AQUISIÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL E ARQUIVO ELETRÓNICO PARA A SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS E DIREÇÃO REGIONAL DE ECONOMIA E TRANSPORTES TERRESTRES (DRETT) DO GOVERNO REGIONAL

PROCESSO N.º DRI- 25/CPR/2021

CADERNO DE ENCARGOS

PaGeSP-900.20.001-2.3/2

Assinado por: **ANDREIA DORITA DE FREITAS ROSA**
Num. de Identificação: 10870379
Data: 2022.03.09 12:19:16+00'00'

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. Identificação do procedimento: Processo n.º DRI-25/CPR/2021 – Aquisição de sistema de gestão documental e arquivo eletrónico para a Secretaria Regional das Finanças e para Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT), do Governo Regional da Madeira.
2. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de uma solução de gestão documental, para as entidades da Secretaria Regional das Finanças e Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT), indicadas na Claúsula 7.ª infra, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.
3. A solução deve ser capaz de gerir todo o ciclo de vida dos documentos que são recebidos ou produzidos e espelhar as atividades realizadas, abrangendo todos os procedimentos e operações referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivo de forma a garantir que nenhuma informação é perdida.
4. Deverão ser contemplados os serviços de implementação e parametrização da solução, serviços de formação na administração da solução à equipa de apoio do Governo Regional responsável pela sua gestão e os serviços de formação aos utilizadores finais.
5. O objeto do contrato corresponde à seguinte classificação: 72512000-7 - Serviços de gestão de documentos, do CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos).

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
   c) O presente Caderno de Encargos;
   d) A proposta adjudicada;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

Cláusula 3.ª

Modificação do contrato

Para além dos demais casos previstos e regulados no CCP, o contrato pode ser modificado por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes à data da celebração do mesmo.

Cláusula 4.ª

Duração do Contrato

A prestação dos presentes serviços terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses prorrogável por período até 12 meses, produzindo os seus efeitos à data prevista no contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 5.ª

Prazos de disponibilização do objeto do contrato

1. Disponibilizar, sob a forma de aluguer operacional, um sistema de informação de gestão documental e arquivo eletrónico, na modalidade *on-premises*.
2. Os serviços de configuração, parametrização e testes da solução deverão estar concluídos no máximo de 15 dias, a partir da data de outorga do contrato.
3. Os serviços de formação na administração da solução à equipa de apoio do Governo Regional responsável pela sua gestão deverão estar concluídos no máximo de 20 (vinte) dias seguidos, a partir da disponibilização da solução.
4. Os serviços de formação na utilização da solução a pelo menos 100 utilizadores deverão estar concluídos no limite de 30 dias seguidos a partir da disponibilização da solução.

Cláusula 6.ª

Testes de aceitação

1. O adjudicatário deverá realizar testes de aceitação inicial que permitam a verificação do correto funcionamento da solução de gestão documental pela entidade adjudicante, no prazo de 10 dias após a sua disponibilização, nos termos do n.º 2 da cláusula anterior.
2. A entidade adjudicante realizará testes de aceitação final da solução, 10 dias após a conclusão dos serviços constantes do n.º 3 da cláusula anterior.

Cláusula 7.ª

Local e forma de prestação dos serviços

1. A solução deverá ser disponibilizada, via *Browser* a partir dos centros de dados do GRM (*on-premises)*.
2. Os serviços objeto do presente contrato são prestados na Região Autónoma da Madeira.
3. Os serviços deverão ser disponibilizados, sem quaisquer encargos adicionais para a entidade adjudicante, incluindo as despesas de estadas, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais e quaisquer outras despesas aplicáveis.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

4. As entidades englobadas na prestação dos serviços, que englobam o sistema de informação de gestão documental e arquivo eletrónico, são as seguintes:

   a) Secretaria Regional das Finanças:
      Direção Regional de Orçamento e Tesouro (DROT);
      Direção Regional do Património (DRPa);
      Direção Regional de Informática (DRI);
      Direção Regional de Estatística (DREM);
      Direção Regional da Administração Pública e Modernização Administrativa (DRAPMA);
      Inspeção Regional das Finanças (IRF);

   b) Secretaria Regional de Economia:
      Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT);

Cláusula 8.ª

Preço base

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela totalidade das prestações de serviço objeto do contrato a celebrar para o período de 24 (vinte e quatro) meses, para efeito do disposto no artigo 47.º do CCP, é de 120.000,00€ (cento e vinte mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor na Região Autónoma da Madeira, se este for legalmente devido.
2. A fixação do preço base resulta dos valores apresentados em anterior procedimento, atualizados face ao número de utilizadores, entidades e prazo do contrato ora pretendido.

Cláusula 9.ª

Condições de pagamento

1. Pelo aluguer operacional do sistema de informação e prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante obriga-se a pagar o valor constante da proposta adjudicada, durante a vigência do contrato.
2. As quantias devidas, na sequência da adjudicação, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a data de entrada na DRI das respetivas faturas, as quais devem ser emitidas **mensalmente** após o vencimento da obrigação respetiva, configurando tal prazo a necessidade de validação e confirmação dos serviços prestados, conforme disposto no n.º 4 do artigo 299.º do CCP, em consonância com o n.º 3 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 62/2013 de 10 de maio.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto à conformidade dos serviços prestados e/ou bens fornecidos com as condições do contrato e/ou o valor indicado na fatura, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou proceder à emissão de nova fatura corrigida, iniciando-se, nessa data, o prazo referido no número anterior.

Cláusula 10.ª

Garantia

Os serviços prestados ficam sujeitos, com as devidas adaptações e no que se refere à prestação do serviço, às exigências legais, obrigações do adjudicatário aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável, até ao termo do contrato.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

Cláusula 11.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com o Governo Regional da Madeira ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O adjudicatário obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O adjudicatário obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade do Governo Regional da Madeira, nos termos legalmente previstos na Leis n.º 67/98, de 26 de outubro, relativa à proteção de dados pessoais e Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados.
5. O adjudicatário garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.
6. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem 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 reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 12.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 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.

Cláusula 13.ª

Proteção de dados pessoais – conformidade legal

1. O adjudicatário deverá apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a que o tratamento de dados satisfaça os requisitos do RGPD - Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados, nomeadamente, através da existência e do cumprimento de um código de conduta ou de procedimento de certificação aprovado conforme referido nos artigos 40.º e 42.º do RGPD;
2. Constitui obrigação do adjudicatário, em matéria de proteção de dados, nomeadamente:
    a) Tratar dados pessoais e sensíveis apenas mediante instruções documentadas pelo Responsável do tratamento dos dados, a menos que seja obrigado a fazê-lo por legislação nacional ou europeia, informando nesse caso ao Responsável pelo tratamento dos dados desse requisito

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais e sensíveis assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

c) Adotar todas as medidas exigidas em termos de segurança dos dados pessoais e sensíveis;

d) Ter em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência ao Responsável pelo tratamento dos dados, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos de informação, tais como: acesso, consentimento, limitação de tratamento, retificação, portabilidade e esquecimento;

e) Prestar assistência ao Responsável pelo tratamento dos dados, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações de segurança dos dados pessoais e sensíveis, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao dispor do adjudicatário;

f) Consoante indicação do Responsável pelo tratamento dos dados, apagar ou devolver todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo de legislação nacional ou europeia;

g) Disponibilizar ao Responsável pelo tratamento dos dados, todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas no presente artigo e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pelo Responsável do tratamento dos dados ou por outro auditor por esta mandatada.

3. Compete ao adjudicatário informar imediatamente a entidade adjudicante se, no seu entender, alguma instrução violar o presente Contrato ou o RGPD ou outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados;

4. A aplicação deve estar em conformidade com os requisitos constantes na Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, em matéria de RGPD.

Cláusula 14.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

Cláusula 15.ª

Penalidades contratuais

Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a DRI pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento de qualquer obrigação referente ao contrato, até 10% do preço contratual.

b) Considera-se incumprimento o cumprimento defeituoso das obrigações do contrato.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

Cláusula 16.ª

Resolução por parte da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a DRI 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, nas seguintes situações:

    a) Pelo incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais, capacidade de armazenamento e processamento, níveis de disponibilidade e segurança, definidos no caderno de encargos e contratualizados.

    b) Por deficiências graves na prestação dos serviços.

2. Considera-se deficiência grave quando, designadamente o adjudicatário, no cumprimento defeituoso do contrato e após notificação da entidade adjudicante, para suprir ou corrigir as deficiências identificadas, não promover a respetiva correção pontual no prazo máximo de 30 dias, por forma a assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.

3. O direito de resolução referido no n.º 1 exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário sem necessidade de mais formalismos.

Cláusula 17.ª

Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.

2. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do adjudicatário dirigidas à entidade adjudicante são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os seguintes elementos:

    À atenção de:
    DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA (DRI)
    Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, piso 1A
    9000-638 Funchal
    Telefone: +351 291 145 190
    E-mail: dri@madeira.gov.pt

Cláusula 18.ª

Foro competente

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

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS

Cláusula 19.ª

Caracterização genérica

1. Com o presente procedimento pretende-se adquirir uma solução de gestão documental, para as entidades da Secretaria Regional das Finanças, e ainda, para a Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT), do Governo Regional da Madeira, entidades indicadas na Cláusula 7.ª supra.
2. A solução deve ser capaz de gerir todo o ciclo de vida dos documentos que são recebidos ou produzidos e espelhar as atividades realizadas, abrangendo todos os procedimentos e operações referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivo de forma a garantir que nenhuma informação é perdida.
3. Pretende-se um aumento da eficiência e produtividade na gestão de processos, tramitação e decisão, procura, reencaminhamento e gestão de documentos, redução do custo com cópias e redução das necessidades de espaço de arquivo.
4. A solução deverá estar em linha com as regras e normativos legais em vigor, nomeadamente as relacionadas com a NP 4036 e com o modelo de Requisitos MoReq2010
5. Funcionalidades principais a serem consideradas na solução:

   a) Classificação
   Sendo o Sistema de Gestão de Arquivos Eletrónicos (SEGA) o sistema de gestão de arquivo que compreende todas as funcionalidades exigidas à gestão de documentos e os próprios documentos, para a sua criação é essencial a existência de um Quadro de Classificação.
   Os dossiês criados na estrutura de classificação recebem determinados atributos (metainformação) relativos a diversos parâmetros descritivos: por ex. título, código de classificação, prazo de retenção, permissões de acesso, etc. Todos os volumes e documentos aí colocados deverão herdar automaticamente esses atributos e os respetivos valores.
   O sistema deve possibilitar aos administradores alterar a estrutura de classificação, isto é, movimentar, reclassificar e/ou inserir objetos dentro do quadro de classificação, mantendo estes a sua hierarquia interna. Deverá ainda ser possível produzir um histórico das suas anteriores posições e, preferivelmente, das justificações para as reclassificações.

   b) Captura – Integração
   Captura: Processo de integrar um documento no sistema de arquivo. (registo, classificação, aditamento de metainformação e armazenamento no sistema que gere documentos de arquivo). Equivale, grosso modo, ao processo de registo e classificação onde, na prática, se dava “entrada” e “saída” dos documentos. Implica decidir qual a classe em que será classificado, acrescentar-lhe mais metainformação e armazená-lo num SEGA.

   c) Controlos e Segurança
   A especificação MoReq divide a componente de controlos e segurança em: Acesso; Rotinas de auditoria; Salvaguarda e recuperação; Acompanhamento de transferências; Autenticidade; Categorias de segurança.
   As rotinas de auditoria estão subjacentes a todas estas funcionalidades, bem como a todos os processos exercidos sobre o sistema de arquivo e as suas componentes.
   Funções executadas pelos perfis de utilizador, de acordo com o MoReq: proibir o acesso ao SEGA sem um mecanismo de autenticação aceite, atribuído ao perfil de utilizador; restringir o acesso do utilizador a dossiês ou documentos de arquivo específicos; restringir o acesso do utilizador a classes

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

específicas do plano de classificação; restringir o acesso do utilizador de acordo com a credenciação de segurança obtida pelo mesmo; restringir o acesso do utilizador a certas ações (p. ex. ler, atualizar e/ou eliminar campos de metainformação específicos); recusar o acesso posterior a uma data determinada; designar o utilizador para um grupo ou grupos.
Tipos de objetos do sistema que podem ser objeto de restrição de acesso: Dossiês, Grupos de dossiês, Volumes, Documentos de arquivo, Documentos, Metainformação associada, Parâmetros administrativos (como por ex. a modificação, por parte do administrador, dos direitos de acesso de um utilizador).
Tipos de controlo de acesso a exercer sobre esses objetos: data/hora de captura; reclassificação; alterações à tabela de seleção; alteração à data/hora de produção; aditamento e eliminação de metainformação; exportação/transferência; data/hora de apresentação; eliminação de dossiês ou documentos de arquivo.

d) Retenção e Destino
A retenção e destino dizem respeito à atribuição a cada documento produzido/recebido na organização de um prazo de conservação administrativo e de um destino final.

e) Pesquisa, Recuperação e Apresentação
Um dos aspetos principais do SEGA é a de possibilitar a recuperação, pesquisa ou apresentação de dossiês e documentos de arquivo o que equivale a uma flexível e vasta gama de funções.

f) Requisitos de Metainformação
Metadados, ou metainformação, são dados capazes de descrever outros dados, ou seja, dizer do que se tratam, dar um significado real e plausível à informação. A metainformação serve para enriquecer e aumentar a rapidez da pesquisa dos recursos, mas também, e particularmente no caso de documentos eletrónicos, para proporcionar fiabilidade e autenticidade à informação. Assim deverá ser possível parametrizar os elementos que são atribuídos aos documentos existentes no sistema de arquivo organizacional ao longo de diversos momentos da vida do documento.

Cláusula 20.ª

Requisitos técnicos e funcionais

A descrição técnica e funcional dos termos e condições do sistema de informação a disponibilizar sob a forma de aluguer operacional e dos serviços a prestar é a apresentada nos pontos seguintes.
Nota importante: Quando utilizados os termos "deve / deverá / deverão", as condições devem ser consideradas como obrigatórias, sendo este requisito aplicável a todos os documentos do procedimento.

1. Termos e condições das diversas componentes da solução de Gestão Documental

A plataforma a propor deverá cumprir obrigatoriamente os seguintes termos e condições obrigatórias:

ID	Tipo	Item
TC1	Aspetos gerais	Solução em linha com as regras e normativos legais em vigor, nomeadamente as relacionadas com a NP 4036 e com o modelo de Requisitos MoReq2010.
TC2	Aspetos gerais	Solução em ambiente nativo Web, em todas as suas funcionalidades e em língua portuguesa (PT-PT).
TC3	Aspetos gerais	Funcionamento no mínimo na versão N-2 de 2 Browser do mercado

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

ID	Tipo	Item
TC4	Aspetos gerais	Solução licenciada para um mínimo de 500 utilizadores do Governo Regional da Madeira.
TC5	Aspetos gerais	Deve possuir métodos de autenticação de utilizadores
TC6	Aspetos gerais	Deverá permitir a assinatura eletrónica qualificada dos documentos.
TC7	Aspetos gerais	Solução com controlo de acessos a funcionalidades e a conteúdos.
TC8	Aspetos gerais	Disponibilização de serviços de gestão de utilizadores e perfis por função, por ação ou por tabela de dados.
TC9	Aspetos gerais	Possibilidade de integrar informação relativa ao arquivo físico.
TC10	Aspetos gerais	Deverá produzir indicadores de gestão e permitir a exportação de dados estatísticos.
TC11	Aspetos gerais	Garantir o registo de qualquer atividade efetuada pelos diversos utilizadores registados.
TC12	Aspetos gerais	Disponibilização de ambiente de pré-produção onde serão efetuados os testes e a preparação básica inicial.
TC13	Aspetos gerais	Permitir a criação e gestão, global e hierárquica de entidades dependentes do Governo Regional.
TC14	Desempenho	Tempo de resposta máximo: 5 segundos no acesso em rede local, sob carga máxima estimada de 500 utilizadores simultâneos.
TC15	Disponibilidade	Taxa mínima de disponibilidade anual da solução de 99,4% (paragem máxima acumulada de quatro horas mensais, exceto as acordadas para manutenção preventiva/corretiva).
TC16	Documentos	Todos os documentos deverão poder ser registados, classificados, pesquisados e tramitados.
TC17	Documentos	O registo do documento terá de estar associado a uma marca cronológica não alterável e ao utilizador responsável pelo registo.
TC18	Documentos	Deverá permitir incorporar ficheiros em qualquer formato e associa-los a registos de documentos através de várias formas de anexação como importação de ficheiros, digitalização de documentos e criação de documentos a partir de *templates*.
TC19	Documentos	Possibilidade de carimbar documentos PDF no momento da digitalização ou posteriormente à sua anexação.
TC20	Documentos	Gerir versões dos documentos.
TC21	Documentos	A classificação de documentos deverá poder ser feita de acordo com um plano de classificação concebido para a organização da documentação.
TC22	Documentos	Possibilidade de determinar prazos de conservação dos documentos.
TC23	Documentos	Permitir a utilização de palavras-chave ou termos de indexação para classificação dos documentos por forma a facilitar e agilizar a recuperação de informação.
TC24	Documentos	Possibilidade de carregar listas de termos de indexação/árvores taxonómicas com diversos níveis de profundidade.
TC25	Documentos	Permitir pesquisas por meta informação.
TC26	Documentos	Permitir encontrar e consultar registos e/ou documentos anexados a partir de uma palavra ou frase inserida no conteúdo do documento.
TC27	Documentos	Permitir o estabelecimento de associações diretas entre documentos.
TC28	Dossiers	Permitir que todos os documentos possam ser agregados em processos (dossiers digitais).
TC29	Dossiers	Permitir registar dossiers de vários tipos.
TC30	Dossiers	Permitir pesquisas de dossiers por meta informação.
TC31	Encaminhamentos	Possibilidade de encaminhamento ad-hoc de documentos em formato digital dentro da organização.
TC32	Encaminhamentos	Disponibilização de mecanismo de encaminhamento ad-hoc de vários documentos em simultâneo.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

ID	Tipo	Item
TC33	Encaminhamentos	Disponibilização de sistema de circuitos de documentos (workflows) onde seja possível criar e alterar um fluxo informacional com automatização de tarefas e definição de prazos para realização das mesmas.
TC34	Encaminhamentos	Emissão de avisos, alertas e notificações sobre prazos ou ações requeridas quer nos encaminhamentos ad-hoc quer nos encaminhamentos de um workflow.
TC35	Encaminhamentos	Em cada encaminhamento haver a possibilidade de assinar eletronicamente o despacho associado ao documento.
TC36	Integração	Acesso a Bases de Dados: ODBC, relacional ou outros
TC37	Integração	Método de interoperabilidade: *Webservices*
TC38	Integração	Exportação e importação de dados e de informação em formato XML, JSON, TXT e XLS
TC39	Outros requisitos	Disponibilização de mecanismos de auditoria que permitam a rastreabilidade de operações.
TC40	Segurança dos dados	Mecanismos de salvaguarda e recuperação da informação (Backup & Restore)

Cláusula 21.ª

Preparação na utilização técnica e funcional da solução

1. Preparação da equipa de apoio na utilização técnica e funcional da solução, nas seguintes áreas:
   a) Administração da solução;
   b) Gestão tecnológica da solução (implementação/ manutenção/ monitorização, plano de salvaguarda e recuperação);
   c) Definição do plano de classificação global, tempos de retenção, entre outros aspetos relacionados com os processos de suporte;
   d) Desenho e implementação de processos na solução (Workflows);
   e) Gestão funcional da solução, nas suas diferentes vertentes.

2. Preparação dos utilizadores na componente funcional da solução, nas seguintes áreas:
   a) Gestão do ciclo de vida dos processos (MEFs ou outros);
   b) Consulta e pesquisa de processos;
   c) Exportação de processos;
   d) Outras funcionalidades base necessárias à correta utilização da solução.

3. Caso os concorrentes considerem fundamental a preparação noutras áreas, deverão indicá-las.
4. A preparação desta equipa de apoio e dos utilizadores decorrerá na Região Autónoma da Madeira.
5. Caso se justifique, os concorrentes devem ainda indicar os pré-requisitos que os utilizadores terão que possuir, com vista a garantir o aproveitamento desejado.
6. Os meios, os monitores e restante logística são da responsabilidade do adjudicatário, bem como toda a documentação necessária à preparação básica deve ser facultada pelo adjudicatário.
7. Adicionalmente, para suporte aos testes da equipa de apoio deve ser disponibilizada uma entidade de teste / demo, com a possibilidade de simulação de diversas situações.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

Cláusula 22.ª

Prestação dos serviços de apoio e suporte (*Service Desk*)

1. O adjudicatário deve garantir o apoio e suporte na utilização da solução nos seguintes termos:
   a) O 1º nível de contacto com as entidades será garantido exclusivamente pela equipa de serviços partilhados (1ª linha);
   b) Na impossibilidade de resolução do incidente no 1º nível, o mesmo será encaminhado ao adjudicatário (2º nível) o qual deve apoiar diretamente a referida equipa na resolução do problema. O adjudicatário deve enviar, em formato eletrónico, um relatório da intervenção realizada. Nesse relatório deve constar a identificação da entidade, a descrição do problema e respetiva resolução, o tempo de resolução, a data e a identificação do técnico responsável pela resolução;
   c) O nível de prioridade da ocorrência ou da questão é determinado pela DRI, com base na ponderação da informação prestada pelas entidades, aquando da notificação e da análise da ocorrência;
   d) A resposta do adjudicatário é dada em função das seguintes prioridades:
      a. Para a **Prioridade um (P1)**, o adjudicatário deve afetar os recursos necessários à resposta o mais rapidamente possível, não ultrapassando as **2 (duas) horas**, após a receção da notificação;
      b. Para a **Prioridade dois (P2)**, o adjudicatário deve afetar os recursos necessários à resposta, não ultrapassando as **8 (oito) horas**, após a receção da notificação;
      c. Para a **Prioridade três (P3)**, o adjudicatário deve afetar os recursos necessários à resposta, não ultrapassando os **16 (dezasseis) horas**, após a receção da notificação;
      d. Para a **Prioridade quatro (P4)**, o adjudicatário deve afetar os recursos necessários à resposta, não ultrapassando **40 (quarenta) horas**, após a receção da notificação.

2. Os tempos indicados para as quatro prioridades de ocorrência devem ser considerados dentro do horário normal do prestador de serviços (8 horas/dia). A contagem do tempo interrompe-se no final de cada período (manhã ou tarde) reiniciando-se no período seguinte.

Cláusula 23.ª

Manutenção preventiva e corretiva

1. O adjudicatário deve garantir a manutenção preventiva e corretiva da solução e restantes sistemas associados.
2. Será planeado entre a DRI e o adjudicatário a forma de acesso remoto à plataforma, para operações de configuração, manutenção, correção, atualizações, entre outros. Sempre que seja necessária uma intervenção na plataforma alojada nos *Datacenters* do GRM, esta deve ser alvo de prévio agendamento entre as partes.
3. Entende-se por:
   a) ***Manutenção corretiva*** – o conjunto de atividades que visam a correção de uma situação anómala de um produto base ou serviço base, ao nível das funcionalidades existentes;
   b) **Manutenção preventiva** – Serviço preventivo e pró-ativo desenhado para manter o bom nível de segurança da plataforma, da rede e servidores virtuais, que inclui:
      a. Controlo de atualização da plataforma;
      b. Monitorização do estado dos recursos;
      c. Verificação de eventos anómalos;

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

d. Análise das configurações e evolução de capacidade dos servidores;
e. Reporte das anomalias detetadas;
f. Recomendações que visem colmatar situações de risco ou outras provenientes da evolução expectável no consumo de recursos informáticos;
g. Envio e suporte na instalação de atualizações.

4. As ações de manutenção devem ser asseguradas pelos instrumentos para monitorização da eficiência da solução, a nível aplicacional e de motor de base de dados.

5. Deve ser dada apoio/preparação aos técnicos da DRI para assegurar todas as tarefas relativas a todos os procedimentos considerados necessários à implementação/ manutenção/ monitorização da solução, nomeadamente: salvaguarda/reposição de dados, monitorização da eficiência e ações corretivas.

6. As ações de manutenção realizadas, devem ser enviadas por escrito para a DRI, no prazo máximo de 10 dias úteis após a execução da ação.

Cláusula 24.ª

Serviço de *upgrade* de versão

1. O adjudicatário fica obrigado, durante a vigência do contrato, a garantir o serviço de *upgrade* de versão da plataforma disponibilizada em regime de aluguer operacional.

2. Este serviço inclui atualizações por iniciativa do adjudicatário (tais como: correção de erros, melhoria de performance e implementação de novas funcionalidades) e por imperativos legais, orçamentais ou estratégicos, tais como alterações orgânicas.

Cláusula 25.ª

Propriedade dos dados

1. Os dados contidos nas bases de dados do software de gestão a propor são propriedade do Governo Regional e das diversas entidades, constantes da Cláusula 7.ª.

2. O adjudicatário, deve disponibilizar o modelo entidade-relação (ERD), através da notação UML – Unified Modeling Language e respetivos diagramas estruturais e comportamentais e o dicionário de dados, para que seja possível a interpretação dos mesmos. Neste âmbito e após a entrada em produção do software de gestão o fornecedor fica obrigado a realizar sessões de preparação para a passagem deste conhecimento para a equipa técnica da DRI.

Cláusula 26.ª

Compatibilidade com os sistemas existentes

1. Além do cumprimento dos requisitos técnicos e funcionais do presente caderno de encargos, e dado ser uma solução *on-premises*, é da responsabilidade do adjudicatário garantir que toda a plataforma funciona de forma integrada e compatível com os sistemas instalados no GRM.

2. O licenciamento de quaisquer produtos a nível aplicacional e de motor de base de dados e outros, instrumentos para monitorização da eficiência da solução proposta e outros produtos específicos pertinentes ao bom funcionamento da solução proposta, são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário e devem constar da proposta apresentada.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

Cláusula 27.ª

Acesso à plataforma após o *términus* do contrato

Após o término do contrato, o adjudicatário fica obrigado a garantir o acesso aos dados através do software de gestão alojado nos *Datacenters* do GRM, na sua última versão à data do término do contrato, para efeito de consulta e/ou transferência dos dados existentes, a pelo menos um utilizador por cada entidade, sem custos adicionais nos 10 anos subsequentes.

Azinhaga do Poço Barral, 23, Edifício Funchal Business Center, Piso 1A | 9000-638 Funchal | T. +351 291 145 190
www.madeira.gov.pt | dri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685