

ÁGUAS DO NORTE, S.A.

CONCURSO PÚBLICO

ACORDO QUADRO SINGULAR

PRC_0419/2021_STI

**AQUISIÇÃO DE LICENÇAS, DESENVOLVIMENTO E
SUPORTE DO SOFTWARE DE GESTÃO DA MANUTENÇÃO
AQUAMAN**

ANA CRISTINA
PIMENTA
NEVES PEREIRA

Assinado de forma
digital por ANA CRISTINA
PIMENTA NEVES PEREIRA
Dados: 2021.11.02
12:26:44 Z

CADERNO DE ENCARGOS

CAPÍTULO I – OBJETO DO ACORDO QUADRO

Artigo 1.º

(Objeto)

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no acordo quadro a outorgar com a entidade selecionada no âmbito do procedimento de Concurso Público para a Celebração de Acordo Quadro Singular para a aquisição de licenças, desenvolvimento e suporte do *software* de gestão da manutenção AQUAMAN.
2. O acordo quadro, que se materializará em contrato de opção, será singular, conforme possibilidade prevista nos termos do disposto na alínea a), do n.º 1, do artigo 252.º do Código dos Contratos Públicos, e terá por objeto a atribuição à Entidade Adjudicante, do direito de celebrar, com a entidade selecionada, múltiplos contratos (optativos) de aquisição de licenças, desenvolvimento e suporte do *software* de gestão da manutenção AQUAMAN.
3. De acordo com o definido no número 1, do artigo 258.º do CCP, deve adotar-se o procedimento de ajuste direto para a formação de contratos a celebrar ao abrigo do presente Acordo Quadro.
4. Os contratos (optativos) a celebrar ao abrigo do acordo quadro terão por objeto a aquisição de licenças, desenvolvimento e suporte do *software* de gestão da manutenção AQUAMAN, melhor descritos no **Anexo I** do presente Caderno de Encargos.

Artigo 2.º

(Objeto do acordo quadro)

1. Com a celebração do acordo quadro (contrato de opção), a entidade selecionada obriga-se a celebrar com a Entidade Adjudicante, os contratos de aquisição de bens e prestação de serviços (contratos optativos) que terão, cada um deles, por objeto a aquisição de licenças, desenvolvimento e suporte do *software* de gestão da manutenção AQUAMAN, tudo melhor descrito no **Anexo I** do presente Caderno de Encargos.

Artigo 3.º

(Direito de opção)

1. Ficará na exclusiva disponibilidade da Entidade Adjudicante, exercer o direito de opção a que alude o artigo anterior e, com isso, determinar a conclusão dos contratos optativos.
2. O exercício do direito de opção pela Entidade Adjudicante, nos termos previstos neste caderno de encargos, determina *ipso facto* a conclusão dos contratos (optativos).
3. A celebração de qualquer contrato optativo ao abrigo do acordo quadro constitui opção unilateral da Entidade Adjudicante, não ficando, por isso, obrigada à celebração de qualquer contrato, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 255.º do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 4.º

(Preço do acordo quadro)

1. Com a celebração do acordo quadro, a entidade selecionada atribui à Entidade Adjudicante, o direito previsto no artigo anterior a título gratuito, razão pela qual o acordo quadro, por si só, não gera para a Entidade Adjudicante, a obrigação de pagar qualquer preço por mor de tal atribuição.
2. Os preços unitários que integram o âmbito do acordo quadro são os oferecidos pela entidade selecionada, na respetiva proposta.
3. O total dos contratos adjudicados no âmbito do presente acordo não poderá ultrapassar o valor máximo de **124.000,00 EUR** (cento e vinte e quatro mil euros), caducando quando o acordo quadro perfizer esse montante, independentemente do não atingimento do prazo previsto no artigo 8.º, n.º 1.

Artigo 5.º

(Contratos optativos)

1. O acordo quadro apenas vincula a entidade selecionada relativamente à conclusão de contratos de optativos que compreendam, no todo ou em parte, a aquisição dos bens e prestação dos serviços identificados no **Anexo I** do presente Caderno de Encargos.

CAPÍTULO II – CELEBRAÇÃO DO ACORDO QUADRO

Artigo 6.º

(Contratos de aquisição de bens e serviços)

- I. Cada acordo quadro apenas vincula a entidade selecionada relativamente aos bens e serviços que o integram e que estão devidamente discriminados no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos.

Artigo 7.º

(Apresentação de propostas circunscritas)

- I. Nos posteriores contratos (optativos) de aquisição de bens e serviços, o respetivo adjudicatário está vinculado aos preços unitários por si oferecidos no concurso público e que constam do acordo quadro, preços estes que, para cada um deles, constituirão os respetivos preços máximos garantidos.

Artigo 8.º

(Vigência do acordo quadro)

- I. O acordo quadro será celebrado pelo prazo de **24 (vinte e quatro) meses**, sem prejuízo da possibilidade da Entidade Adjudicante, poder suspendê-lo, nos termos previstos no artigo 12.º do presente caderno de encargos.
2. A Entidade Adjudicante poderá exercer o direito de opção previsto no artigo 3.º do presente caderno de encargos até ao último dia do prazo de vigência do acordo quadro.

Artigo 9.º

(Forma e documentos contratuais)

- I. O acordo quadro será celebrado por escrito.

2. Consideram-se integrados no acordo quadro, fazendo dele parte integrante os seguintes documentos:
 - a) Os suprimimentos 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 da entidade selecionada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pela entidade selecionada;
 - f) Todos os outros documentos que sejam referidos no clausulado contratual ou no caderno de encargos.
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 pela entidade selecionada nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
5. O estabelecimento, na proposta, de termos ou condições não admitidas por este Caderno de Encargos e que não tenham sido detetadas em fase pré-contratual consideram-se não escritas e de nenhum efeito.
6. As normas e prescrições a considerar na aquisição dos bens que não sejam taxativamente indicadas no contrato ou neste Caderno de Encargos, nem constem de disposições legais ou regulamentares em vigor, deverão ser as que melhor se coadunam com a natureza dos bens a fornecer.

Artigo 10.º

(Obrigações principais da entidade selecionada)

- I. Constituem obrigações da entidade selecionada quanto ao acordo quadro:

- a) Fornecimento e disponibilização de *service packs* mais recentes do sistema AQUAMAN;
 - b) Manutenção evolutiva e serviços de *helpdesk* aos utilizadores do sistema AQUAMAN;
 - c) Desenvolvimento de novas funcionalidades para o sistema AQUAMAN;
2. O objeto do presente contrato compreende serviços para novos desenvolvimentos que devem conter os seguintes pontos principais:
- a) Consultoria;
 - b) Revisão e criação de novos workflows;
 - c) Revisão e criação de novos relatórios;
 - d) Preparação e implementação de webservices para integrações com outras plataformas já existentes na Águas do Norte, S.A.;
 - e) Identificação de melhorias que possam trazer valor acrescentado;
 - f) Formação “on-job” de atualização para Utilizadores;
 - g) Uma bolsa de horas.
3. A título acessório, o adjudicatário 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.
4. O Adjudicatário obriga-se a fornecer e disponibilizar à Entidade Adjudicante os *service packs* do sistema AQUAMAN referidos na alínea a) do número 1 da presente Cláusula, no prazo de **10 (dez) dias** a contar da data de celebração do contrato.
5. No prazo de **10 (dez) dias** a contar da data do fornecimento e a disponibilização dos referidos *service packs*, a **Águas do Norte, S.A.** deve efetuar testes e aferir eventuais irregularidades ou a existência de defeitos e comunicar ao Adjudicatário as desconformidades existentes.
6. Findo o prazo mencionado no número anterior sem que tenha sido comunicada ao Adjudicatário a existência de irregularidades, considera-se que há lugar à aceitação definitiva dos *service packs* disponibilizados.

7. Caso haja lugar à comunicação de irregularidades, a retificação das mesmas deve ser assegurada pelo Adjudicatário no prazo máximo de **5 (cinco) dias**, a contar da comunicação realizada para o efeito.
8. Todos os encargos com a retificação ou a substituição dos *service packs* são da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário.
9. Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros.
10. Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da **Águas do Norte, S.A.**.
11. O Adjudicatário obriga-se a assegurar a manutenção evolutiva e serviços de *helpdesk* do sistema AQUAMAN, que compreende as seguintes tarefas:
 - a) Garantir a segurança dos dados e das configurações, parametrizações e desenvolvimentos específicos realizados no sistema AQUAMAN, nomeadamente através da realização de cópias de segurança com a periodicidade adequada;
 - b) Monitorizar o funcionamento no sistema AQUAMAN, nas suas diferentes componentes, garantindo as atividades normais de administração do sistema e a resolução de eventuais anomalias;
 - c) Monitorizar o funcionamento da solução AQUAMAN nos processos de integração com o SAP;
 - d) Monitorizar o funcionamento da solução AQUAMAN nos processos de integração com a solução de SIG G/InterAqua;
 - e) Disponibilizar as novas versões e atualizações das licenças em utilização;
 - f) Corrigir erros que sejam identificados pelos utilizadores da solução e que não foram previamente detetados;
 - g) Adaptar o sistema AQUAMAN às novas versões de sistemas operativos;
 - h) Adaptar o sistema AQUAMAN às novas versões de *hardware*.

12.A obrigação prevista no número anterior é aplicável quanto às licenças atribuídas à data da celebração do contrato, assim como às resultantes da adequação prevista no número 7 da presente Cláusula, quanto aos seguintes tipos de utilizadores do sistema AQUAMAN:

- a) *Authorized User*: utilizador nomeado com acesso ilimitado a todos os módulos e instância da solução AQUAMAN;
- b) *Limited Use Users*: utilizador nomeado com acesso limitado até ao máximo de três módulos da solução AQUAMAN. Excluem-se os módulos de Administração, Integração, Segurança e Configuração de Sistema dos módulos passíveis de escolha para a licença *Limited Use Users*;
- c) *Express Use Users*: utilizador nomeado com acesso à execução e visualização de relatórios, acesso para leitura, aprovação e atualização de registos/workflows que lhe tenham sido assignados, podendo:
 - ✓ Aceder às aplicações para as quais necessite de correr e ver relatórios, independentemente do módulo;
 - ✓ Aceder às aplicações para as quais necessite de aceder com privilégio de leitura e alteração de *status* de registos, independentemente do módulo;
 - ✓ Aceder à aplicação Ordens de Trabalho para atualização de informação nos registos a ele assignados.
- i) *Scheduler*: utilizador nomeado com acesso ao módulo *Scheduler - Planeamento e Programação (Planeamento Gantt)*;
- j) *Self-Service Users*: utilizador nomeado com acesso a criação de ordens de trabalho (*work orders*), os quais apenas podem ver ou atualizar as suas *work orders*;
- k) *Anywhere Add-on Authorized User*: utilizador autorizado com acesso a todas aplicações mobile disponíveis na plataforma *Anywhere*. Este licenciamento de *add-on* destina-se a utilizadores que necessitam também de aceder à solução AQUAMAN via PC/Desktop. Estes utilizadores devem ter por isso uma licença da solução AQUAMAN que corresponda ao seu perfil (*Authorized User*, *Limited User* ou *Express User*).
- l) *Anywhere Authorized User*: utilizador autorizado com acesso a todas aplicações mobile disponíveis na plataforma *Anywhere*. Este licenciamento destina-se a utilizadores que não necessitam de aceder à solução AQUAMAN via PC/Desktop.

13.O âmbito dos serviços de *Helpdesk* aos utilizadores do sistema AQUAMAN determinam para o Adjudicatário a execução das seguintes tarefas:

- a) Assistência telefónica para esclarecimento de dúvidas e ocorrências, no que respeita à utilização do sistema AQUAMAN;
- b) Apoio aos utilizadores chave (comumente designado por *key-users*) na assistência técnica remota para a resolução de problemas e dúvidas que surjam na utilização do sistema AQUAMAN;
- c) Resolução de problemas detetados da utilização corrente do sistema AQUAMAN;
- d) Resolução de pedidos de serviço e de incidentes, registados através da Plataforma de Agilização à Comunicação e Operação (SICO- **Águas do Norte, S.A.**);
- e) Identificação de melhorias ou correções ao sistema AQUAMAN.

14.O Adjudicatário obriga-se a disponibilizar licenças adicionais para novos utilizadores do sistema AQUAMAN que se mostrem necessários no decurso da execução do Contrato, em função das necessidades operacionais da **Águas do Norte, S.A.** mediante comunicação realizada por esta, através de mensagem de correio eletrónico.

15.A disponibilização de licenças adicionais nos termos previstos no número anterior deve ser assegurada no prazo de **5 (cinco) dias** a contar da data da comunicação efetuada.

16.A disponibilização de licenças adicionais inclui, a partir da data da sua efetivação, a obrigação de garantir os correspondentes serviços de manutenção evolutiva e de *helpdesk*, nos termos previstos na Cláusula anterior.

17.O Adjudicatário fica obrigado a apresentar à **Águas do Norte, S.A.**, com uma periodicidade mensal, um relatório com o número e tipo de licenças que estão a ser utilizadas pela mesma.

18.O relatório previsto no número anterior deve ser redigido em português e enviado por mensagem de correio eletrónico.

Artigo 11.º

(Obrigações complementares da entidade selecionada)

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, neste Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a entidade selecionada, as seguintes obrigações gerais:
 - a) Não alterar as condições de execução contratual fora dos casos previstos no Caderno de Encargos;
 - b) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da aquisição de bens e prestação de serviços, bem como fornecer todos os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias;
 - c) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação social, representantes legais, situação jurídica ou comercial;
 - d) Garantir os fornecimentos e a prestação dos serviços que lhe forem adjudicados com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - e) Não divulgar ou comunicar a terceiros, sem expresse consentimento da Entidade Adjudicante, qualquer informação recebida desta, bem como elementos, estudos ou resultados relacionados com o objeto do acordo quadro;
 - f) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da Entidade Adjudicante, ou dos seus representantes;
 - g) Prestar todos os esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela Entidade Adjudicante.

Artigo 12.º

(Suspensão de vigência do acordo quadro)

1. A Entidade Adjudicante pode, em qualquer momento, por comprovados motivos de interesse público, suspender total ou parcialmente a vigência do acordo quadro.
2. O adjudicatário não poderá exigir qualquer indemnização da Entidade Adjudicante, com fundamento na suspensão total ou parcial do acordo quadro de que é outorgante.

CAPÍTULO III – CELEBRAÇÃO DOS CONTRATOS OPTATIVOS

Artigo 13.º

(Natureza dos contratos optativos)

1. Os contratos a celebrar ao abrigo do acordo quadro assumem o tipo de contratos de fornecimento e de prestação de serviços.

Artigo 14.º

(Procedimento de adjudicação)

1. Ocorrendo a necessidade de fornecimento de bens e/ou da prestação de serviços previstos no artigo 10.º, a Entidade Adjudicante notificará, a entidade selecionada, verbalmente ou por escrito, para proceder ao fornecimento dos bens e/ou prestação dos serviços em causa (NE/Nota de Encomenda).
2. A nota de encomenda (NE) corresponderá ao exercício do direito de opção previsto no artigo 3.º do presente Caderno de Encargos e, em consequência, à celebração do contrato de aquisição de bens e prestação de serviços.
3. Os bens serão entregues e os serviços serão prestados de acordo com as especificações constantes no **ANEXO I** do presente caderno de Encargos.
4. Rececionados os bens, o representante da Entidade Adjudicante, ou quem este indicar, assinará a correspondente guia de transporte que atestará a entrega dos bens e a conclusão do contrato optativo.
5. Prestados os serviços, o representante da Entidade Adjudicante, ou quem este indicar, assinará uma declaração que atestará a sua correta prestação e a conclusão do contrato optativo.

CAPÍTULO IV – CONTRATOS DE AQUISIÇÃO DE BENS

Artigo 15.º

(Conformidade e operacionalidade dos bens)

1. O Adjudicatário obriga-se a entregar à Entidade Adjudicante os bens objeto do acordo quadro com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no **Anexo I** ao Caderno de Encargos.
2. Os bens devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.

Artigo 16.º

(Entrega dos bens)

1. O Adjudicatário obriga-se a fornecer e disponibilizar à Entidade Adjudicante os *service packs* do sistema AQUAMAN referidos na alínea a) do número 1 do artigo 10.º, no prazo de **10 (dez) dias** a contar da data de celebração do contrato.
2. O incumprimento do prazo previsto no número anterior atribui à Entidade Adjudicante o direito à aplicação das penalidades contratuais previstas no artigo 24.º do Caderno de Encargos, sem prejuízo da prerrogativa de resolução contratual nos termos do disposto no artigo 26.º deste normativo.
3. Com a entrega dos bens, e verificada a conformidade do produto, ocorre a transferência da posse e da propriedade daqueles para a Entidade Adjudicante, bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia que impendem sobre os fornecedores.
4. O Adjudicatário obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos bens, todos os documentos em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.

5. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega são da responsabilidade do Adjudicatário.

Artigo 17.º

(Garantia de continuidade de fabrico)

1. O Adjudicatário deve assegurar a continuidade do fabrico e do fornecimento dos bens objeto do contrato pelo prazo de vigência do mesmo ou, em caso de descontinuidade dos modelos outros que garantam as características de conformidade técnica e total compatibilidade com o equipamento onde são aplicados.

Artigo 18.º

(Marcas e patentes)

1. Correm integralmente por conta do adjudicatário os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos bens objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos bens, de elementos de construção, de *hardware*, de *software* ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. A eventual indicação, no presente Caderno de Encargos, bem como na lista de artigos a fornecer ao abrigo dos acordos quadro a celebrar, que integra o **Anexo I** ao Caderno de Encargos, de marcas comerciais ou industriais, de patentes ou modelos, ou de uma origem ou produção determinadas deve, sempre e sem exceção, ser interpretada como indicativa e ilustrativa das especificações dos bens a fornecer, sendo-lhe atribuído o significado do mesmo tipo ou equivalente.

Artigo 19.º

(Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias)

1. No caso da inspeção do cumprimento das especificações técnicas dos bens não comprovar a total operacionalidade dos bens objeto do acordo quadro, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as

características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexos I**, a Entidade Adjudicante deve disso informar, por escrito, o Adjudicatário.

2. No caso previsto no número anterior, o Adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo de **5 (cinco) dias** que for determinado pela Entidade Adjudicante, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo Adjudicatário, no prazo respetivo, a Entidade Adjudicante procede à realização de nova inspeção, nos termos do artigo anterior.

Artigo 20.º

(Modificação do acordo quadro)

1. A modificação do conteúdo do acordo quadro, designadamente de especificações técnicas dos bens e serviços a que se encontra adstrito o Adjudicatário, só pode ser realizada por acordo entre o Adjudicatário e a Entidade Adjudicante e sempre com a observância das regras estipulados no Código do Contratos Públicos.

Artigo 21.º

(Condições de pagamento)

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante, em virtude da correta e completa execução dos contratos (optativos), devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção por aquela, das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos bens e prestação dos serviços.
3. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º I, as faturas são pagas.

Artigo 22.º

(Seguros e Encargos Sociais)

I. Seguro de Responsabilidade Civil

- a) O adjudicatário subscreverá em seu próprio nome e de todos os eventuais contratados e trabalhadores independentes, uma apólice de seguro onde serão indemnizadas, em caso de sinistro, as perdas e/ou danos de carácter patrimonial e não patrimonial, causados a terceiros em geral e à Entidade Adjudicante em particular, em consequência da execução do contrato em causa, cuja responsabilidade civil legal de natureza extracontratual pelo dano causado seja imputável a qualquer das entidades seguras na apólice, por si isoladamente ou de forma solidária;
- b) Para todos os efeitos deste seguro, deverá constar nas Condições Particulares da Apólice que a entidade adjudicante será sempre considerada terceira, independentemente da sua relação jurídica com o tomador do seguro;
- c) O Adjudicatário é obrigado a contratar um seguro de responsabilidade civil que garanta a cobertura dos riscos e danos direta ou indiretamente emergentes da sua atuação no valor mínimo de 50.000,00 EUR (cinquenta mil euros), por sinistro e anuidade.

2. Seguro de Acidentes de Trabalho

- a) O Adjudicatário ficará responsável pelo pagamento de todos os encargos sociais estabelecidos na lei a todo o seu pessoal.
3. O Adjudicatário obriga-se a efetuar apólices de seguro que cobrirão acidentes de trabalho e doenças profissionais, bem como a mantê-las válidas até à conclusão do contrato.
4. O Adjudicatário obriga-se ainda a segurar os meios de transporte que sejam empregues no fornecimento, manutenção e reparação, bem como todas as pessoas nelas transportadas na qualidade de passageiros, seja quem for, estas últimas, com valor ilimitado de responsabilidade civil.

5. Os encargos referentes aos seguros impostos por este Caderno de Encargos, bem como qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia, em caso de sinistro indemnizável, serão por conta do Adjudicatário.
6. A Entidade Adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no presente artigo, devendo o Adjudicatário fornecê-la no prazo 5 (cinco) dias.

CAPÍTULO V – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Artigo 23.º

(Incumprimento do contrato)

1. O incumprimento pelo Adjudicatário das obrigações que sobre ele impendem, fixadas no acordo quadro ou nos contratos (optativos) celebrados ao seu abrigo, confere à Entidade Adjudicante, o direito à resolução do acordo quadro, sem prejuízo das indemnizações legais e contratuais devidas.
2. Considera-se existir incumprimento quando, designadamente, se verifique uma das seguintes situações:
 - a) Incumprimento definitivo do acordo quadro ou de algum dos contratos celebrados ao seu abrigo, por facto imputável ao Adjudicatário;
 - b) Incumprimento de alguma das obrigações impostas no Caderno de Encargos ou demais documentos que integram o procedimento;
 - c) O não fornecimento dos bens ou o não fornecimento, a não prestação dos serviços ou a não prestação, no prazo fixado no prazo fixado, em número superior a cinco incumprimentos, nos termos prescritos no presente Caderno de Encargos;
 - d) Inobservância das regras procedimentais inerentes à adjudicação de qualquer fornecimento, tal qual se encontram definidas no presente Caderno de Encargos;

Artigo 24.º

(Penalidades contratuais)

- I. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do acordo quadro (contrato de opção) ou dos contratos (optativos), a Entidade Adjudicante pode exigir do Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento na realização de algum dos serviços indicados no artigo 10.º deste caderno de encargos, de 2.% (dois por cento) do preço contratual por cada semana de atraso na realização da respetiva intervenção;
 - b) Pelo incumprimento dos prazos indicados nos números 4, 5 e 7 do artigo 10.º deste caderno de encargos, de 2% (dois por cento) do preço contratual.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Entidade Adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração e a sua eventual reiteração.
3. O pagamento do valor das sanções contratuais ocorrerá por retenção nos pagamentos posteriores devidos ao Adjudicatário.
4. As penas pecuniárias previstas no presente artigo não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
5. O ressarcimento da Entidade Adjudicante ditado pela aplicação de cláusula penal prevista no presente normativo poderá ainda efetuar-se por compensação daquele seu crédito com qualquer outro que sobre ele tenha o Adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 847.º do Código Civil.

Artigo 25.º

(Força maior)

- I. Não podem ser impostas penalidades ao Adjudicatário, nem é havido 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, 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 ónus 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. 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.

Artigo 26.º

(Resolução por parte da Entidade Adjudicante)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
 - a) Incumprimento da obrigação de fornecimento dos bens ou de prestação dos serviços, em número superior a cinco incumprimentos, nos termos prescritos no presente Caderno de Encargos;
 - b) Atraso na entrega dos bens objeto do acordo quadro, em número superior a dez incumprimentos, nos termos prescritos no presente Caderno de Encargos.
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 pela Entidade Adjudicante.
3. A resolução sancionatória do acordo quadro, pelo incumprimento definitivo do mesmo pelo cocontratante, assim como a resolução sancionatória de qualquer um dos contratos (optativos) celebrados ao seu abrigo, constitui a Entidade Adjudicante, no direito a uma indemnização pelos prejuízos sofridos pelo inadimplemento da contraparte, indemnização essa que, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 810.º do Código Civil, se fixa em 2.000,00 EUR.
4. O disposto no número precedente não obsta a que a Entidade Adjudicante, exija indemnização pelo dano excedente à pré-liquidação ali concretizada.

Artigo 27.º

(Resolução por parte do Adjudicatário)

1. O direito de resolução por parte do adjudicatário é exercido por via judicial.
2. A resolução do contrato nos termos do número anterior não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Artigo 28.º

(Direito de opção de novo acordo quadro)

1. Caso o acordo quadro venha a cessar com a entidade selecionada, seja por mútuo acordo, seja por fundado incumprimento contratual, poderá a Entidade Adjudicante, de forma unilateral determinar a celebração de um acordo quadro com o mesmo objeto e a mesma regulação com o suplente pela integração da proposta por este apresentada a concurso.
2. Caso a Entidade Adjudicante pretenda exercer o direito de opção, notifica o suplente para no prazo de 10 dias úteis apresentar os documentos de habilitação a que se reporta o número 21º do Programa do Procedimento caso a opção venha a ocorrer 2 (dois) meses após a celebração do acordo quadro.
3. O incumprimento pelo suplente do disposto no número anterior determina a caducidade da opção exercida e a não conclusão de novo acordo quadro.
4. Apresentados os documentos a Entidade Adjudicante convocará o suplente para outorgar o acordo quadro nos termos do n.º I, que durará até à data que vigoraria o acordo quadro caso se mantivesse em vigor.

Artigo 29.º

(Cessão da posição contratual no acordo quadro)

1. O Adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem prévia autorização escrita da Entidade Adjudicante e, desde que não se verifique algum dos impedimentos previstos no artigo 317.º e se cumpram os requisitos previstos no artigo 318.º, ambos do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29/01.

Artigo 30.º

(Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante)

1. Verificando-se o incumprimento do Adjudicatário das suas obrigações assumidas com a celebração do contrato, que preencham os requisitos da resolução do mesmo, a Entidade Adjudicante pode, em alternativa à resolução do contrato, ordenar a cessão da posição

contratual do Adjudicatário, ao(s) concorrente(s) do procedimento pré-contratual que precedeu a celebração do contrato, pela ordem sequencial do citado procedimento.

2. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, a Entidade Adjudicante interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão do contrato.
3. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
4. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato da Entidade Adjudicante, sendo eficaz a partir da data por esta indicada.
5. Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
6. As obrigações assumidas pelo Adjudicatário cedente depois da notificação referida no número 4 apenas vinculam a entidade cessionária quando esta assim o declare, após a cessão.
7. A caução e as garantias prestadas pelo Adjudicatário cedente para a execução do contrato são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas seis meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pela Entidade Adjudicante aos respetivos depositários ou emitentes.
8. A posição contratual do Adjudicatário cedente nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 31.º

(Foro competente)

1. Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Mirandela, com expressa renúncia a qualquer outro.

Artigo 32.º

(Regulamentos dos fornecedores)

2. O Regulamento dos Fornecedoros da Entidade Adjudicante, disponível no seu site <http://www.adnorte.pt/pt/sustentabilidade/regulamento-para-fornecedores/?id=109> deverá ser integralmente cumprido. Neste Regulamento consta a documentação que deverá ser apresentada, antes de início da execução do contrato.

Artigo 33.º

(Recolha de dados pessoais)

1. Sempre que no âmbito de execução do contrato, sejam facultados à Entidade Adjudicante dados pessoais de pessoas singulares, declara, desde já, a Entidade Adjudicante, que estes se destinam apenas e exclusivamente ao cumprimento do contrato, podendo estes dados ser entregues aos serviços públicos e às autoridades judiciais por força de disposição legal.
2. Nos termos da lei, essas pessoas singulares podem solicitar à Entidade Adjudicante o acesso ou retificação, e o esquecimento dos seus dados pessoais.
3. Por forma a gerir cabalmente o presente contrato, os dados pessoais de pessoas singulares, podem eventualmente vir a ser cedidos a entidades terceiras que prestam serviços à Entidade Adjudicante em matéria de auditorias, contabilidade, financeira, seguradoras, e outras.

Artigo 34.º

(Comunicações e notificações)

- I. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes de cada acordo quadro, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma delas, identificados no instrumento contratual.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 35.º

(Contagem dos prazos)

- I. Os prazos previstos no Caderno de Encargos são contínuos, correndo aos sábados, domingos e dias feriados.

ANEXO I

Artigo 36.º

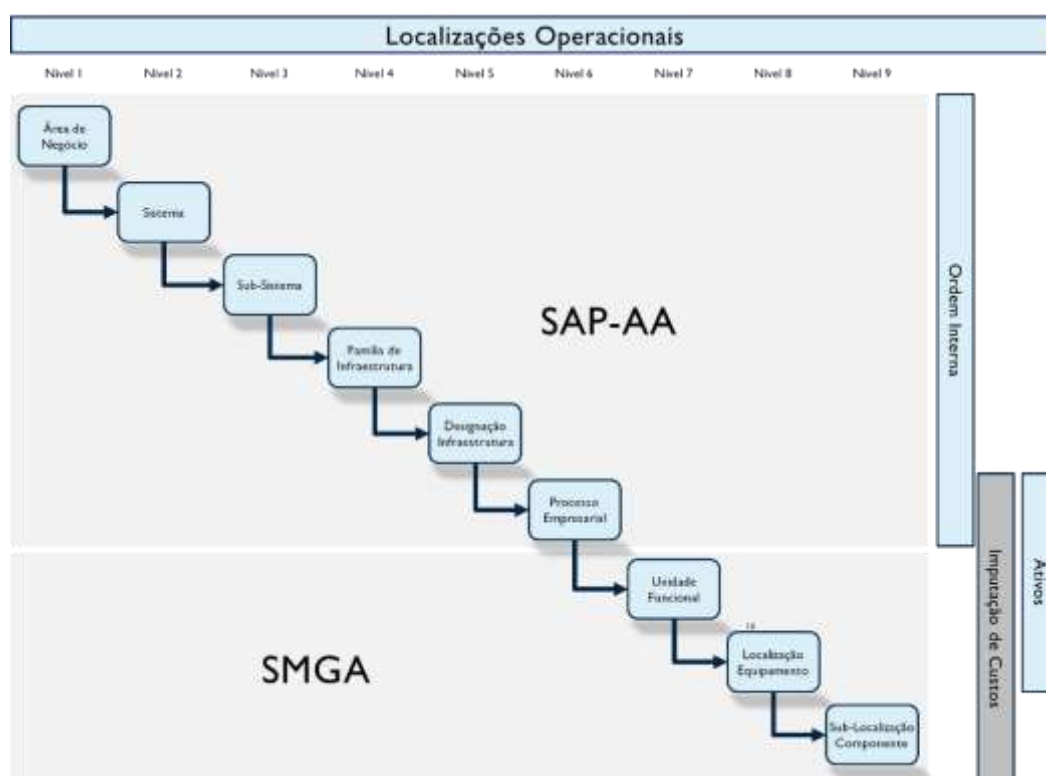
(Requisitos Funcionais)

1. Desenvolvimento de um módulo de suporte e apoio à gestão das atividades de manutenção e de suporte à tomada de decisão, que deverá ainda permitir a Gestão da Manutenção, bem como ter integração/interligação ao ERP SAP, nomeadamente ao nível dos módulos PS, PM, MM, CO e R3.
2. Este módulo deverá garantir a segurança dos dados, configurações e desenvolvimentos específicos, nomeadamente através da realização de cópias de segurança periódicas e a disponibilização de uma solução para a recuperação de informação histórica e continuidade das operações em caso de desastre.
3. O módulo deverá possuir uma interface web, amigável e de fácil interação com o utilizador, permitindo as ações de carregar, executar, aceder, aplicar, utilizar, arquivar ou exibir. Esta interface inicial deverá permitir ser configurada pelo utilizador, podendo o seu aspeto ser consideravelmente diferente de utilizador para utilizador.
4. O módulo a desenvolver deverá possuir uma “barra de navegação” sempre visível, com identificação da página atual dentro do módulo, área de mensagens informativas e ligações de navegação.
5. As ligações de navegação, podem variar e dependem da página que estiver aberta, contendo no mínimo as seguintes ligações:
 - a) Ir Para - onde apresenta um menu das páginas, permitindo ao utilizador mover-se através das diferentes páginas existentes;
 - b) Relatórios - de modo a permitir o acesso aos relatórios do módulo;
 - c) Início - permitindo voltar para o seu menu de entrada;
 - d) Ajuda - permitindo consultar informação de ajuda à navegação no módulo;
 - e) Sair - permitindo fechar a ligação do utilizador com o módulo.
6. O módulo deverá possuir também uma “barra de ferramentas” sempre visível, e que permita a seguinte interação:
 - a) Menu de pesquisa - contém todas as pesquisas gravadas;

- b) Pesquisa rápida - permite realizar pesquisas por campo chave (por exemplo na ordem de trabalho, a procura ser feita pelo seu número);
 - c) Menu de seleção da ação – permite realizar todas as ações específicas da página e que estão disponíveis para o perfil desse utilizador;
 - d) Botões de ação - que são comuns para todas as páginas do módulo, permitindo realizarem apenas a ação dependendo do perfil do utilizador, tais como:
 - i. Inserir novo registo;
 - ii. Gravar registo;
 - iii. Limpar alterações;
 - iv. Registo anterior;
 - v. Registo seguinte;
 - vi. Dirigir fluxo - permitindo iniciar o fluxo do registo;
 - vii. Criar um relatório.
7. O módulo a desenvolver deverá ter a possibilidade de georreferenciar trabalhos, devendo para isso integrar com o Sistema de Informação Geográfica (SIG) da empresa. Esta funcionalidade deve permitir:
- a) Consultar no módulo, informação registada no SIG da empresa;
 - b) Georreferenciar os registos criados no módulo;
 - c) Consultar no SIG da empresa, informação relativa às ordens de trabalho georreferenciadas no módulo.
8. O módulo deverá permitir a geração de dashboards dinâmicos, de modo a identificar a informação relevante que o utilizador necessita em tempo real, através da apresentação visual de KPI, possibilitando de uma forma expedita encontrar padrões e tendências.
9. O módulo deverá permitir a agilização dos processos de preparação dos trabalhos da manutenção, uma vez que deverá facilitar as tarefas de consulta de informação de equipamentos, infraestruturas e de georreferenciação de pedidos e ordens de trabalhos.
10. O módulo deve ser configurado numa arquitetura em árvore, cuja estrutura e hierarquização esteja conforme as regras de localização atualmente em vigor no Grupo AdP, as quais encontram-se definidas no Manual de Inventariação da Atividade em Alta e Manual de Inventariação da Atividade em Baixa, assegurando assim a necessária

transversalidade com a estrutura de localizações aplicadas nas ferramentas SAP, módulo de Gestão da Operação, SIG ou outras.

11. De igual forma, e com o objetivo de promover uma identificação única de todas as infraestruturas do Grupo AdP, este módulo terá que ao nível da infraestrutura, permitir registar o código de identificação SAP da mesma, o qual deverá estar permanentemente atualizado via *webservice* entre estas duas plataformas.
12. A figura seguinte constitui resumo da estrutura e hierarquia vigente no Grupo AdP:



13. O módulo deverá possibilitar que, na consulta de localizações do 1.º nível ao 4.º, assim como a partir do 5.º nível, seja apresentado ao utilizador o mapa de todas as infraestruturas de abastecimento ou de saneamento existentes, em função da área de negócio da localização usada na consulta.
14. Ainda, na consulta de localizações do 5.º ao 9.º nível deverá ser apresentada a respetiva infraestrutura ou o respetivo equipamento, sendo que, para as situações em que uma infraestrutura ou o equipamento de uma dada localização não esteja caracterizado no SIG da empresa com o respetivo código do nível da localização, deverá ser apresentado o mapa da localização imediatamente acima até ao limite máximo da localização do 6º nível, nível correspondente a um Processo Empresarial da infraestrutura.

15. Por outro lado, salienta-se que, na consulta de um troço de tubagem quer seja ele um troço de um adutor, de uma conduta, de um emissário ou outro, deverá ser apresentado um mapa abrangendo o conjunto de todos os troços que constituem a tubagem consultada.
16. O módulo a desenvolver, além do referido anteriormente deverá possibilitar ainda:
- a) Consulta da informação das pessoas da empresa;
 - b) Consulta da informação das especialidades da empresa;
 - c) Consulta da informação do grupo de pessoas da empresa e atualização das mesmas nos grupos;
 - d) Consulta da informação dos códigos para imputação de mão-de-obra da empresa;
 - e) Consulta dos calendários que definem a estrutura para turnos, feriados, etc. da empresa;
 - f) Registo e atualização dos dados relacionados com os equipamentos (ativos ou subequipamentos);
 - g) Registo e atualização dos dados relacionados com as localizações;
 - h) Consulta das medidas e métricas para a identificação de medidores dos Equipamentos/ Localizações;
 - i) Registo de grupos de medidas a utilizar em Equipamentos/Localizações;
 - j) Registos de leituras de Equipamentos/ Localizações;
 - k) Consulta das Classes de Avarias (Problemas, Causa e Soluções);
 - l) Consulta das famílias de Equipamentos parametrizada na empresa;
 - m) Criação de Pedidos de Trabalho;
 - n) Ver os Pedidos de Trabalho criado pelo utilizador;
 - o) Gestão dos pedidos de trabalho;
 - p) Criar e consultar Requisições de Compra de serviços;
 - q) Visualizar os pedidos de compra criados;
 - r) Visualizar a receção dos serviços encomendados;
 - s) Visualizar as faturas de serviços encomendados;

- t) Visualizar códigos das entidades fornecedoras;
- u) Lista dos códigos dos grupos de mercadorias a utilizar nas requisições de compra;
- v) Consulta da tabela dos artigos da empresa;
- w) Consulta da tabela de ferramentas;
- x) Consulta do inventário de artigos da empresa;
- y) Consulta de Armazéns (Centro-Depósito) da empresa;
- z) Caracterização das manutenções preventivas, associando-as a equipamentos, localizações ou até rotas, definindo a frequência e os planos de trabalho a utilizar, bem como ainda efetuar a previsão. A Manutenção Preventiva pode ser gerada de forma manual ou em modo automático;
- aa) Caracterização de planos de manutenção mestre;
- bb) Execução das ordens de trabalho corretivas e preventivas;
- cc) Registo de trabalhos já realizados;
- dd) Consulta e registo da mão-de-obra dos técnicos de manutenção;
- ee) Assignar Ordens de Trabalho a pessoas;
- ff) Registo de rotas para a execução de planos de manutenção;
- gg) Criação de grupos de Localizações/Equipamentos sequenciados para utilizar em Ordens de Trabalho e Manutenção Preventiva;
- hh) Consulta dos riscos parametrizados na organização;
- ii) Parametrização de precauções da empresa;
- jj) Parametrização de planos de segurança da empresa;
- kk) Parametrização de consignações e desconsignações da empresa;
- ll) Consulta das tarefas parametrizadas para a organização;
- mm) Gestão dos Planos de Trabalho no âmbito de tarefas, tempos, especialidades, itens, ferramentas e serviços.

17. Tendo em consideração as características referidas anteriormente, a aplicação deverá permitir o seguinte:

- a) Criação de pedidos de trabalho que após aprovação vão gerar Ordens de Trabalho de Manutenção Corretiva;
- b) Registo rápido de intervenções de Manutenção Corretiva não programada;
- c) Calendarização das intervenções de Manutenção Preventiva Sistemática e Manutenção Preventiva Condicional;
- d) Criação de Ordens de Trabalho de Investimento para os trabalhos de manutenção que devam constituir um item de cadastro que integre o ativo fixo tangível da empresa (com interligação ao ERP SAP da Empresa);
- e) Consulta da listagem de empresas fornecedoras, códigos CPV e possibilidade de elaboração e envio para SAP de Requisições de Compra, para as Ordens de Trabalho;
- f) Consulta do Mestre de Artigos, Grupos de Mercadorias e controlo dos stocks por armazém, que possibilitem a Reserva em SAP dos materiais para as Ordens de Trabalho;
- g) Gestão de Ferramentas;
- h) Acesso às Localizações Funcionais, Ordens Internas, e aos Ativos a elas afetos (com interligação ao ERP SAP e SIG da Empresa);
- i) Caracterização dos Ativos por tipologia, atribuição dos respetivos códigos e carregamento na aplicação das suas características;
- j) Movimentação de Ativos entre Ordens internas e/ou centros de custo, com repercussão em SAP;
- k) Definição de conjuntos de parâmetros a monitorizar por Ativo/Família de Ativos com a possibilidade de ligação à telegestão para receção dos respetivos valores;
- l) Elaboração dos planos de manutenção Preventiva/Rotas de Manutenção, para os equipamentos/infraestruturas que irão ser despoletados de modo automático;
- m) Elaboração dos Planos de Trabalho associados às intervenções de Manutenção Preventiva ou Corretiva;
- n) Elaboração de Planos de Segurança a associar às intervenções de Manutenção;
- o) Possibilidade de realizar e exportar para o Excel, pesquisas sobre a informação registada no sistema;

- p) Disponibilizar relatórios configuráveis pelo utilizador, que permitam entre datas aceder à informação registada no sistema relativamente à situação das Ordens de Trabalho, horas trabalhadas, custos de mão-de-obra, materiais e serviços associados às intervenções de Manutenção, e possibilidade da sua exportação em qualquer um dos formatos HTML, XML, PDF, Excel, etc.;
 - q) Parametrização do perfil de utilizador, permitindo que seja apenas dada permissão para tarefas de aprovação e encaminhamento de PT e OT, bem com a elaboração de requisições, para partes de subsistemas;
 - r) Parametrização de *layouts* em função do perfil, possibilitando que para determinado utilizador seja possível conter elementos relacionados com a performance de apenas uma parte dos subsistemas, num determinado período temporal (mensal, trimestral...);
 - s) Permitir gerar relatórios de toda a informação registada na plataforma, sendo estes elaborados de forma automática sempre que o utilizador, os solicite, podendo os elementos de pesquisa serem alterados conforme as necessidades (tipo de OT, estado da OT, tipo de trabalho; técnico, localização, custos...);
 - t) Permitir a anexação de documentos quer às OT quer aos equipamentos em diversos formatos (DWG, PDF, JPG, DOC, XLS, HTML, etc.);
 - u) Permitir a criação de grupos de contadores, possibilitando o registo dos valores medidos associados aos equipamentos (kW, A, Hz, RPM, volumes, pressão aspiração, pressão de compressão, temperatura, vibrações, etc.).
18. Para assegurar a correta operacionalidade da plataforma no terreno, é fundamental que o mesmo seja operacionalizado em dispositivos móveis, estando permanentemente disponível para todos os utilizadores com informação em tempo real, independentemente da sua localização ser em escritório ou em trabalho de campo. Acresce a necessidade da solução ter que operar em locais sem acesso a rede GSM ou GPRS, pelo que terá de ter a capacidade de armazenar as informações de campo recolhidas, e uma vez reposta a ligação a rede GSM, GPRS ou outra, reportar as tarefas realizadas, os dados associados, atualizar o MGM e sincronizar os dados. Para os utilizadores no terreno, os registos da base de dados do MGM deve ser acessível por *smartphones* ou *tablets* através de Wi-Fi ou GSM/3G. Todas as tarefas parametrizadas no MGM devem ser georreferenciadas automaticamente, desde que o equipamento ou as comunicações o permitam. A solução

proposta deverá ter em conta a adequação dos *layouts* da componente de mobilidade (*tablet*, PC e *Smartphone* (5")), aos requisitos da **Águas do Norte, S.A.**.

19. O módulo deve ainda disponibilizar “*web Services*” para que possa permitir a integração com outros sistemas da ÁGUAS DO NORTE, S.A., de forma que possa criar e consultar Ordens de Trabalho;
20. O módulo deve ainda disponibilizar um *WebService REST* que devolva os atributos das ordens de trabalho fechadas/executadas entre datas. Este serviço deverá receber por parâmetros os dados de autenticação, a data início e a data fim e retornar as ordens de trabalho fechadas/executadas entre as datas especificadas. Os dados devem ser retornados em formato JSON. Considerando que ainda não temos definidos os campos que são necessários, pretendemos que o adjudicatário garanta a exportação de até 30 campos que serão definidos em sede de projeto.
21. Os utilizadores finais estão definidos no diretório da empresa e devem ser sincronizados com *Active Directory*, podendo ser associados a cada perfil.

Artigo 37.º

(Manutenção Evolutiva e Serviços de Helpdesk)

- I. No âmbito da prestação de serviços, o Adjudicatário obriga-se a prestar serviços de manutenção evolutiva e *helpdesk*, os quais compreendem as seguintes tarefas:
 - a) Garantir a segurança dos dados e das configurações, parametrizações e desenvolvimentos específicos realizados no sistema, nomeadamente através da realização de cópias de segurança com a periodicidade adequada;
 - b) Monitorizar o funcionamento do sistema, nas suas diferentes componentes, garantindo as atividades normais de administração do sistema e a resolução de eventuais anomalias;
 - c) Monitorizar o funcionamento da solução nos processos de integração com o ERP SAP;
 - d) Monitorizar o funcionamento da solução nos processos de integração com a solução de SIG G/InterAqua;
 - e) Disponibilizar as novas versões e atualizações das licenças em utilização que se encontram disponíveis e que venham a ser disponibilizadas ao longo da vigência do contrato;

- f) Corrigir erros que sejam identificados pelos utilizadores da solução e que não foram previamente detetados;
 - g) Adaptar o sistema às novas versões de sistemas operativos;
 - h) Adaptar o sistema às novas versões de *hardware*.
2. No âmbito dos serviços de *Helpdesk*, o Adjudicatário deverá disponibilizar um *e-mail*, a que a **Águas do Norte, S.A.** poderá recorrer para notificar incidentes, e que deverá automaticamente ser registado na plataforma de suporte (*helpdesk* e *knowledge base*).

Artigo 38.º

(Disponibilização de Licenças Adicionais)

1. No âmbito da prestação de serviços, o fornecedor obriga-se, ainda, a remover ou disponibilizar licenças adicionais para novos utilizadores do sistema AQUAMAN que se mostrem necessários no decurso da execução da prestação de serviços, em função das necessidades da **Águas do Norte, S.A.**.
2. A disponibilização de licenças adicionais apenas será garantida caso ocorra uma solicitação explícita, do gestor do contrato, do tipo e número de licenças pretendidas, formalizada através de mensagem de correio eletrónico.
3. No final de cada mês será elaborado e entregue à **Águas do Norte, S.A.** um relatório com o número de licenças disponibilizadas, por tipo.
4. A disponibilização de licenças adicionais será efetuada num prazo máximo de **5 (cinco) dias** após cada solicitação que venha a ocorrer.

Artigo 39.º

(Prestação De Serviços De Assessoria Técnica)

1. No âmbito da Assessoria Técnica, serão resolvidas as questões colocadas por telefone e por *e-mail*, que não puderem ser resolvidos pela mesma via e, ainda, as situações que se enquadrem dentro dos seguintes princípios:
 - a) Realização de ajustes nas configurações e parametrizações da solução AQUAMAN, suscitados pela sua utilização e que venham a ser solicitados pela **Águas do Norte, S.A.**, nomeadamente:
 - i. Criação de novos campos para registo de dados;
 - ii. Melhorias no módulo de Ordens de Trabalho;

- iii. Melhorias no módulo de impressão das Ordens de Trabalho;
 - iv. Criação de relatórios adequados à **Águas do Norte, S.A.**;
 - v. Melhorias no âmbito da interligação com o SIG G/InterAqua.
- b) Ministar ações de formação complementares, em diversas matérias, designadamente:
- i. Utilização da solução AQUAMAN;
 - ii. Processo corporativo de gestão de ativos;
 - i. Processo produtivo de introdução de informação.
- c) Outras ações que vierem a ser acordadas entre a **Águas do Norte, S.A.** e o Adjudicatário, como por exemplo:
- i. Atualização dos processos específicos da **Águas do Norte, S.A.** parametrizados na solução;
 - ii. Desenvolvimento de relatórios dinâmicos específicos para a **Águas do Norte, S.A.**;
 - iii. Desenvolvimento de *webservices*.
2. Para o acompanhamento da execução da prestação de serviços, o Adjudicatário deve comprometer-se realizar reuniões de coordenação, enviando antecipadamente a respetiva agenda.
3. O Adjudicatário, por cada intervenção, apresentará, à **Águas do Norte, S.A.**, um relatório contendo um resumo de todas as tarefas desenvolvidas e registará na plataforma de suporte da **Águas do Norte, S.A.**.
4. Para o efeito, o Adjudicatário, sempre que solicitada a sua intervenção, avaliará o número de horas e o perfil dos técnicos necessários e apresentará formalmente à **Águas do Norte, S.A.**, com a devida antecedência, uma proposta com as condições para a execução da prestação dos serviços específicos requerida, condicionada à prévia aprovação pela **Águas do Norte, S.A.**.

Artigo 40.º

(Alojamento da Solução)

- I. O alojamento da solução é da responsabilidade da **Águas do Norte, S.A.**, sendo que será feita nos servidores da AdP Serviços.

Artigo 41.º
(Níveis de Serviço)

Tempos de resposta		
Assistência Técnica – Incidências urgentes	Assistência Técnica – Incidências pouco críticas e pedidos de serviços	Disponibilização de licenças
4 horas, 8 horas por dia, 5 dias por semana.	Até 5 dias, 8 horas por dia, 5 dias por semana.	Até 5 dias, 8 horas por dia, 5 dias por semana.