformidade e garantia técnica

Clausula 9.ª – Objeto do dever de sigilo

Clausula 10.ª – Preço contratual

Clausula 11.ª – Condições de pagamento

Clausula 12.ª – Penalidades contratuais

Clausula 13.ª – Força maior

Clausula 14.ª – Resolução por parte do contratante público

Clausula 15.ª – Resolução por parte do prestador de serviços

Clausula 16.ª – Execução da caução

Clausula 17.ª – Seguros

Clausula 18.ª – Foro competente

Clausula 19.ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

Clausula 20.ª – Comunicações e notificações

Clausula 21.ª – Contagem de prazos

Clausula 22.ª – Legislação aplicável

Especificações técnicas

Consulta Prévia n.º 26/IPV/2021 – Prestação de serviços de continuidade de Software ERP Primavera, Assiduidade Time NG.Up e implementação de Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera, para o Instituto Politécnico de Viseu

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no presente contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a prestação de serviços de continuidade de Software ERP Primavera, Assiduidade Time NG.Up e implementação de Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera, para o Instituto Politécnico de Viseu, de acordo com a memória descritiva em anexo.

Cláusula 2.ª

Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, 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 presente Caderno de Encargos;
d) A proposta adjudicada;
e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Alterações ao contrato

1 - Qualquer alteração contratual deverá constar de documento escrito assinado por ambas as partes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

2 - A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;

3 - O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
b) Decisão judicial ou arbitral;
c) Razões de interesse público.

4 - A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 4.ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor após sua outorga até 30-abr-2022, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 5.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1 — Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as obrigações definidas nas peças do procedimento.

2 —A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª

Local da prestação do serviço

Não aplicável.

Cláusula 7.ª

Forma de prestação do serviço

De acordo com as condições da especificação técnica deste caderno de encargos e a legislação vigente.

Cláusula 8.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 9.ª

Objeto do dever de sigilo

1 - O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra relativa ao Instituto Politécnico de Viseu, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços 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 10.ª

Preço contratual

1 - O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar é de 39.950,00 € (trinta e nove mil novecentos e cinquenta euros), acrescido do iva à taxa legal em vigor.

2 – O preço referido no nº 1 desta cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e 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.

3 – O valor base fixado foi fornecido pelo requisitante de acordo com o seu conhecimento de serviços similares.

Cláusula 11.ª

Condições de pagamento

1 – Pagamento:

- 85% do valor total - após realização do item 1 e 2 das Especificações Técnicas do Caderno de Encargos.
- Restantes 15% - no final do prazo contratual com a conclusão do previsto da Especificações Técnicas do Caderno de Encargos.

2 - As quantias devidas ao adjudicatário, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção pelo Instituto Politécnico de Viseu da respetiva fatura.
3 - Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após o fim do prazo mencionado no número anterior e aceitação pelo Instituto Politécnico de Viseu.
4 - Em caso de discordância por parte do Instituto Politécnico de Viseu, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária, ou outro meio que se achar conveniente.
6 - O Instituto Politécnico de Viseu, está obrigado ao pagamento de juros moratórios pelo atraso nos pagamentos das faturas aceites, no período correspondente à mora, nos termos do disposto no art.º 806.º do Código Civil.
7 – Se existir a aplicação de penalidades por incumprimento contratual do adjudicatário, o valor apurado será descontado na fatura relativa ao período em que se deu o fato que originou a sua aplicação e/ou nas faturas subsequentes se existirem.

Cláusula 12.ª

Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Instituto Politécnico de Viseu pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
P= V x A / 100; em que P corresponde ao montante da penalidade; V é igual ao valor do contrato, exceto deslocações e estadias e A é o número de falhas na resolução dos erros/ocorrências e/ou faltas na prestação do serviço superiores ao indicado nas especificações técnicas do presente caderno de encargos, comunicadas por escrito pelos serviços do IPV (email ou carta). O respetivo valor acumulado não pode exceder 20% do preço contratual.
2 - Entende-se por falha na resolução de erros/ocorrências, a não reposição num prazo até ao indicado nas especificações técnicas do presente caderno de encargos, da operação normal de funcionalidade e/ou dados da aplicação e base de dados, inclusive quando causada por propagação de erros na resolução dos erros/ocorrências originais e/ou na realização de tarefas manutenção/atualização por parte do adjudicatário.
3 - Entende-se por falta na prestação de serviço, a não realização de serviço num prazo até 3 dias úteis ou ao número de horas acordadas para o serviço no âmbito do contrato.
4 – Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviço, o Instituto Politécnico de Viseu pode exigir-lhe uma multa pecuniária até ao valor do preço contratual.
5 - Ao valor da pena pecuniária prevista nos números anteriores são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1.
6 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o Instituto Politécnico de Viseu tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
7 - O Instituto Politécnico de Viseu pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
8 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Instituto Politécnico de Viseu exija uma indemnização pelo dano excedente.
9 - Se existir a aplicação de penalidades por incumprimento contratual do adjudicatário, o valor apurado será descontado na fatura relativa ao período em que se deu o fato que originou a sua aplicação e/ou nas faturas subsequentes.

Cláusula 13.ª

Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;

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

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

5 - 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 14.ª

Resolução por parte do contraente público

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Instituto Politécnico de Viseu pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Cláusula 15.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 dias;

2 - O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem;

3 - Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Instituto Politécnico de Viseu, que produz efeitos 30 dias após a recepção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 16.ª

Execução da caução

Não aplicável

Cláusula 17.ª

Seguros

Não aplicável.

Cláusula 18.ª

Foro competente

Sem prejuízo do disposto no n.º 2 na cláusula 15.ª, para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Viseu, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 19.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código.

Cláusula 20.ª

Comunicações e notificações

1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

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

Cláusula 21.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 22.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Instituto Politécnico de Viseu, ____ de dezembro de 2021

O Presidente do Instituto Politécnico de Viseu,

Assinado por: **JOSÉ DOS SANTOS COSTA**
Num. de Identificação: 03968707
Data: 2021.12.22 19:14:57+00'00'

(Professor Doutor *José dos Santos Costa*)

Especificações técnicas

<table>
<tr><td>#</td><td>Designação</td><td>UM</td></tr>
<tr><td></td><td>Serviços de continuidade de Software ERP Primavera, Assiduidade Time NG.Up e implementação de Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera</td><td></td></tr>
<tr><td>Item 1</td><td>Serviços de continuidade</td><td></td></tr>
<tr><td>Item 1.1</td><td>Serviços de garantia de continuidade Primavera</td><td></td></tr>
<tr><td>Item 1.1.1</td><td>Este serviço deve proporcionar a garantia de manter a solução ERP Primavera sempre na última versão.

Durante a vigência do contrato, deve-se ter acesso a todas as alterações e atualizações de software, sejam elas resultado de alterações fiscais e legais promovidas pelo Estado ou de novas funcionalidades disponibilizadas pela PRIMAVERA.

Com este serviço e continuidade, deve permitir ao IPV ter acesso sem custo adicionais a todas as atualizações sejam elas legais, fiscais ou resultantes da introdução de novas funcionalidades (versão).

Deve dar acesso ao “Deployment Center”, serviço de atualização automática das soluções PRIMAVERA, que permita ser utilizado diariamente e agilizar a atualização das soluções instaladas, libertando os técnicos habitualmente alocados a estas operações.

Deve disponibilizar serviços especializados de suporte técnico e manutenção, os quais servem as equipas técnicas do IPV. Através destes serviços, devem ser fornecidos esclarecimentos sobre as soluções de gestão PRIMAVERA e apoio na resolução de problemas no dia-a-dia.

Este serviço de continuidade deve ter como principal objetivo garantir as condições que permitam ao IPV beneficiar de forma continuada, na constante melhoria técnica do software ERP Primavera em funcionamento no IPV e da permanente adequação dos mesmos aos requisitos legais e fiscais portugueses e da UE.

O adjudicatário deve ainda no âmbito deste serviço:
1. Tomar conhecimento, estudar e resolver em tempo útil, e em função da gravidade de cada problema, as situações anómalas detetadas nas soluções.
2. Fazer chegar ao IPV as versões que contemplam melhorias e correções de situações anómalas detetadas por qualquer outra Instituição que utiliza a solução.
3. Melhorar continuamente os produtos, adaptando-os às tecnologias emergentes, e respondendo às sugestões mais relevantes colocadas pelo universo de Instituições que utilizam este software ERP.
4. Responder em tempo útil às alterações introduzidas pelo legislador, com implicações diretas nos produtos.

Em qualquer momento, o IPV, pode comunicar a sua intenção de reconfigurar a sua solução, ao nível do número de utilizadores previstos para cada módulo.

Serviços
Continuidade software ERP Primavera
Continuidade Interface Filedoc
Continuidade Interface Gestão Académica
Continuidade Interface e Específicos Gestão Projetos

Garantia de Licenças
<table>
<tr><th>#Utilizadores</th><th>Produtos</th></tr>
<tr><td></td><td>ERP Public Sector</td></tr>
<tr><td>18</td><td>Logística</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Contabilidade</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Tesouraria</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Recursos Humanos</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Formação (Unlimited)</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Gestão de Penhoras e Adiantamentos</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Activos (Património)</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Equipamentos</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Licença Utilização Motores Integração - Web API Full Edition</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Gestão de Contratos</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Controlo financeiro de projetos</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Office Extensions - XLS Suite 2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>PDM - Personal Data Manager</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>Addon Fluxos de Caixa</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Addon CCP</td></tr>
<tr><td>18</td><td>Addon Gestão de Entidades</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Addon Gestao Avançada de Projetos</td></tr>
</table></td><td>vg</td></tr>
<tr><td>Item 1.2</td><td>Serviços de continuidade Assiduidade Time NG.Up</td><td></td></tr>
<tr><td>Item 1.2.1</td><td>Licença garantida de serviços de continuidade

A Licença Garantida deve assegurar ao utilizador o acesso sem custos a todas as atualizações tecnológicas, funcionais e legais dos produtos relativos à solução de assiduidade em funcionamento no IPV.

Cobertura (obrigações do adjudicatário e Direitos do utilizador):
1. Deve o adjudicatário tomar conhecimento, estudar e resolver em tempo útil, e em função da gravidade de cada problema, as situações anómalas detetadas nas soluções que decorram de erros de execução intrínsecos à própria aplicação.
2. Fazer chegar ao Utilizador as versões que contemplam melhoramentos e correções de situações detetadas por qualquer Instituição utilizadora da solução.
3. Melhorar continuamente os produtos, adaptando-os às tecnologias emergentes, e respondendo às sugestões mais</td><td>vg</td></tr>
</table>

	relevantes colocadas pelo universo de Utilizadores. 4. Responder em tempo útil, às alterações introduzidas pelo legislador, com implicações diretas nos produtos. 5. As interações com o Utilizador podem processar-se telefonicamente e por meios eletrónicos, seja por telemanutenção, envio de informações por e-mail para auto atualização. Licença Garantida para: - Time HR nG.UP, com licenciamento para 700 funcionários e multi empresa (7 organizações distintas), com possibilidade de transferência de licenças entre empresas. - Interface de Integração com Primavera (7 bases de dados). - My Time, com licenciamento para chefias e colaboradores. - Módulo de recibos de vencimentos e documentos. - Planning, modulo de escalas para back office. - Dashboard, módulo de indicadores para os Recursos Humanos e Portal (Chefias e funcionários). - Warnings, módulo de alertas para os Recursos Humanos reports e notificações de e-mail para chefias e funcionários. - Mobile Time com 250 dispositivos registados (smartphones). - Interface do perfil na Active Directory. - Integração da identificação por cartão de cidadão ou CMD. - Integração por APIs (todas as que disponibilizamos). - Credenciais Móveis dinâmicas, suprema Air Fob, licença para 12 terminais.	
Item 2	**Serviços para implementação de Faturação eletrónica com integração com software ERP Primavera**	
Item 2.1	**Faturação eletrónica** Com o objetivo de gerir de forma integrada no ERP PRIMAVERA a receção e o envio dos documentos tais como faturas, notas de encomenda, notas de débito, notas de crédito e outra documentação comercial e contabilística, o IPV pretende adquirir serviços para disponibilização de uma Solução de Plataforma de Faturação Eletrónica que cumpra com todos os requisitos da legislação sobre a matéria, nomeadamente o definido no Decreto-Lei n.º 196/2007, de 15 de maio e no Código dos Contratos Públicos – Decreto-Lei nº 111-B/2017 de 31 de Agosto, o Decreto-Lei nº123/2018 de 28 de Dezembro e o Decreto Lei nº 14A/2020 de 7 de Abril. A solução a apresentar deverá ser baseada numa plataforma SaaS, com capacidade de realizar o arquivo eletrónico das faturas pelo período legal em vigor e deverá permitir, entre outros, atingir os seguintes objetivos: • Redução de custos administrativos; • Rigor nos dados contabilísticos; • Eliminação de erros na receção e envio dos documentos; • Relações mais transparentes com as entidades com quem o IPV se relaciona; • Aumento da segurança e o controlo das transações; A solução a implementar deverá garantir: 1. O complemento do processo de vendas implementado, com a respetiva emissão de fatura eletrónica contemplando os seguintes aspetos: a. A tramitação automática dos dados dos documentos criados no ERP PRIMAVERA Public Sector. b. Após validação automática das regras do negócio, a plataforma deve permitir o envio de documentos digitalmente assinados para clientes finais por e-mail e por link. c. Após validação automática das regras do negócio, o envio de dados de documentos para clientes com EDI deve ser feito automaticamente pela plataforma, a partir do ERP PRIMAVERA. 2. No que respeita ao processo de compras a solução a fornecer deverá: a. Integrar automaticamente o documento ERP PRIMAVERA Public Sector, possibilitando a sua integração nos fluxos de despesa definidos no ERP. b. Suportar os formatos de ficheiro a transacionar definidos pela legislação vigente para os contratos públicos c. Garantir a interoperabilidade com os brokers EDI usados pelos fornecedores d. Disponibilizar para consulta, a documentação transacionada através da componente de arquivo digital Serviços a prestar: • Instalação do módulo de Faturação Eletrónica; • Parametrização e automatização base do sistema; • Formação para os diferentes perfis de utilização (operação, gestão e área técnica) (pelo menos 20 pessoas) Deverá ser assegurado para a operacionalidade desta funcionalidade as condições do ponto 3.1.	
Item 3	**Condições gerais para continuidade e evolução operacional - Software ERP Primavera, Solução de Assiduidade Time NG.Up e Faturação eletrónica**	
Item 3.1.	Deve ser assegurado serviços de Manutenção, suporte e serviços capacitação e evolução para o período em vigência no contrato**.** Desse modo, o concorrente deve assegurar para todo o software Primavera e ELO em funcionamento no IPV o seguinte: • Assegurar disponibilidade para atendimento e suporte: 8horas x 5dias uteis (Horário de atendimento: Das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h, exceto feriados). • Incluir o fornecimento e manutenção de todo e qualquer software necessário à execução da totalidade da solução com exceção do sistema operativo Microsoft Windows, qualquer versão, e SGBD Microsoft SQL Server. • Assegurar todo o tipo de suporte, helpdesk e assistência técnica: aplicacional, base de dados e servidores. • Assegurar todo o tipo de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, atualização e upgrade de todo o software, migração de dados, bases de dados e respetivos backups, assim como dos servidores necessários à execução e normal funcionamento de toda a solução. **Tempos de resposta:** • Reposição da operação normal de funcionalidade no caso de inoperacionalidade do sistema: até 7 horas. • Reposição da operação normal de funcionalidade e/ou dados da aplicação e base de dados, inclusive quando causada por propagação de erros na resolução dos erros/ocorrências originais e/ou na realização de tarefas manutenção/atualização por parte do adjudicatário: até 3 dias uteis; • Suporte aplicacional: 8hx5dias uteis, com prazo máximo de resposta inicial até 1 dia útil (exceto feriados). • No caso de execução de tarefas que possam implicar a paragem dos Serviços deverá, sempre que possível, ser privilegiada a sua execução fora do horário normal de trabalho (09:00-12:30 e das 14:00-17:30).	vg