



Concurso Público nº 08 - SC/IPS/2021

**Aquisição de serviços de instalação,
de migração e de conversão de
bases de dados das bibliotecas, para
o Instituto Politécnico de Setúbal**

Caderno de Encargos

O Vice-Presidente do IPS,

Assinado por : **PEDRO MIGUEL PEREIRA SALVADO
FERREIRA**

Num. de Identificação: BI105277649

Data: 2021.11.04 14:30:11+00'00'



Concurso Público nº 08 - SC/IPS/2021

Aquisição de serviços de instalação, de migração e de conversão de bases de dados das Bibliotecas, para o Instituto Politécnico de Setúbal

ÍNDICE

CADERNO DE ENCARGOS	3
1. Objeto do contrato	3
2. Preço base	3
3. Exclusão de propostas	4
4. Prazo de execução	4
5. Obrigações de sigilo	4
6. Especificações técnicas.....	5
7. Preço contratual	5
8. Condições de pagamento.....	6
9. Cessão da posição contratual	6
10. Subcontratação.....	7
11. Rescisão do Contrato	7
12. Encargos e Responsabilidade com Patentes	7
13. Cumprimento e Incumprimento	7
14. Despesas	10
15. Faturação	10
16. Proteção de Dados.....	10
17. Legislação aplicável	11
ANEXO A.....	12
Introdução	12
Disposições gerais.....	12
Especificações de serviços.....	13
Especificações funcionais.....	13
Módulos OPAC	16
Catalogação	20
Exemplares	22
Autoridades	23
Circulação	23
Estatística/Relatórios.....	28
Administração da solução	31
Migração de dados	33
Formação	34
Garantia de Operacionalidade.....	34
Medida de Operacionalidade	35
Tempos de resposta	35
Períodos de resolução dos problemas.....	35
Suporte Técnico	37
Atualizações e Upgrades	37
ANEXO B	38

Concurso Público nº 08 - SC/IPS/2021

Aquisição de serviços de instalação, de migração e de conversão de bases de dados das Bibliotecas, para o Instituto Politécnico de Setúbal

CADERNO DE ENCARGOS

1. Objeto do contrato

O objeto do contrato consiste, de acordo com as cláusulas técnicas descritas neste caderno de encargos, na aquisição de serviços de instalação, de migração e de conversão de bases de dados das bibliotecas, para o Instituto Politécnico de Setúbal (IPS).

2. Preço base

O preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato que constituem este caderno de encargos, correspondendo ao valor máximo de **48.360,00 euros** (quarenta e oito mil, trezentos e sessenta euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, não podendo ultrapassar os seguintes valores totais, valor mensal e valor hora do quadro infra:

Aquisição de serviços de instalação, de migração e de conversão de bases de dados, para o IPS			
A - Serviços de implementação e parametrização do sistema (até 12 meses)	Valor Total		
	30.120,00 €		
1 ª Renovação Anual			
B-Manutenção	Valor mensal	Meses	SubTotal (valor mensal x meses)
	440,00 €	12	5.280,00 €
C-Manutenção evolutiva	Valor Hora	Nº Horas	SubTotal (valor hora x Nº Horas)
	48,00 €	100	4.800,00 €
TOTAL 1ª Renovação			10.080,00 €
2ª Renovação Anual			
B-Manutenção	Valor mensal	Meses	SubTotal (valor mensal x meses)
	440,00 €	12	5.280,00 €
C-Manutenção evolutiva	Valor Hora	Nº Horas	SubTotal (valor hora x Nº Horas)
	48,00 €	60	2.880,00 €
TOTAL 2ª Renovação			8.160,00 €
Preço TOTAL			48.360,00 €

(*)A estes valores acrescem IVA à taxa legal em vigor

As 100 horas de manutenção evolutiva no primeiro ano de renovação e 60 horas de manutenção evolutivas no segundo ano de renovação são uma previsão máxima, sendo somente pagas as horas de manutenção evolutiva efetivamente realizadas.

3. Exclusão de propostas

É excluída a proposta cuja análise revele:

- Um preço contratual superior ao preço base;
- Experiência em menos de 3 projetos, de migração de sistemas baseados em Biblio.net para sistema Koha, ou sistemas com natureza técnico-funcional idêntica ou equiparável do gestor do projeto encarregado da execução da presente prestação de serviços, que o concorrente se compromete a afetar à execução do contrato.

4. Prazo de execução

O contrato tem a duração de um ano a contar da data da sua assinatura, para a implementação e parametrização do sistema, de acordo com os seguintes prazos máximos, por fases:

- Oito meses a contar da data da assinatura do contrato, para a migração de todas as bases de dados;
- Dois meses para validação;
- Dois meses para entrada da produção.

O contrato pode ser renovado por períodos anuais para os serviços de manutenção e eventual manutenção evolutiva, não podendo exceder no total do contrato os três anos, se nenhum dos contraentes comunicar ao outro, por carta registada com aviso de receção, remetida com pelo menos sessenta dias de antecedência do termo do contrato ou de qualquer das suas renovações, sem direito de indemnizar.

5. Obrigações de sigilo

O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra relativa ao IPS, de que possa ter conhecimento, ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

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

Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público, à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladores ou outras entidades administrativas competentes.

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

6. Especificações técnicas

A prestação de serviços a fornecer pelo adjudicatário deverá obedecer às especificações técnicas, constantes no caderno de encargos e no Anexo A.

7. Preço contratual

- a) Pelo fornecimento dos serviços objeto do contrato o IPS pagará o valor total do preço contratual constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- b) Não é admitida a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.

8. Condições de pagamento

O pagamento será efetuado no prazo de 30 dias seguintes à data da aceitação da fatura, a qual só devem ser emitidas, após o vencimento das obrigações a que se referem:

A. Serviços de implementação e parametrização do sistema:

- Após a migração de todas as bases de dados, a realizar nos primeiros 8 meses 40% do valor adjudicado para este serviço;
- Após validação, a realizar após 2 meses da fase anterior – 30% do contrato do valor adjudicado para este serviço;
- Com a entrada da produção, a realizar após 2 meses da fase anterior – 30% do valor adjudicado para este serviço.

B. Manutenção

- Mensalmente

C. Manutenção evolutiva

- De acordo com as intervenções.

O número de horas previsto, é indicativo, sendo somente pago o número de horas efetivamente trabalhadas.

Se nada for dito em contrário, a fatura considera-se aceite no prazo de 15 dias úteis a contar da sua receção.

O atraso no pagamento da fatura terá as consequências previstas na lei, designadamente o pagamento dos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos do artigo 326º do CCP.

9. Cessão da posição contratual

O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato.

10. Subcontratação

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento do IPS.

11. Rescisão do Contrato

A rescisão não prejudica quaisquer ações de responsabilidade civil por factos verificados durante o período de vigência do contrato.

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

Para efeitos do disposto no parágrafo anterior, considera-se incumprimento definitivo quando se verificar que o objeto do contrato não corresponde às características e especificações que lhe são atribuídas na proposta e restante documentação apresentada pelo adjudicatário.

12. Encargos e Responsabilidade com Patentes

Serão inteiramente da conta do adjudicatário os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, no fornecimento de materiais, de elementos de construção, de “software” ou “hardware” ou outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial.

Se o IPS vier a ser demandado por ter sido infringido na execução dos trabalhos qualquer dos direitos mencionados no paragrafo anterior, o adjudicatário indemnizá-lo-á integralmente de todas as despesas que haja de fazer, e de todas as quantias que tenha de pagar.

13. Cumprimento e Incumprimento

a. Âmbito

- i. O cumprimento corresponde à realização das prestações a que as partes se encontram vinculadas por efeito do contrato, de forma exata e pontual.
- ii. Nos termos da lei e do contrato, o incumprimento, por facto que lhe seja imputável, constitui o co-contratante no dever de indemnizar o IPS, sem

prejuízo da aplicação das sanções contratuais administrativas e da resolução sancionatória, conforme se justifique, ou de outras consequências legalmente previstas.

- iii. As importâncias devidas pelo co-contratante a título indemnizatório ou sancionatório são suscetíveis de compensação nos pagamentos a realizar pelo IPS, bem como de efetivação através das quantias caucionadas, se existirem.
- iv. As sanções de natureza pecuniária fixadas nas cláusulas seguintes destinam-se a punir o inadimplemento e a compelir o co-contratante a restabelecer o cumprimento das prestações contratuais em falta, não revestindo a natureza de cláusula penal e não obstando a que o IPS seja indemnizado pelo dano excedente.

b. Sanções contratuais de natureza pecuniária

- i. Em caso de incumprimento, em geral, de qualquer obrigação decorrente da lei ou do contrato, o IPS pode aplicar ao cocontratante uma sanção pecuniária em valor correspondente até um por mil do preço contratual, por cada falta e por cada dia em que se mantenha a situação de incumprimento, após notificação para a respetiva supressão.
- ii. O IPS pode ainda aplicar ao co-contratante a sanção prevista no número anterior por cada dia de atraso que lhe seja imputável no cumprimento de qualquer prestação objeto do contrato, sempre que inexista prazo fixado para o cumprimento da obrigação e este seja fixado pelo IPS, com razoabilidade e por razão justificada, com a antecedência mínima de cinco dias úteis.
- iii. A medida das sanções é determinada em função da gravidade do incumprimento, nomeadamente, considerando a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do co-contratante e as consequências que advenham do incumprimento.
- iv. Sem prejuízo do disposto no nº 3 do artigo 329º do CCP, o valor acumulado das sanções pecuniárias aplicadas não pode exceder 20% do preço contratual.

c. Outras sanções contratuais administrativas

- i. Sem prejuízo do direito à resolução e das demais consequências indemnizatórias e sancionatórias, bem como da faculdade estabelecida no artigo 318º-A do CCP, o incumprimento do contrato legitima, subsidiariamente, o IPS a adquirir no mercado as prestações em falta, suportando o co-contratante quaisquer custos acrescidos que decorram desse facto, incluindo os relacionados com o eventual acréscimo de preço.

d. Outras sanções específicas

- i. O incumprimento das "Medida de Operacionalidade" definidas no ANEXO A- Especificações Técnicas, tabela 2, sujeita o adjudicatário à aplicação de uma penalização na forma de crédito para o IPS.
- ii. Estão isentos desta contabilidade os períodos de inoperacionalidade acordados entre o adjudicatário e o coordenador das BIPS. Deverá existir registo eletrónico desse acordo.
- iii. O nível de penalização, não excluindo o estipulado no caderno de encargos, será calculado com base no número de horas em que o serviço esteve indisponível retirando do downtime verificado os períodos de indisponibilidade permitidos no SLA.
- iv. Da medida de operacionalidade dos sistemas excluem-se os períodos de manutenção de rotina acordados antecipadamente com o IPS.
- v. A penalização não pode exceder 20% do preço contratual e poderá ser convertido sobre a forma de horas adicionais de desenvolvimento.
- vi. A sanção a aplicar mensalmente, em caso de indisponibilidade do sistema, terá a seguinte escala de penalidade definida:

Indisponibilidade Mensal	Fórmula cálculo	Sanção
>=15m e < 2h00m	0,005*valor total manutenção	0,5 % do valor total da manutenção
>= 2h00m e <7h30m	0,01*valor total manutenção	1 % do valor total da manutenção
>= 7h30m e < 88h00m	0,015*valor total manutenção	1,5 % do valor total da manutenção
>= 88h00m	0,02* valor total manutenção	2 % do valor total da manutenção

14. Despesas

Correm por conta do adjudicatário todas as despesas em que este haja de incorrer em virtude do cumprimento de obrigações emergentes do contrato.

15. Faturação

As faturas deverão ser emitidas em nome do Instituto Politécnico de Setúbal, Edifício Sede, *Campus* do IPS – Estefanilha, 2910 - 761 Setúbal, NIPC 503 720 364, **indicando, ainda, o número de compromisso que irá constar na requisição oficial e contrato.**

16. Proteção de Dados

- a) O Instituto Politécnico de Setúbal informa que os eventuais dados pessoais recolhidos no âmbito da celebração e vigência do presente contrato têm por objetivo /finalidade o cumprimento das obrigações decorrentes do mesmo.
- b) Nesta conformidade, os dados necessários podem ser comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira e a quaisquer outras entidades que, de acordo com a lei e os fins que prossigam, tenham direito a aceder aos dados pessoais eventualmente tratados.
- c) Os dados pessoais recolhidos serão guardados e tratados durante o período de vigência do contrato e, após a sua cessação, pelo prazo que a legislação fiscal indicar e que, atualmente, é de dez anos.
- d) O titular dos dados tem o direito de acesso aos seus dados e de requerer a sua retificação, o direito de aceder ao registo do seu tratamento, ao seu apagamento após o decurso dos prazos legais decorrentes da legislação fiscal ou outra aplicável, bem como à sua portabilidade.
- e) Com a adesão ao caderno de encargos o adjudicatário compromete-se expressamente a respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados, na versão atualmente em vigor e a indicar as respetivas políticas de privacidade que prossegue, que serão anexadas ao contrato.
- f) Com a assinatura do contrato o adjudicatário, compromete-se a assinar a declaração, conforme anexo B, do caderno de encargos.

17. Legislação aplicável

Em tudo o que for omissa no presente caderno de encargos, observar-se-á o disposto no CCP e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei Portuguesa.

ANEXO A

Especificações Técnicas

Introdução

A escolha do Koha como Sistema integrado de Bibliotecas para o Instituto Politécnico de Setúbal, prende-se pelo facto de ser uma solução OpenSource, e cumprir os itens:

- Software adequado à gestão de bibliotecas que cumpre as normas internacionais (UNIMARC, MARC21, Z39.50, MARCXML, ISO2709, OAIPMH, Dublin Core, etc.) e que possui as seguintes valências:
 - OPAC;
 - Catalogação;
 - Gestão de Autoridades;
 - Circulação;
 - Gestão de utilizadores;
 - Perfil de Administração;
 - Estatística.

Disposições gerais

Os Recursos Documentais do Instituto Politécnico de Setúbal são constituídos por 5 bibliotecas.

Atualmente, existem 8 bases de dados de registos bibliográficos, sendo que só se pretende que 6 deem origem ao catálogo geral das Bibliotecas do IPS(BIPS). A nova solução deverá ser constituída e integrada por uma única Base de Dados (BD) bibliográfica. Nesta integração deverá ser tido em conta a necessidade de unificar registos idênticos que possam existir nas diversas BD. O objetivo é sistematizar toda a informação para que as BIPS possam prestar um melhor serviço à comunidade e racionalizar recursos financeiros, patrimoniais e humanos. Para tal, o sistema deve prover a gestão unificada de todos os recursos que as bibliotecas possuem.

No que respeita ao OPAC, deverá ser possível a pesquisa por vários critérios, nomeadamente por biblioteca.

Pretende-se que o sistema a adquirir possibilite a integração das diferentes fases do tratamento documental com os serviços prestados aos utilizadores (descrição documental, pesquisa e gestão de empréstimos), use formatos normalizados de

descrição de forma nativa e possibilite a troca de registos através do protocolo Z39.50 e segundo a norma *ISO2709* (por exemplo, interoperabilidade com os sistemas de Descoberta existentes no mercado (exemplo: EDS/EBSCO)).

A plataforma deverá prever a comunicação com o Sistema de Informação do IPS (Sigarra NG) para identificação dos utilizadores.

O sistema deve suportar a autenticação dos utilizadores internos, via sistema de autenticação do IPS através de LDAP, e dos utilizadores externos.

Especificações de serviços

O Instituto Politécnico de Setúbal pretende a aquisição de serviços de alojamento, desenvolvimento, configuração, migração de dados, formação e manutenção do software do sistema de gestão integrada de bibliotecas *Koha*, na versão estável mais recente, para as cinco bibliotecas do IPS (Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Escola Superior de Educação, Escola Superior de Ciências Empresariais, Escola Superior de Saúde e Escola Superior de Tecnologia do Barreiro). Esta aquisição deverá ser feita de acordo com todos os elementos constantes no caderno de encargos, nomeadamente para:

- A configuração e implementação do sistema de gestão de bibliotecas *Koha*, versão estável mais recente à data da entrada em produção, e cumprindo os requisitos funcionais descritos;
- A migração e uniformização de dados, ficheiros PDF, JPG, links externos (para o RECAAP, repositório de normas do IPS e outros) do atual sistema das bibliotecas do IPS, *Biblio.Net*.
- A realização de ações de formação para os funcionários do IPS;
- A produção de material de apoio à utilização do *Koha*;
- O alojamento do sistema;
- A manutenção evolutiva para desenvolvimento de soluções necessárias às características das BIPS (160h);

Especificações funcionais

- O software deve permitir múltiplos utilizadores a trabalhar em simultâneo em diferentes módulos;

- Devem existir diferentes níveis de acesso às funcionalidades de cada módulo, de acordo com as tarefas e responsabilidades de cada utilizador (administrador; operadores de empréstimos; operador de catalogação, outros);
- Os layouts devem ser intuitivos e *focados na usabilidade*;
- Devem existir ajudas em linha à navegação e ao preenchimento dos diferentes registos;
- Deve permitir a abertura de vários módulos simultaneamente;
- Os dados não devem ficar trancados de modo a impedir a migração para outro sistema se tal for necessário (*vendor lock*);
- Capacidade de suportar acima de um milhão de registos bibliográficos;
- Capacidade de suportar acima de um milhão de registos de exemplar;
- Capacidade de suportar acima de um milhão de registos autoridade;
- Possibilidade de exportação de informação bibliográfica de várias formas:
 - *E-mail*,
 - *Citação*;
 - *RIS*;
 - *EndNote*;
 - *Mendeley*;
 - *Zotero*;
 - *BibTex*;
 - *Link permanente do registo*.
- Exportação de registos em formato *txt*;
- Deve estar garantida a segurança da integridade dos registos;
- Rapidez de acesso e resposta às operações sejam elas de pesquisa ou de criação e alteração de registos;
- Capacidade de atualização dos dados em tempo real;
- O sistema deve ser acedido via browser (pelo menos *Google Chrome*, *Microsoft Edge* e *Safari*) (Esta obrigatoriedade refere-se ao trabalho técnico);
- O sistema deve oferecer a interoperabilidade robusta com pelo menos um dos sistemas de descoberta atualmente no mercado (ex: *EDS/EBSCO* e outros);
- As atualizações do catálogo de biblioteca devem refletir-se no sistema de descoberta sem intervenção dos técnicos da biblioteca;

- O sistema deve ser “cloud based”;
- Operação/Entrada de dados a partir de múltiplos dispositivos – o sistema deverá permitir a entrada de dados a partir de múltiplas fontes/dispositivos como teclados e leitores óticos;
- A base de dados deverá ser constituída, pelo menos, pelos seguintes ficheiros/tabelas:
 - ficheiro bibliográfico: contendo todos os registos de descrição dos fundos documentais, qualquer que seja a sua natureza;
 - ficheiro administrativo: contendo todos os registos de inventário;
 - ficheiro de autoridade: contendo todos os registos de entrada de autoridade, de entrada de referência e de entrada explicativa geral, necessários para o controlo dos campos textuais que constituem pontos de acesso nos registos bibliográficos: campos de autor, de título (5XX) e de assunto.
- As ligações entre os ficheiros bibliográfico e de autoridade deverão contemplar:
 - relações entre registos de autoridade e os campos que são pontos de acesso a controlar nos registos bibliográficos (5XX, 6XX e 7XX);
 - relações entre registos bibliográficos relacionados (registadas nos campos 4XX);
 - relações entre registos de autoridade de cabeçalhos relacionados (registados no campo 5XX).
- Para controlo da consistência dos índices de pesquisa, o sistema não deverá permitir a modificação direta de campos bibliográficos já ligados ao ficheiro de autoridade, devendo a atualização de cabeçalhos de autoridade processar-se apenas nos respetivos registos de autoridade. A atualização do campo do cabeçalho (2XX) num registo de autoridade deverá repercutir-se automaticamente, em todos os registos bibliográficos a ele ligados;
- Todo o processo de catalogação será integrado com a pesquisa, permitindo o ato de catalogar, em qualquer fase do tratamento bibliográfico – criação ou atualização – e sem perda de informação já introduzida, realizar pesquisas bibliográficas ou de autoridade;

- O sistema deverá garantir a existência de uma função que permita apenas a visualização do registo internamente ("Interno") pelos operadores sem estar ainda visível no OPAC;
- As facilidades de pesquisa, incluindo critérios de limitação, não deverão ser inferiores às disponíveis no módulo de consulta pública (OPAC) devendo ainda incluir a possibilidade de navegação na base de dados através das ligações existentes entre registos;
- O sistema tem de disponibilizar utilitários de gestão de informação que viabilizem um eficaz controlo de qualidade dos dados. O sistema deverá possibilitar:
 - a deteção de registos duplicados e a opção ou não de fusão automática dos mesmos;
 - a deteção e seleção de registos com erros ou anomalias como, por exemplo, erros de formatação, omissão de campos, subcampos ou dados; omissão ou incorreção de indicadores, incorreções ortográficas no conteúdo de campos textuais;
 - Deverá ser possível restringir a deteção por diversos parâmetros, como tipo de registo, datas de criação, Biblioteca, catalogador ou grupo de catalogadores;
- Tendo em vista uma melhor exploração da informação contida na base de dados, o sistema deve ter a capacidade e os instrumentos necessários para a geração de produtos bibliográficos ou de autoridade, possibilitando:
 - realizar pesquisas e seleções de conjuntos de registos por quaisquer critérios ou combinação de critérios utilizando todos os recursos de formatação e conteúdos de informação dos registos;
 - extrair conjuntos de registos selecionados, utilizar critérios de ordenação, com diversos níveis e produzir índices, para o caso de produtos impressos.

Módulos OPAC

Em seguida elencam-se as funcionalidades exigidas no módulo de pesquisa OPAC:

- A interface de pesquisa deve ser intuitiva na pesquisa simples e na pesquisa avançada;
- Deve ser possível à biblioteca escolher quais os campos de pesquisa a mostrar no modo público e no modo técnico.
- Na pesquisa devem estar disponíveis as seguintes opções que deverão poder ser utilizadas em simultâneo:
 - Autor (pesquisa exata E "palavras em");
 - Título (pesquisa exata E "palavras em") e títulos de séries;
 - Tipo de material;
 - Assunto (pesquisa exata E "palavras em");
 - ISSN/ISBN;
 - Editor;
 - Ano de edição;
 - Local de edição;
 - Coleção (pesquisa exata E "palavras em");
 - Palavras-chave;
 - Língua;
 - Local;
 - CDU;
 - Cota;
 - Código de barras;
 - Por número de registo (número interno na base de dados);
 - Pesquisa por palavra sem limitação de campos.
- Na pesquisa por índices deve ser possível a pesquisa pelos seguintes índices:
 - Autores;
 - Títulos e títulos de séries;
 - Assuntos;
 - Coleção;
 - CDU;
 - Cota;
 - ISBN.

- O Sistema deverá oferecer possibilidades de limitação de pesquisa, durante uma sessão, por diferentes critérios. No mínimo, deverão estar disponíveis critérios de licitação por:
 - Data de publicação;
 - Data de entrada na biblioteca;
 - Língua de publicação;
 - País de publicação;
 - Tipo de documento;
 - Fundo documental;
 - Sigla da Biblioteca.
- A visualização do OPAC deve estar adaptada aos dispositivos móveis;
- As operações de renovação de empréstimo devem poder ser feitas através de dispositivos móveis;
- A Pesquisa deve permitir a pesquisa booleana: "e", "ou", "não";
- Possibilidade de pesquisa por palavra em qualquer campo e subcampo;
- Opção de pesquisa simples ou avançada;
- Opção de visualização em vários formatos nos resultados das pesquisas (formato *unimarc* deve ser um dos formatos de visualização);
- Resultados da pesquisa com informação relativa ao estado dos exemplares (emprestado, data de devolução se emprestado, com reservas, etc.);
- Possibilidade de ordenação dos resultados da pesquisa por vários parâmetros:
 - Relevância;
 - Título;
 - Autor;
 - Data de publicação;
 - Tipo de documento;
 - Biblioteca a que pertence;
 - Não excluindo outras classificações.
- Resultados da pesquisa apresentam links para todos os documentos do mesmo autor, do mesmo assunto, da mesma coleção;
- Possibilidade de download dos resultados da pesquisa;
- Possibilidade do envio dos resultados da pesquisa por e-mail;
- Exportação de metadados de cada registo apurado na pesquisa;

- Criação de listas bibliográficas pessoais;
- Os utilizadores devem poder avaliar e deixar opiniões sobre os recursos;
- Os resultados das pesquisas e os recursos devem ser acedidos sem a necessidade de múltiplos logins;
- Possibilidade de gravação de pesquisas no perfil de leitor para uso posterior: O Sistema deverá guardar o histórico das estratégias e dos resultados de pesquisa. Esse histórico deverá estar disponível, a pedido, devendo também ser possível retomar um passo da pesquisa ou recombinação vários passos;
- Relativamente aos resultados das pesquisas, o sistema deverá permitir:
 - Ordenação alfabética ou cronológica dos resultados;
 - Acesso ao histórico de pesquisa;
 - Impressão de resultados;
 - Envio por email.
- Deve ser possível pesquisar apenas numa biblioteca específica ou em todas as bibliotecas simultaneamente;
- O OPAC deve ser atualizado em tempo real, sincronizado com a catalogação;
- O OPAC deve permitir também que os utilizadores das bibliotecas, depois de autenticados, acessem a uma área pessoal com informações e serviços relevantes, tais como:
 - Visualizar empréstimos em vigor;
 - Renovar online os empréstimos em vigor (com registo de data e hora da operação na base de dados para controlo interno dos serviços);
 - Criar e cancelar pedidos/reservas sobre exemplares, definindo um período de interesse na reserva;
 - Visualizar o seu registo como leitor, incluindo as informações relativas aos seus movimentos de requisição de documentos, devoluções e multas;
 - Alterar a password (apenas para utilizadores locais. Nos utilizadores LDAP deve redirecionar para site já existente com a respetiva ferramenta);
 - Partilha dos documentos nas redes sociais;
 - Visualizar as notificações;

- Criar listas bibliográficas;
 - Obter os resultados das suas sugestões e pedidos de aquisições.
- A parametrização do OPAC deve permitir a inclusão da imagem institucional e separadores de informação ao utilizador;
- Deve ser possível a definição da língua de diálogo: português e inglês.

Catálogo

Em seguida, elencam-se as funcionalidades e especificações exigidas para módulo de Catálogo:

- O sistema deve possuir de forma nativa os formatos *UNIMARC*, *UNIMARC* Autoridades;
- Deve ser possível a criação, alteração ou eliminação de registos bibliográficos;
- Deve ser possível importar e exportar registos bibliográficos;
- Deve ser possível a validação de campos chave tais como ISBN, título, autor e assunto e indicação de termo já existente;
- O sistema deve assinalar a falta de preenchimento de campos e subcampos considerados obrigatórios;
- Os códigos de língua, país e função devem constar de uma lista que abre com a opção de escolha;
- Deve ser possível suprimir registos bibliográficos e de exemplar do OPAC;
- O texto deve ter o formato Unicode;
- Os diacríticos devem aparecer corretamente no ecrã e também na impressão, ou seja, deve suportar os caracteres da língua portuguesa com armazenamento e recuperação correta dos caracteres da língua portuguesa;
- Deve haver um registo de alterações dos registos bibliográficos autoridade e de exemplar;
- A ligação dos registos analíticos ao hospedeiro deve ser feita de forma simples;
- Deve permitir o registo e controlo das relações entre registos bibliográficos (campo 4XX), nomeadamente no caso de registos de partes componentes, edições relacionadas, etc;

- Deve permitir o controlo de autoridade dos registos bibliográficos, pelo estabelecimento de ligações entre os campos que constituem pontos de acesso e os registos de autoridade para os cabeçalhos respetivos;
- Deve permitir a criação e/ou atualização de registos de autoridade;
- Deve permitir o registo e controlo das relações entre registos de autoridade de cabeçalhos relacionados (campos 5XX), qualquer que seja a sua natureza;
- Deve permitir o registo e controlo dos dados relativos às existências;
- Deve ser possível fazer alterações em bloco em qualquer campo ou subcampo dos registos;
- Deve ser possível a criação de folhas de recolha adaptadas a cada tipo de suporte, apenas com os campos e subcampos que a biblioteca considera importantes, mas deve ser possível acrescentar ou apagar campos e subcampos no ato da catalogação;
- Deve ser possível, em qualquer altura, acrescentar aos registos os campos e subcampos que se julgarem necessários;
- Deve ser possível importar lotes de registos ou importar registos individualmente, sem perda de informação (por exemplo via Z39.50);
- Deve ser possível exportar lotes de registos ou exportar registos individualmente, sem perda de informação;
- Deve ser possível a fusão de registos bibliográficos e de autoridade sem perder nenhum registo de exemplar;
- Deve ser possível duplicar registos bibliográficos;
- Deve ser possível criar uma sequência de registos de exemplar;
- O nº de registo dentro da base de dados que é atribuído automaticamente a cada registo tem que ser imutável;
- Deve permitir a inclusão de *hiperlinks* nos registos bibliográficos e todos os registos importados do BiblioNet devem ter os links existentes agregados;
- Deve permitir a ligação dos registos bibliográficos a ficheiros de imagem (capas) e PDF (índices e texto integral);
- Deve possibilitar que as folhas de recolha já possuam dados pré-carregados;
- Deve permitir a importação de registos através de ISO2709 ou MARCXML sem perda de conteúdo (incluindo notas);
- Todos os registos devem ser editáveis (criados na base ou importados);

- Todos os campos e subcampos devem ser editáveis;
- Deve permitir a consulta da lista de autoridades (autores e assuntos) e de editoras, durante a catalogação;
- Deve ser possível a inclusão de outros dados de uso local, pela definição dos campos 9XX, XX9 ou -9-;
- A visualização de índices e de registos no módulo de catalogação deve incluir, para além dos modelos disponíveis no módulo de consulta pública (OPAC) – formatos público, completo e abreviado, e formato *ISBD* – a visualização *MARC*;
- Os índices de pesquisa para acesso aos registos devem ser gerados em linha, logo que seja memorizado cada registo. Contudo, certos índices – palavras-chave e ligações recíprocas – podem ser gerados em diferido.

Exemplares

- Deve haver um histórico associado a cada registo de exemplar:
 - Dados/histórico das transações (não importados do BiblioNet);
 - Empréstimos;
 - Renovações;
 - Reservas;
 - Devoluções (com indicação do último leitor que o devolveu);
- Deve haver a possibilidade de mover exemplares entre registos bibliográficos sem perda de informação;
- Os códigos de barras dos documentos devem ser gerados automaticamente pelos registos de exemplar, de acordo com o padrão previamente definido para o tipo de documento e biblioteca;
- Os registos de exemplar devem ser passíveis de ser atualizados em lote ou individualmente;
- Geração de etiquetas de cotas: O Sistema tem de ser capaz de produzir automaticamente, em relação a cada documento tratado, os seguintes produtos impressos (a partir dos diferentes campos do registo):

- etiqueta autocolante com as cotas (código de localização nas estantes) contendo uma combinação de elementos a definir por cada biblioteca, nomeadamente:
 - Número de uma classificação ou outro;
 - Identificação do autor e/ou do título.
- As etiquetas autocolantes (códigos de localização) e as etiquetas de códigos de barras poderão ser produzidas no momento da catalogação do documento ou em diferido. A impressão deverá ser parametrizável permitindo a sua execução em vários formatos de etiquetas (uma a uma ou em A4).

Autoridades

Em seguida, elencam-se as funcionalidades e especificações exigidas para módulo de Autoridades:

- Funcionalidade de controlo de autoridades (pelo menos autores e assuntos);
- Quando há alteração de registos de autoridade, as mesmas devem refletir-se nos registos bibliográficos;
- Deve permitir a inclusão de *hiperlinks* nos registos de autoridade;
- Tem de ser possível incluir em registos e listas de autoridade todas as formas ou transliterações diferentes dos mesmos encabeçamentos, nomes ou títulos, incluindo os de coletividades autores e nomes próprios, títulos ou classificação e assunto;
- O controlo de autoridade tem de permitir a definição de formas autorizadas, mesmo antes de existir qualquer registo que recorra a elas;
- Deverá ser possível visualizar e imprimir quadros e listas sob qualquer das formas seguintes:
 - Dicionário estruturado por níveis hierárquicos;
 - Lista geral alfabética remetendo para as notações da classificação.

Circulação

Em seguida, elencam-se as funcionalidades e especificações exigidas para módulo de Circulação:

- Deve ser possível estabelecer as regras de empréstimo de acordo com o tipo de utilizador, tipo de documento e biblioteca;
- O sistema deverá permitir a definição de diversos tipos de utilizador definindo para cada um:
 - O número máximo de empréstimos;
 - O prazo dos empréstimos;
 - O número máximo de renovações;
 - O número máximo de reservas;
 - O período máximo de disponibilidade de uma reserva.
- Envio de talões de empréstimo e de devolução por e-mail;
- Envio de e-mails de atraso;
- Parâmetros de renovação configuráveis;
- Bloqueios por dias de atraso;
- Colocação de reservas pela biblioteca ou pelo utilizador (através da sua área restrita);
- Gestão de filas de reservas;
- Acrescentar ou retirar bloqueios por utilizadores autorizados;
- Os leitores devem ter acesso à sua lista de empréstimos em curso e passados (histórico);
- Cada biblioteca deverá poder ter o seu próprio calendário e horário de funcionamento;
- A autenticação dos utilizadores deve ser feita com o *username* e *password* que usam para entrar na infraestrutura de autenticação do IPS;
- Os documentos devem poder ser devolvidos em qualquer uma das bibliotecas do IPS;
- Os utilizadores podem aceder ao seu perfil (visualização dos dados associados);
- Possibilidade de reservas e renovações online mediante autenticação;
- Os códigos de barras de leitores devem corresponder ao nº de aluno/docente/não docente que é importado do sistema de gestão de alunos e pessoal do IPS;
- Possibilidade de empréstimos e devoluções offline;

- Deverão ser estabelecidas ligações entre os ficheiros bibliográficos, exemplares, de leitores e estado do empréstimo;
- O sistema da biblioteca deve aceder aos dados dos seus utilizadores através da integração com o sistema de gestão de estudantes, docentes e não docentes do IPS (SIGARRA);
- Os dados que interessam às bibliotecas são os seguintes:
 - Número mecanográfico (que vai dar origem ao código de barras);
 - Data de inscrição / período de validade como utilizador;
 - Fotografia do utilizador;
 - Nome do utilizador;
 - E-mail;
 - Telemóvel;
 - Escola / serviço a que pertence;
 - Curso em que estuda;
 - Tipologia do utilizador;
 - Password para acesso online a área reservada;
 - Histórico de empréstimos;
 - Histórico de reservas;
 - Histórico de bloqueios e outras sanções não pecuniárias;
 - Notificações ao utilizador;
 - Notas gerais.
- O sistema deve permitir a definição de diversos estatutos de empréstimo dos documentos/recursos, definindo para cada um:
 - Se pode ser objeto de empréstimo;
 - O prazo de empréstimo (que pode ser combinado/variável por tipo de utente);
 - Os tipos de utilizadores autorizados para cada tipo de documento/recurso;
 - O período de reclamação do documento/recurso;
 - O nº de reclamações por atraso de devolução.
- Tem de ser possível definir vários níveis de acesso à informação contida no registo do leitor e às operações relativas à gestão do ficheiro de leitores,

nomeadamente atualizar dados, apagar ou autorizar pontualmente situações não permitidas pela política definida pela Biblioteca;

- A importação de dados a partir do sistema de gestão dos estudantes, docentes e não docentes deve ser feita de forma automática ou semiautomática;
- O sistema deverá ainda alertar, automaticamente, sempre que se pesquise e aceda a um leitor que está em situação irregular;
- O sistema deverá permitir os seguintes procedimentos no empréstimo:
 - Leitura automática (ótica) de etiquetas de códigos de barras dos documentos ou outros recursos a emprestar;
 - Leitura automática de código de barras em cartão de leitor;
 - Verificação e aplicação automática dos parâmetros relevantes associados (tipo de utente, documento, existência de irregularidades, calendário de abertura e encerramento, etc.);
 - Visualização dos dados dos utilizadores;
 - Atualização imediata do estado de empréstimo;
 - Geração automática da data de devolução;
 - Possibilidade de alteração da data de devolução;
 - Identificação do operador da Biblioteca que realizou o empréstimo e as alterações posteriores;
 - Impressão de fichas do registo de utente;
 - Impressão de talões (empréstimo, renovação ou devolução);
 - Empréstimo de espaços e outros recursos não-bibliográficos.
- O sistema deverá permitir o empréstimo de equipamentos, espaços e outros recursos, configurável por períodos diários de algumas horas;
- O sistema deverá acautelar os seguintes procedimentos de renovação:
 - Renovação pelo utente (via OPAC) ou por operador na biblioteca;
 - Gestão automática de reservas;
 - Verificação e aplicação automática dos parâmetros estabelecidos;
 - Visualização dos dados dos utilizadores;
 - Visualização dos empréstimos em curso do utilizador;
 - Visualização do histórico do utilizador;
 - Impressão de talões.

→ O sistema deverá garantir todos os procedimentos de devolução ou cancelamento, através de:

- Leitura automática (ótica, magnética, outra) de etiquetas de códigos de barras ou por digitação;
- Atualização imediata do estado do exemplar “disponível”, “reservado”);
- Eliminação da ligação entre utilizador e documento logo que este seja devolvido;
- Possibilidade de alteração da data de devolução;
- Verificação automática dos parâmetros associados;
- Visualização dos dados dos utilizadores;
- Visualização dos empréstimos em curso do utilizador;
- Visualização do histórico de devoluções do utilizador;
- Visualização de histórico de todas as devoluções por um determinado período;
- Determinar a penalização por tempo e/ou pecuniária;
- Bloqueio do utilizador;
- Envio de comprovativo de entrega por e-mail.

→ O sistema tem de permitir efetuar reservas de documentos que não estejam imediatamente disponíveis para empréstimo. O sistema tem de permitir a:

- Reserva do livro em OPAC e na base localmente pelo utilizador ou pelo bibliotecário;
- Visualização das reservas em OPAC;
- Inserção na fila de espera de acordo com as prioridades de reserva;
- Gestão automática de filas de espera;
- Reservas feitas pelo utilizador a partir do módulo de pesquisa (online);
- Possibilidade de modificar a fila de espera pelo bibliotecário;
- Empréstimo de um documento reservado (só pelos técnicos da Biblioteca);
- Gestão automática da data de reserva;
- Anulação manual de uma reserva pelo operador (técnico);
- Cancelamento de uma reserva pelo utilizador, via OPAC;
- Anulação automática da reserva por vencimento do seu prazo de validade.

- Consulta às filas de espera por:
 - Utilizador;
 - Por documento;
 - Por data;
- Emissão automática de correspondência ao utilizador (e-mail) aquando de reserva do documento ou sua disponibilidade;
- Existência de relatório de reservas disponíveis, caducadas e processadas;
- O sistema tem de executar automaticamente os procedimentos para a notificação dos utentes das situações irregulares em que incorram e a implementação das penalizações (inibição de requisição, multas ou outras) definidas na política de empréstimo;
- Em relação a avisos/alertas e outras comunicações com utentes o sistema deverá possibilitar as seguintes operações:
 - Parametrização dos tempos de reclamação;
 - Listagem dos utilizadores com documentos em atraso;
 - Parametrização e edição de emails;
 - Emissão automática de emails;
 - Emissão de e-mails a pedido do bibliotecário;
 - Visualização em ecrã de todos os empréstimos em atraso por um determinado período.

Estatística/Relatórios

- O sistema deverá permitir a geração e obtenção de um vasto conjunto de estatísticas e relatórios relativos aos diferentes módulos, funcionalidades e serviços. As estatísticas e relatórios poderão ser oferecidas em cada um dos módulos já descritos, ou através de módulo(s) específico(s). Deverá ser possível a criação e obtenção de relatórios próprios e específicos de cada uma das bibliotecas;
- Deverá ser possível definir os parâmetros das estatísticas e listagens e a compilação e manipulação dos dados deverá basear-se numa escolha livre de variáveis;

- Deverá ser possível a visualização, cruzamento e manipulação dos produtos estatísticos dos vários módulos;
- Possibilidade de elaboração de estatísticas de acordo com as necessidades do serviço;
- A exportação de dados estatísticos deve ser feita, pelo menos, para formato Excel;
- Possibilidade de elaboração de listagens de registos (bibliográficos, exemplares, autoridades, utilizador) com múltiplos critérios conforme as necessidades do serviço (por exemplo, para encontrar erros tipificados);
- o sistema deverá dispor de estatísticas de produção e de transações efetuadas no módulo de catalogação, por utilizador ou grupos de utilizadores, por tipos de material, num dado período. Estas estatísticas deverão ser parametrizáveis, acumuláveis automaticamente e de acesso restrito;
- O sistema deverá registar os elementos fundamentais do histórico de processamento de cada registo, o qual deverá estar acessível em linha em qualquer momento da visualização do mesmo. Terão de ficar registadas as indicações do operador, data de operação, tipo de operação e registos efetuados;
- O sistema deverá ter a possibilidade de controlar a criação de registos com a mesma informação, através da deteção de eventuais duplicados e formas diferentes de apresentação do mesmo registo;
- O sistema tem de ser capaz de gerar:
 - Listagens com registos em formato *UNIMARC* e outros (abreviado, completo, etc.);
 - Listagens de registos bibliográficos (completos ou incompletos) ordenados por parâmetros a definir: data, número de inventário, autor, título, assunto, código de uma classificação, Biblioteca ou por combinações destes e/ou outros campos.
- O sistema deverá permitir a obtenção de relatórios e estatísticas configuráveis de acordo com a política de gestão da biblioteca, nomeadamente no que concerne à criação de novos registos e atualização dos já existentes:
 - por catalogador;
 - por data;

- por catalogação local direta ou por importação, incluindo a identificação desses registos importados por base de dados;
 - número total de títulos e exemplares catalogados, por Biblioteca, por fundo da Biblioteca e por tipo de publicação (monografias, periódicos ou material não-livro);
 - número de registos e exemplares apagados, por operador e data.
- Para garantir uma boa gestão dos processos de trabalho, o sistema deverá dispor de estatísticas de produção e de transações efetuadas no módulo de catalogação, por utilizador ou grupos de utilizadores, por tipos de material, num dado período. Estas estatísticas deverão ser parametrizáveis, acumuláveis automaticamente e de acesso restrito;
- O sistema deverá registar os elementos fundamentais do histórico de processamento de cada registo, o qual deverá estar acessível em linha em qualquer momento da visualização do mesmo. Terão de ficar registadas as indicações do operador, data de operação, tipo de operação e alterações de registos efetuados;
- O sistema deverá permitir obter relatórios e estatísticas relativamente à utilização do OPAC de forma global e agregada, e também por cada uma das bibliotecas/catálogos integrantes, por períodos fixos (dia, mês, ano) ou a definir, e por tipo de utilizador
- Deve ser possível obter relatórios e estatísticas relativas a:
- Número total de acessos e sessões;
 - Número total de pesquisas;
 - Nº de acessos e/ou transações relativas a renovações e reservas efetuadas online.
- O sistema deverá permitir a obtenção de relatórios e estatísticas configuráveis de acordo com a política de gestão da biblioteca, realizando as seguintes operações:
- Produção de relatórios parametrizáveis;
 - Total de empréstimos, renovação, reservas e devoluções, por data, hora, operador, tipo de utilizador, tipo de documento;
 - Número de reservas;
 - Número de utilizadores, ordenável por vários critérios;

- Documentos não devolvidos;
 - Documentos em falta.
- O Sistema tem de produzir as seguintes estatísticas para cada Biblioteca para cada tipo de movimento (empréstimo /renovação / devolução / reserva /reprodução / empréstimo de recursos e material não bibliográfico) o sistema deverá produzir estatísticas:
- por data e hora;
 - origem do movimento por: tipo de utente; por tipologia do documento / recurso, por estatuto do documento; por operador, por código de classificação (CDU ou outra);

Administração da solução

- O sistema deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades e/ou ferramentas relacionadas com a sua gestão global, nomeadamente nos domínios do controlo de acessos, na segurança da informação e na parametrização e configuração do sistema;
- O sistema deverá permitir o controlo do acesso e utilização dos seus diferentes componentes, módulos e funcionalidades através de um subsistema de autorizações por utilizador/módulos e/ou operações permitidas. Deverá ser possível estabelecer perfis/tipos de operadores (por exemplo, operador de catalogação, de empréstimos, etc.) definindo os acessos e operações autorizadas, permitindo associar esses perfis a operadores individuais. Este tipo de autorização por operador poderá ser combinado com autorizações por biblioteca e/ou posto de trabalho. O sistema deverá permitir que a autenticação para controlo dos acessos se possa realizar simultaneamente, através de diferentes métodos, nomeadamente:
- Nome de utilizador e palavra passe local, para utilizadores externos;
 - Através de LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*), associado aos serviços disponibilizados pelo IPS, para os utilizadores da comunidade IPS.
- O sistema deverá assegurar o registo das operações realizadas, "em linha" ou

“em lote” pelos operadores. Para cada operação de introdução, edição/alteração ou eliminação de dados nas bases de dados e tabelas que o compõe, o sistema deverá possibilitar a identificação de quem realizou a operação e o momento em que foi realizada;

- O sistema deverá oferecer funcionalidades que permitam parametrizar a realização automática (ou a pedido) de cópias de segurança (backups) da totalidade ou de parte da informação (bibliográfica, de existências, de utilizadores e de transações) que reúne e das bases de dados e/ou tabelas onde essa informação é armazenada;
- O sistema deverá oferecer ferramentas ou funcionalidades que permitam a realização facilitada de parametrizações e configurações do sistema, quer a nível global, quer a nível de cada um dos módulos e/ou bases de dados/tabelas que o compõe
- O sistema deverá garantir um registo das operações de forma a conseguir identificar quem foi o operador que realizou determinada ação.

Migração de dados

O adjudicatário será responsável pela migração dos registos constantes nas diversas bases de dados do atual software das BIPS, tal como pela consolidação desses registos.

Bases de Dados Biblio.Net (BIPS)				
BASES	Registos BIBLIOGRÁFICOS Formato Unimarc	Registos de EXEMPLAR (existências)	TERMOS DE PESQUISA	NOTAS
ESCE	14.332	31.992	951.154	
ESE	35.246	42.247	2.421.143	
ESE PP	2.124	42.275	125.025	
ESS	4.610	9.043	308.984	
ESTB	5.332	7.199	274.641	
ESTS	15.210	24.288	951.845	
TOTAL a incluir na base única	76.854	157.044	5.032.792	Nº aproximado de ficheiros jpg: 78.000
				Nº aproximado de ficheiros PDF: 80.000
ABATE	3.375	12.530	226.992	Não são para integrar a base única
FUSÃO	74.029	156.851	4.821.281	
AUTORIDADES	4	--	10	4 registos com ligação ao ficheiro de autoridades
Leitores inscritos	ca. 24.100	--	--	--
Leitores ativos	ca. 9.000	--	--	--
Empréstimos por ano	ca. 12.000	--	--	--
Bibliotecas	5			

Tabela 1 – Resumo dos registos associados a cada base de dados na solução biblio.net.

Formação

O adjudicatário deverá garantir 21 horas de formação ao IPS, durante a implementação e parametrização do sistema, para além do suporte funcional na vigência do presente contrato.

Deverá ser realizada uma atividade formativa inicial e de adequação dos técnicos das BIPS à solução num formato *hands-on* e *onsite*, devendo ser complementada por outra ação de formação após o início da implementação, para esclarecimentos de quaisquer dúvidas.

O adjudicatário deverá produzir material de apoio à utilização do *Koha*, nomeadamente com recurso a vídeos ou manuais online dos diferentes módulos.

Suporte Alojamento

A solução será alojada em servidores da empresa adjudicatária que deverá garantir a disponibilidade e performance da solução e os níveis de operacionalidade definidos abaixo. A solução implementada, bem como a informação nela alojada, é propriedade do IPS e deverá ser disponibilizada a qualquer momento se assim o IPS o entender.

Deverá ser acordado com o IPS a cadencia na realização de backups e a forma de os evidenciar.

Garantia de Operacionalidade

De forma a garantir a operação dos serviços de forma eficiente, o adjudicatário deverá garantir 99% da operacionalidade do sistema.

Medida de Operacionalidade

A operacionalidade é medida a cada mês de calendário. Os valores de referência para os períodos de *downtime* acordados são resumidos na Tabela 2.

	Downtime nos períodos a 99%
Diário	14m:24s
Semanal	1h:40m:48s
Mensal	7h:12m
Anual	3d:15h:36m

Tabela 2 – Tempos de referência para downtime acordado.

Se a operacionalidade de qualquer dos módulos baixa abaixo dos níveis estipulados, será aplicada uma penalização na forma de crédito para o IPS.

Estão isentos desta contabilidade os períodos de inoperacionalidade acordados entre o adjudicatário e o coordenador das BIPS. Deverá existir registo eletrónico desse acordo.

Tempos de resposta

Os tempos de resposta definem os limites de tempo que o adjudicatário tem para responder a determinado pedido de suporte levantado pelo IPS.

Estabelece-se como cumprido o tempo de resposta quando o adjudicatário responde ao pedido inicial submetido pelo IPS no período estabelecido. Este pode ocorrer por email ou por contacto telefónico seja para solicitar a resolução de um problema encontrado ou para solicitar informação adicional. O tempo de resposta tem início a partir do momento que o pedido de suporte tem entrada no sistema de suporte do adjudicatário.

Períodos de resolução dos problemas

O adjudicatário tem de desenvolver esforços para a resolução dos problemas apresentados da forma mais célere possível. Este reconhece que a operacionalidade do sistema é vital para a operação do IPS e que qualquer período de inoperacionalidade é crítico para o negócio.

A Tabela 3 apresenta um resumo dos tempos de resposta e períodos para resolução de problemas acordados entre o IPS e o adjudicatário. São ainda classificados a tipologia dos problemas por importância.

Importância	Tempo de resposta	de Resolução do problema	Definição das operações solicitadas
Crítica	1 hora	24 horas	Risco imediato de: segurança de dados; continuidade de negócio, falha na integridade da informação. A aplicação tornou-se inacessível, a funcionalidade principal foi interrompida ou o desempenho do serviço foi severamente degradado
Urgente	4 horas	48 horas	Risco imediato de: prevenção de falha iminente. A aplicação é utilizável, mas severamente limitada para os utilizadores
Importante	8 horas	7 dias	Dificuldades em responder a comandos. A aplicação é utilizável, mas alguns recursos (não críticos para operações) estão indisponíveis para os utilizadores
Rotina	48 horas	28 dias	Desconfigurações. O problema não afeta significativamente as operações ou está disponível uma solução alternativa razoável para os utilizadores
Planeada	14 dias	Acordado com o IPS	Atualizações

Tabela 3 – Resumo da tipificação dos níveis de resposta pretendidos.

Um bug ou anomalia detetado na solução deverá ser tratado com a mesma prioridade de um problema consoante a sua classificação (crítica, urgente, etc). As intervenções pró-ativas, como por exemplo upgrades ou atualizações, serão agendadas após acordo entre as partes.

Suporte Técnico

O suporte técnico deve abranger todos os componentes da solução e estar disponível na modalidade 9h x 5 dias úteis (das 9 horas às 18 horas). Devem ser disponibilizadas as seguintes formas de contacto para pedidos de suporte:

- e-mail;
- número de telefone fornecido pela empresa (dias uteis das 9h00 às 18h00);
- outras formas a acordar com a empresa adjudicatária (ex. registo em portal de pedidos de suporte).

Os tempos de resposta a pedidos de intervenção (componente reativa) para resolução de problemas deverá respeitar os tempos estipulados e resumidos na Tabela 3.

Atualizações e Upgrades

A solução deverá ser alvo de pelo menos uma atualização do software, anualmente, implementadas nos períodos de interrupção letiva. Caso se verifique a necessidade de realizar atualizações adicionais, identificadas como urgentes e temporalmente distantes dos períodos pré-acordados para o efeito, apenas poderão ser realizadas após acordo entre o adjudicatário e o IPS.

ANEXO B

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO (Regulamento Geral de Proteção de Dados)

Nome), na qualidade de (indicar) e na sequência da celebração do contrato (especificar) declara ter tomado conhecimento da Política de Proteção de Dados do Instituto Politécnico de Setúbal, dando o seu consentimento para a recolha dos seus dados pessoais.

Mais declara ter conhecimento que os dados recolhidos podem ser comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira e a quaisquer outras entidades que, de acordo com a lei e os fins que prossigam, tenham direito a aceder aos seus dados pessoais.

Setúbal, dia de mês de ano

(Nome)