DGES Direção-Geral do Ensino Superior
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Aprovo.

Maria da Conceição Bento

Assinado de forma digital por Maria da Conceição Bento
Dados: 2021.11.17 16:06:37 Z

A Diretora-Geral

Procedimento por Consulta Prévia

06/CPR/2021

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de Serviços de Manutenção e Assistência técnica de Software Informático de Suporte ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo

novembro de 2021

Índice

PARTE I 3
CONTRATO 3
CLÁUSULA PRIMEIRA 3
Objeto e local 3
CLÁUSULA SEGUNDA 3
Forma e documentos contratuais 3
CLÁUSULA TERCEIRA 3
Duração do contrato 3
CLÁUSULA QUARTA 3
CLÁUSULA QUINTA 4
Preço contratual 4
CLÁUSULA SEXTA 4
Condições de pagamento 4
CLÁUSULA SÉTIMA 4
Patentes, licenças e marcas registadas 4
CLÁUSULA OITAVA 4
CLÁUSULA NONA 5
Termo de responsabilidade 5
CLÁUSULA DÉCIMA 5
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA 5
Proteção dos Dados Pessoais 5
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA 7
Caso fortuito ou força maior 7
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA 7
Autorização para uso como referência 7
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA 7
Poderes de direção e fiscalização 7
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA 8
Sanções 8
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA 8
Resolução do contrato pela entidade adquirente 8
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA 8
Subcontratação e cessão da posição contratual 8

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA 8
Modificações objetivas do contrato 8
CLÁUSULA DÉCIMA NONA 9
PARTE II 9
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS 9
CLÁUSULA VIGÉSIMA 9
Obrigações da Entidade Adjudicatária 9
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA 10
Obrigações acessórias da Entidade Adjudicatária 10
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA 10
Obrigações da Entidade Adjudicante 10
PARTE III 11
DISPOSIÇÕES FINAIS 11
CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA 11
Comunicações e notificações 11
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA 11
Contagem dos prazos 11
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA 11
Resolução de litígios/foro competente 11
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA 11
Legislação aplicável 11

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

PARTE I
CONTRATO

CLÁUSULA PRIMEIRA
Objeto e local

1. O presente procedimento tem por objeto a aquisição de **serviços de manutenção e assistência técnica de software Informático de Suporte ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo,** para a Direção-Geral do Ensino Superior, sita na Av. Duque D' Ávila, 137, 1069 – 016 Lisboa, entidade adjudicante, com vista ao contínuo bom funcionamento dos sistemas base de suporte ao concurso público de atribuição de bolsas de estudo do Ensino Superior.
2. Estes serviços devem prever uma manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, de acordo com os pedidos de melhoria identificados pela DGES.
3. De acordo com a nomenclatura de referência aplicável aos contratos públicos CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos) adotada pelo Regulamento (CE) n.º 213/2008, da Comissão, de 28/11/2007, que altera o Regulamento n.º 2195/2002, do Parlamento Europeu, o fornecimento de serviços referidos no número anterior tem a seguinte classificação de 72511000-0 – Serviços de *software* de gestão de rede.

CLÁUSULA SEGUNDA
Forma e documentos contratuais

1. Após a decisão de adjudicação, o contrato será reduzido a escrito, de acordo com o disposto nos artigos 94.º a 106.º do Código dos Contratos Públicos (adiante designado por CCP).
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pela entidade convidada, 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 caderno de encargos;
   d) A proposta adjudicada;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

CLÁUSULA TERCEIRA
Duração do contrato

1. O **contrato vigora a partir da data da sua celebração até 31 de dezembro de 2022**, sem prejuízo da sua extinção nos termos dos artigos 330º a 335º do Código dos Contratos Públicos ou de cláusulas constantes do presente caderno de encargos.
2. O disposto no número anterior não prejudica a execução de eventuais obrigações acessórias resultantes do articulado contratual que poderão vigorar para além do prazo previsto.
3. As partes podem denunciar o contrato, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 60 dias relativamente ao termo do contrato.

CLÁUSULA QUARTA
Preço Base

O **preço base é igual a 72 000€ (setenta e dois mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, nos termos do artigo 47.º, do n.º 1 do CCP.

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

CLÁUSULA QUINTA

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações contratuais, a entidade adjudicante deve pagar os valores faturados ao adjudicatário de acordo com a proposta adjudicada, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.

CLÁUSULA SEXTA

Condições de pagamento

1. O pagamento será efetuado pela entidade adjudicante nos 30 dias subsequentes à entrega da fatura (pagamento num único ano económico) a que diz respeito o serviço, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação a que se refere, por transferência bancária para a conta bancária do adjudicatário.
2. O prazo previsto no número anterior não deve, contudo, exceder os 60 dias contados da data da aceitação definitiva dos produtos e efetuado à medida que os mesmos forem sendo entregues.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto ao(s) valor(es) indicado(s) na(s) fatura(s), deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. No caso de se verificarem atrasos nos pagamentos:
   a) A entidade adjudicante poderá incorrer no pagamento de juros de mora, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à mora, nos termos previstos no artigo 326.º do Código dos Contratos Públicos (CCP);
   b) O adjudicatário tem o direito de resolver o contrato quando se verifique o incumprimento das obrigações pecuniárias pela entidade adjudicante por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros, nos termos e condições previstas na alínea c) do n.º 1 e no n.º 4 do artigo 332.º do CCP.
5. Só serão aceites faturas em formato eletrónico (EDI), emitidas pelo adjudicatário através do Portal da Fatura Eletrónica da Administração Pública, disponível em www.feap.gov.pt, salvo nos casos em que o adjudicatário, pela sua natureza, não se encontre obrigado a aderir à faturação eletrónica.

CLÁUSULA SÉTIMA

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, de marcas registadas patentes registadas ou licenças, nos termos do art.447º, n.º1, por remissão do art.451º do Código dos Contratos Públicos.
2. Se a entidade adjudicante vier a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos bens objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o adjudicatário por quaisquer quantias pagas, seja a que título for, nos termos do art.447, n.º2, por remissão do art.451º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA OITAVA

Garantia

1. O adjudicatário garantirá, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, os serviços fornecidos, pelo prazo indicado na sua proposta.
2. O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de aceitação dos serviços.

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

3. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultarem de má utilização, de uma utilização abusiva ou de negligência da entidade adjudicante, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.
4. Em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos se a anomalia resultar de facto não imputável ao adjudicatário.

CLÁUSULA NONA

Termo de responsabilidade

O adjudicatário assume a responsabilidade legal e contratual que lhe é atribuída no âmbito da presente prestação de serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA

Segurança, Dever de Sigilo e Confidencialidade

1. A entidade adjudicante garantirá ao adjudicatário o acesso às instalações (se necessário) para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do contrato.
2. A entidade adjudicante acordará com o adjudicatário as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para o acesso e circulação nas instalações.
3. O adjudicatário obriga-se a garantir o rigoroso sigilo relativamente a informações e documentação de que os seus técnicos e pessoal em geral venham a ter conhecimento decorrente de contactos com a entidade adjudicante, estando-lhe vedada a prestação de quaisquer informações de caráter público ou privado sobre as mesmas, exceto no caso de requeridas nos termos da legislação aplicável a entidades públicas judiciária ou financeira com competência para tal.
4. As partes só divulgarão as informações confidenciais ao pessoal diretamente envolvido no contrato e assegurar-se-ão que esse pessoal tenha conhecimento e observe as obrigações decorrentes da confidencialidade das informações, que devem ser garantidas após a cessação do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

Proteção dos Dados Pessoais

1. O contrato, no que respeita ao tratamento de dados pessoais, tem a justificação legal da recolha de informação e o tratamento de dados pessoais necessários e fundamentais à prossecução da missão e atribuições da DGES previstas nas disposições conjugadas da alínea a) do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro e do artigo 3.º da Portaria n.º 143/2012, de 16 de maio.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adjudicante e a entidade adjudicatária estão sujeitas ao cumprimento do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), adiante designado RGPD, sendo a DGES o responsável pelo tratamento de dados e a entidade entidade adjudicatária o subcontratante, na aceção do n.os 7) e 8) do artigo 4.º, do n.º 1 do artigo 24.º e do n.º 1 do artigo 28.º todos do RGPD.
3. A recolha de informação e o tratamento de dados tem por finalidade exclusivamente a prossecução da missão e atribuições legais da DGES no que respeita à manutenção e assistência técnica de Software Informático de Suporte ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo, a fins de natureza administrativa, fins científicos e fins de arquivo histórico de interesse público, bem como fins estatísticos àqueles inerentes.
4. O tipo de dados, as categorias dos titulares dos dados, as operações de tratamento de dados pessoais bem como as condições de conservação e armazenamento e respetivo prazo de conservação, estão devidamente especificados conforme documentos junto ao processo.

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

5. Entre as partes contratantes, respetivamente enquanto responsável pelo tratamento de dados e subcontratante, são estabelecidos e reciprocamente aceites os seguintes direitos e obrigações:
   a) O adjudicatário acede à informação e procede ao tratamento dos dados pessoais necessários à prestação de serviços abrangida pelo contrato, exclusivamente para esse fim, na medida, por conta e de acordo com as instruções da DGES e nos termos da legislação aplicável, assegurando antecipadamente o cumprimento das obrigações previstas no RGPD.
   b) O adjudicatário deve fornecer à DGES, se requerido, a documentação necessária para demonstrar o cumprimento de todas as suas obrigações e permitir que eventuais verificações, previstas no âmbito do RGPD, sejam realizadas pela DGES ou por outra entidade credenciada ou por aquela mandatada para o efeito.
   c) O adjudicatário deve assegurar que as pessoas autorizadas a processar ou a aceder a dados pessoais, nos termos e para os efeitos das especificações técnicas descritas na parte II do contrato, têm os conhecimentos necessários e especializados para aplicar as medidas técnicas e organizativas, de modo que o tratamento que efetuem seja conforme com o RGPD e demais legislação aplicável.
   d) O adjudicatário obriga-se a manter os dados pessoais a que tenha acesso estritamente confidenciais, sendo responsável pela utilização dos dados pessoais e pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos respetivos trabalhadores, colaboradores, e entidades públicas ou privadas subcontratadas ou terceiros, quando for o caso.
   e) O adjudicatário obriga-se a tomar em consideração os princípios da proteção de dados desde a conceção (*Privacy by design*) e da proteção de dados por defeito (*Privacy by default*), no que diz respeito às ferramentas que adquire e utiliza, produtos, aplicações ou serviços prestados por subcontratados.
   f) A entidade adjudicatária, no momento da recolha dos dados, para efeitos das operações necessárias a realizar que possam envolver dados pessoais sob responsabilidade de tratamento da DGES, deve informar os titulares dos dados ou os seus representantes legais.
   g) Para efeitos do número anterior, o adjudicatário deve manter os respetivos registos individualizados por titular de dados, por representante legal quando for o caso, por cada operação de tratamento, de acordo com as indicações expressas da DGES.
   h) O adjudicatário no cumprimento do disposto na alínea e) do n.º 3 do artigo 28.º do RGPD deve auxiliar a DGES no cumprimento da obrigação de responder aos pedidos de exercício de direitos dos titulares dos dados pessoais.
   i) Quando os titulares dos dados pessoais, para efeitos de exercício de direitos legalmente protegidos, solicitarem diretamente ao adjudicatário, esclarecimentos sobre questões de privacidade dos sistemas de tratamento de dados pela DGES, aquela deve enviar os pedidos, em caso de necessidade, para o seguinte endereço de correio eletrónico: protecaodedados@dges.gov.pt
   j) O adjudicatário através do responsável pelo tratamento de dados, deve notificar a DGES de qualquer violação de dados pessoais, que cause impacto nos direitos do titular dos dados, de acordo com os critérios que venham a ser definidos pela autoridade de controlo nacional, num prazo máximo de 24 horas após o conhecimento dos mesmos, e pelos seguintes meios:
      - Mensagem para o seguinte endereço de correio eletrónico: protecaodedados@dges.gov.pt.
      - A notificação deve ser acompanhada de toda a documentação relevante a fim de permitir à DGES enquanto responsável pelo tratamento de dados, decidir sobre o cumprimento do disposto nos artigos 33.º ou 34.º do RGPD.
   k) A informação a disponibilizar pela entidade adjudicatária à DGES deve conter toda a informação requerida pela autoridade de controlo nacional (CNPD) para efeitos de notificação de violação de dados pessoais, conforme informação disponibilizada em: https://www.cnpd.pt/bin/notifica_rgpd/data_breach.htm
   l) O adjudicatário apoia em caso de necessidade, a DGES, responsável pelo tratamento de dados, na realização de avaliações de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados, no âmbito do objeto e do tratamento de dados pessoais abrangidas pelo contrato, nos termos do RGPD.

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

m) As avaliações de impacto referidas na alínea anterior atendem ao Regulamento n.º 1/2018, da CNPD relativo à lista de tratamentos de dados pessoais sujeitos a Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados (AIPD) publicitado através do Regulamento n.º 798/2018, de 30 de novembro.
n) A DGES e o adjudicatário comprometem-se a implementar as medidas de segurança, previstas nas orientações técnicas para a Administração Pública em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação relativos a dados pessoais definidas pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março e outras medidas específicas que sejam necessárias implementar, nomeadamente as previstas no artigo 32.º do RGPD.
o) A entidade adjudicatária deve disponibilizar à DGES, sempre que necessário, a lista dos colaboradores com autorização de acesso aos sistemas e à informação pessoal dos titulares dos dados que se encontrem sob a responsabilidade da DGES, devendo manter uma cópia das declarações de compromisso de confidencialidade ou de sigilo dos mesmos.
p) A DGES, relativamente aos seus sistemas e plataformas informáticos, compromete-se a fornecer ao adjudicatário as instruções específicas que se revelem necessárias ao tratamento de dados pessoais realizado pelo adjudicatário abrangidos pelo RGPD e demais legislação aplicável.
q) Os direitos da DGES e do adjudicatário, atendendo à natureza do tratamento de dados pessoais objeto do contrato são os estabelecidos no RGPD e demais legislação aplicável.
r) O adjudicatário colabora com o *Data Protection Officer* (Encarregado de Proteção de Dados) da DGES, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

Caso fortuito ou força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso fortuito ou 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, nomeadamente situações derivadas de greves, guerra, revolução, distúrbios sociais, falta inesperada de mão de obra ou decisão do poder público que tornem a atividade inviável, terramotos, incêndios, inundações e outras calamidades.
2. Podem constituir, ainda, motivos de força maior, caso haja verificação dos requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao respetivo impedimento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

Autorização para uso como referência

É estritamente proibida a utilização de quaisquer referências relativas à entidade adjudicante suscetíveis de lesar o seu bom-nome ou, por alguma forma, poderem ser consideradas falsas, incorretas, de acesso reservado ou confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

Poderes de direção e fiscalização

1. À entidade adjudicante fica reservado o exercício do poder de direção e de fiscalização, nomeadamente, a fiscalização da execução dos trabalhos e a determinação ao adjudicatário de substituição, em qualquer altura, do pessoal que

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

entenda não reunir as condições necessárias para efetuar a referida aquisição de serviços, nos termos dos artigos 303º a 310º do CCP, salvo o disposto no artigo 306º.

2. Fica, igualmente, salvaguardado o direito de fiscalizar o número de efetivos permanentes o qual, se não for cumprido por parte do adjudicatário, facultará à entidade adjudicante, o direito à contabilização das correspondentes deduções no montante a pagar mensalmente, de acordo com o respetivo contrato, bem como à rescisão do mesmo, se for caso disso, nomeadamente nos termos dos artigos 325º e 333.º do CCP.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

Sanções

1. O incumprimento das obrigações do prestador de serviços previstas no presente caderno de encargos confere à entidade adquirente o direito a ser indemnizada através da aplicação de uma sanção pecuniária a descontar nas faturas seguintes, nos termos dos números seguintes.

2. Em caso de incumprimento do disposto na cláusula vigésima e vigésima primeira do presente caderno de encargos deverá ser aplicada uma sanção pecuniária no valor mínimo de 50,00€, calculada da seguinte forma:

VS = 0,010 * V*t

Sendo:

VS = Valor da sanção em euros;

V = valor contratual; e

t = Número de dias de incumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

Resolução do contrato pela entidade adquirente

1. Para além do exercício por parte da entidade adjudicante do direito à resolução do contrato nas situações previstas na lei, esta pode ainda exercer o direito de resolução, sem prejuízo das sanções previstas no presente caderno de encargos, no caso de incumprimento reiterado das obrigações do prestador de serviços previstas.

2. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à entidade adjudicante nos termos gerais de direito.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos dos artigos 316.º a 324.º do CPP.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

Modificações objetivas do contrato

1. O contrato pode ser modificado nos termos e de acordo com o previsto no CPP.

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

3. O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;

b) Decisão judicial ou arbitral;

c) Razões de interesse público.

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

CLÁUSULA DÉCIMA NONA

Gestor do contrato

O acompanhamento da execução presente contrato é realizado pelo gestor do contrato, sendo a gestora do contrato, em nome da entidade adjudicante, a Diretora de Serviços de Apoio ao Estudante, Priscila Couto.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA

Obrigações da Entidade Adjudicatária

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, da celebração do contrato decorre para a Entidade Adjudicatária a obrigação de prestação de serviços manutenção e assistência técnica dos sistemas informáticos de suporte ao concurso de atribuição de bolsas de estudo, compostos pelos seguintes subsistemas:

- ***SICABE*** – Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior. Este sistema permite que a Direção dos Serviços de Apoio ao Estudante (DSAE) e as instituições de ensino superior façam a gestão dos pedidos e atribuição de bolsas de estudo com base em critérios definidos em regras técnicas. Tem também a capacidade de gerir as reclamações dos alunos, efetuar toda a gestão e controlo financeiro das bolsas atribuídas;
- ***SAD*** – Sistema de suporte ao sistema de bolsas utilizado para armazenar e gerir os documentos de suporte à atribuição de bolsas.

2. Os serviços a fornecer no âmbito do presente caderno de encargos devem ir ao encontro dos seguintes objetivos específicos:

- Manter os sistemas referidos em boas condições de funcionamento, procedendo, quando necessário, às correções decorrentes da sua utilização normal;
- Iniciar a manutenção corretiva durante o PDS (Período de Disponibilidade do Serviço – das 9h às 18h, dias úteis). Deve ser garantido um tempo máximo de resposta (período que decorre entre o registo do pedido e o momento em que um especialista fecha esse pedido) dependente da classificação atribuída ao pedido:
  - **Criticidade Alta** (Falhas que inviabilizam a utilização dos sistemas) – Dois dias úteis seguintes;
  - **Criticidade Média** (Falhas que dificultam a utilização dos sistemas, mas não impedem a sua utilização) – Três dias úteis seguintes;
  - **Criticidade Baixa** (Falhas pouco significativas que não impedem a utilização dos sistemas) – Cinco dias úteis seguintes.
- Executar manutenção preventiva, com base nas necessidades específicas de cada sistema;
- Acompanhar os utilizadores dos sistemas referidos, esclarecendo eventuais dúvidas sobre a sua utilização e potenciando a sua eficiência operacional;
- Disponibilizar informação para suporte à gestão da atividade, com base nos dados existentes nos diversos sistemas, na forma de relatórios ou de indicadores;
- Aconselhar a Entidade Adjudicante no sentido de assegurar uma evolução sustentada do negócio e obter maior valor acrescentado com a utilização desses sistemas, nomeadamente pela adequação da tecnologia a funções novas/alteradas, otimização de funcionalidades ou revisão dos processos;
- Executar manutenção evolutiva, através do desenvolvimento, implementação e acompanhamento de alterações e melhorias aos sistemas referidos, determinadas pela a Entidade Adjudicante ou propostas pelo fornecedor e aceites pela a Entidade Adjudicante. As diversas iniciativas da manutenção evolutiva e serão lançadas de acordo com um plano acordado por ambas as partes e de acordo com as prioridades, urgência ou oportunidades identificadas pela a Entidade Adjudicante. As ações devem ser suportadas em informação que credibilize a eficácia das soluções propostas e o cumprimento do prazo acordado;
- Garantir o contínuo bom funcionamento dos sistemas base de suporte ao concurso público de atribuição de bolsas de estudo do Ensino Superior, procedendo, quando necessário, às correções decorrentes da sua utilização normal;
- Prever uma manutenção preventiva, corretiva e evolutiva (de acordo com os pedidos de melhoria identificados pela DGES).

3. No âmbito do projeto, descrito no número anterior, será da responsabilidade da Entidade Adjudicatária:

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

3.1. Organização, planeamento e controlo dos pedidos de manutenção, incluindo a coordenação das equipas de trabalho, a comunicação às estruturas de acompanhamento que venham a ser constituídas, a atualização do estado de execução dos pedidos e a documentação dos trabalhos, quando aplicável.
3.2. No decorrer da fase de planeamento dos pedidos, é necessário prever a entrega dos seguintes elementos para validação:

a. Documento de âmbito detalhado dos pedidos – com uma identificação clara dos trabalhos a desenvolver e limites de responsabilidade;
b. Calendário dos trabalhos ou plano dos pedidos – com o detalhe necessário para uma correta estimativa de tempos.

3.3. Antes do início da fase de desenvolvimento aplicacional dos pedidos é imperativa a entrega dos seguintes elementos para validação:

a. Documento de especificação funcional: especificação funcional detalhada da solução integrada a desenvolver, apresentada de forma descritiva;
b. Documento das alterações previstas nos procedimentos/processos organizativos atuais explicitando o impacto previsível nas equipas de trabalho interno, nas instituições e nos alunos;
c. Plano e detalhe de documento de testes previsto para aceitação do desenvolvimento dos pedidos.

3.4. Após validação dos elementos acima referidos, é ainda da responsabilidade da gestão da Entidade Adjudicatária, manter atualizada toda a documentação dos pedidos e garantir a atualidade dos planeamentos detalhados, pontos de situação e gestão do risco.
3.5. Sempre que justifique, e após acordo para atualização, deverão ser entregues:

a. Atualizações dos manuais de utilização;
b. Documentação atualizada com a arquitetura funcional, modelo de dados e de serviços disponibilizados, incluindo instruções de invocação de serviços;
c. Demais documentos e instruções necessários para a autonomização da Entidade Adjudicante na exploração plena dos sistemas, mais precisamente dos pedidos implementados, e para o desenvolvimento de futuras melhorias ou adicionais aos sistemas.

3.6. Realização do desenvolvimento dos pedidos, incluindo:

a. Procedimentos de utilização do sistema, atualizados com os pedidos implementados;
b. Implementação dos pedidos propriamente ditos (correções, alterações/melhorias dos sistemas);
c. Realização dos testes necessários à garantia da qualidade dos sistemas;
d. Formação aos utilizadores e gestores aplicacionais sobre a utilização do sistema com os pedidos implementados;
e. Documentos de verificação dos testes efetuados sobre a implementação dos pedidos e verificação da qualidade planeada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA
Obrigações acessórias da Entidade Adjudicatária

1. A Entidade Adjudicatária entregará à Entidade Adjudicante um relatório de progresso e, no final do contrato, um relatório final de implementação.
2. Para além das obrigações anteriormente previstas, a Entidade Adjudicatária assegurará, ainda:
2.1. O suporte técnico de 2ª linha, fora do horário de funcionamento da Entidade Adjudicante (9h-18h), que garanta a resolução de problemas imprevistos, com várias possibilidades de contacto: *e-mail*, telefone, ligação remota e assistência no local, mediante solicitação da Entidade Adjudicante;
2.2. Presença de um segundo técnico da Entidade Adjudicatária, sempre que venha a ser solicitado pela Entidade Adjudicante, preferencialmente através de correio eletrónico, para o coordenador do projeto da Entidade Adjudicatária.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA
Obrigações da Entidade Adjudicante

Para a execução dos trabalhos descritos na cláusula anterior, a Entidade Adjudicante disponibilizará uma sala com condições logísticas necessárias à presença permanente de pelo menos 2 (duas) pessoas da Entidade Adjudicatária.

Av. Duque D'Ávila, 137 1069-016 LISBOA PORTUGAL
t 213126000 f 213126001 e dges@dges.mctes.pt w www.dges.mctes.pt

PARTE III
DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA
Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato, através de:
   a) Correio eletrónico com aviso de entrega;
   b) Por telecópia (fax);
   c) Por carta registada com aviso de receção.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA
Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, nos termos do artigo 471.º do CPP.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA
Resolução de litígios/foro competente

1. A resolução de todas as questões emergentes do contrato relacionadas com a sua interpretação e execução rege-se nos termos da legislação aplicável, sendo competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, salvo nos casos previstos no artigo 332.º do CPP em que o direito de resolução do contrato poderá ser exercido mediante recurso à arbitragem.
2. Nos termos da Portaria n.º 219/2014, de 21 de outubro, a entidade adjudicante encontra-se vinculada à jurisdição do Centro de Arbitragem Administrativa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA
Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no contrato, aplica-se o regime estabelecido no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.