

## **CADERNO DE ENCARGOS**

---

***“P062/2021 - Manutenção das Aplicações ERP - AIRC - Ano de 2022”***

### **AJUSTE DIRETO**

## **PROCEDIMENTO N.º P062/2022**

---

MUNICÍPIO DE OURÉM  
CÂMARA MUNICIPAL  
Caderno de encargos

“P062/2022 - Manutenção das Aplicações ERP - AIRC - Ano de 2022”

## ÍNDICE

|                                                                                             |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| CAPÍTULO I –DISPOSIÇÕES GERAIS-----                                                         | 3     |
| Cláusula 1. <sup>a</sup> – Objeto -----                                                     | 3     |
| Cláusula 2. <sup>a</sup> – Contrato -----                                                   | 3     |
| Cláusula 3. <sup>a</sup> – Prazo -----                                                      | 3     |
| CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS -----                                                  | 4     |
| SECÇÃO I – OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR -----                                                   | 4     |
| SUBSECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS -----                                                      | 4     |
| Cláusula 4. <sup>a</sup> – Obrigações principais do prestador de serviços -----             | 4     |
| Cláusula 5. <sup>a</sup> – Conformidade e operacionalidade dos bens -----                   | 4     |
| Cláusula 6. <sup>a</sup> – Prestação do serviço objeto do contrato e prazo de execução----- | 4     |
| SECÇÃO II – OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO DE OURÉM -----                                          | 4     |
| Cláusula 7. <sup>a</sup> – Preço contratual e preço base -----                              | 4 e 5 |
| Cláusula 8. <sup>a</sup> – Condições de pagamento -----                                     | 5     |
| CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO -----                                    | 5     |
| Cláusula 9. <sup>a</sup> – Penalidades contratuais -----                                    | 5 e 6 |
| Cláusula 10. <sup>a</sup> – Responsabilidade pelos erros e omissões de projeto -----        | 6     |
| Cláusula 11. <sup>a</sup> – Força maior -----                                               | 6 e 7 |
| Cláusula 12. <sup>a</sup> – Resolução por parte do contraente público -----                 | 7     |
| Cláusula 13. <sup>a</sup> – Resolução por parte do prestador -----                          | 7 e 8 |
| CAPÍTULO IV – CAUÇÃO (QUANDO APLICÁVEL) -----                                               | 8     |
| Cláusula 14. <sup>a</sup> – Execução da caução-----                                         | 8     |
| CAPÍTULO V – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS -----                                                    | 8     |
| Cláusula 15. <sup>a</sup> – Foro competente-----                                            | 8     |
| CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS-----                                                       | 8 e 9 |
| Cláusula 16. <sup>a</sup> – Subcontratação e cessão da posição contratual-----              | 9     |
| Cláusula 17. <sup>a</sup> – Comunicações e notificações-----                                | 9     |
| Cláusula 18. <sup>a</sup> – Legislação aplicável-----                                       | 9     |
| ANEXO I -----                                                                               | 11    |

## AJUSTE DIRETO

### CADERNO DE ENCARGOS

#### Capítulo I Disposições gerais

##### Cláusula 1.<sup>a</sup>

##### **Objeto**

1 — O presente caderno de encargos, compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a prestação de serviços para aquisição pela entidade adjudicante de serviços de manutenção das aplicações AIRC, referente ao ano de 2022, nos termos do Caderno de Encargos, convite e demais legislação aplicável.

2 – Os sistemas de informação suportados pela aplicação ERP AIRC e que fazem parte do presente procedimento são:

- AIRCSig – Conector de Localização – PUB;
- AIRCSig – Conector de Localização – SNP;
- AIRCSig – Conector de Localização – SPO;
- BIS RH – Sistemas de Apoio à Decisão Recursos Humanos;
- eFI-3 Faturação Eletrónica SCA;
- GES – Gestão de Stocks;
- Licenciamento Base Dados AIRC;
- OAD – Obras por Administração Direta;
- SAD – Sistema de Avaliação de desempenho;
- SBA – Sistema de Beneficiários da ADSE;
- SCE – Sistema de Controlo de Empreitadas;
- SEF – Sistemas de Execuções Fiscais;
- SGF – Sistema de Gestão de Faturação;
- SGP – Gestão de Pessoal;
- SMT – Sistema de Medicina no Trabalho;
- SNC – Sistema de Normalização Contabilística;
- SNP – Sistema de Normalização de Património;
- SNT – Sistema de Normalização de Tesouraria;
- SPO – Sistema de Processos de Obras;
- STA – Sistema de Tratamento de Atas;
- TAX – Gestão de Cemitérios;
- TAX – Gestão de Mercados;
- TAX – Gestão de Publicidade;
- TAX – Guias de Receitas Gerais
- TEC – Tratamento de Escrituras e Contratos

3 - Antes da abertura do procedimento foi efetuada consulta informal ao mercado, pelo que se inclui essa informação do presente CE, conforme Anexo I.

## Cláusula 2.<sup>a</sup>

### **Contrato**

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

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;

c) O presente Caderno de Encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

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

## Cláusula 3.<sup>a</sup>

### **Prazo**

1 - O contrato mantém-se em vigor até à total prestação do serviço objeto do contrato (ano de 2022), sem prejuízo da manutenção das obrigações acessórias decorrentes da execução do contrato por parte do adjudicatário.

## Capítulo II **Obrigações contratuais**

### Secção I

### **Obrigações do fornecedor**

## Subsecção I

### Disposições gerais

#### Cláusula 4.<sup>a</sup>

##### **Obrigações principais do prestador de serviços**

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas técnicas que se anexam, da celebração do contrato decorrem para o prestador do serviço a obrigação principal de prestar o serviço identificado na sua proposta;

2 – Durante a fase de execução do contrato e com a periodicidade mensal, constitui obrigação do prestador do serviço a apresentação de relatório de execução do contrato, com informação detalhada da fase em que se encontra o processo, que será aprovado pela entidade adjudicante.

#### Cláusula 5.<sup>a</sup>

##### **Conformidade e operacionalidade dos serviços**

1 - O fornecedor obriga-se a prestar os serviços ao Município de Ourém, objeto do caderno de encargos com as características, especificações e requisitos técnicos previstos neste Caderno de Encargos, e demais legislação em vigor.

#### Cláusula 6.<sup>a</sup>

##### **Prestação do serviço objeto do contrato e prazo de execução**

1 - Os serviços para a Prestação de serviços, a elaborar de acordo com as cláusulas do Caderno de Encargos deverá acontecer no ano de 2022.

## Secção II

### Obrigações do Município de Ourém

#### Cláusula 7.<sup>a</sup>

##### **Preço contratual e preço base**

1 - Pela prestação do serviço objeto do contrato, o município de Ourém deve pagar ao prestador do serviço a quantia total que constar da proposta adjudicada a qual não pode exceder a quantia de **(15.800,00 €), quinze mil e oitocentos euros**, corresponde ao preço base, acrescida de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 8.<sup>a</sup>

**Condições de pagamento**

1. As quantias devidas pelo MO nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de (60) sessenta dias, observando o cumprimento às normas estabelecidas no sistema de controlo interno do MO, particularmente, face à especificidade dos mecanismos de verificação da regularidade orçamental, financeira e económica subjacente aos processos de despesa pública e aos ganhos de eficiência e operacionalidade, no estabelecimento de planos de gestão de tesouraria mensais, com períodos de pagamento delimitados temporariamente, as quais serão emitidas mensalmente.

2. Para o efeito dos números anteriores, considera-se vencida a obrigação com a realização dos serviços objecto do contrato.

3. Em caso de discordância por parte do MO, quanto aos valores indicados nas facturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova factura corrigida.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as facturas são pagas através de cheque, transferência bancária ou numerário, consoante for mais fácil ao MO.

5. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta dos bens a fornecer devendo reflectir a factura, os serviços efectivamente fornecidos no período a que se refere.

Capítulo III

**Penalidades contratuais e resolução**

Cláusula 9.<sup>a</sup>

**Penalidades contratuais**

1 — Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o município de Ourém pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento da prestação do serviço, que poderá ascender até ao montante do preço base do procedimento.

2 — Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o município de Ourém pode exigir-lhe uma pena pecuniária até ao valor do preço base do procedimento.

3 — Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador ao abrigo da alínea do n.º 1, desta cláusula, relativamente à prestação de serviços cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução.

4 — Na determinação da gravidade do incumprimento, o município de Ourém tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.

5 — O município de Ourém pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6 — As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o município de Ourém exija uma indemnização pelo dano excedente.

#### Cláusula 10.<sup>a</sup>

##### **Responsabilidade pelos erros e omissões de projeto**

1-No caso de surgirem erros ou omissões que decorram do incumprimento de obrigações de conceção assumidas por terceiros perante o dono de obra, será exercido o direito que lhe assiste de ser indemnizado, conforme preconizado no artigo 378º do no Código dos Contrato Públicos.

#### Cláusula 11.<sup>a</sup>

##### **Força maior**

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

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

3 — Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

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

5 — A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

#### Cláusula 12.<sup>a</sup>

##### **Resolução por parte do contraente público**

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

#### Cláusula 13.<sup>a</sup>

##### **Resolução por parte do prestador**

1 — Tendo por base os fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador pode resolver o contrato quando:

2 — O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos da Cláusula 14.<sup>a</sup>.

3 — Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao município de Ourém, que produz efeitos trinta (30) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4 — A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo fornecedor, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo IV  
**Caução** (Quando aplicável)

Cláusula 14.<sup>a</sup>

**Execução da caução**

1 — (Não aplicável) A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do convite, pode ser executada pelo município de Ourém, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo fornecedor das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2 — (Não aplicável) A resolução do contrato pelo município de Ourém não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.

3 — (Não aplicável) A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de dez (10) dias após a notificação do município de Ourém para esse efeito.

4 — (Não aplicável) A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos contratos Públicos.

Capítulo V  
**Resolução de litígios**

Cláusula 15.<sup>a</sup>

**Foro competente**

1 - Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal de Leiria, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VI  
**Disposições finais**

Cláusula 16.<sup>a</sup>

**Subcontratação e cessão da posição contratual**

1- A subcontratação pelo fornecedor e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.<sup>a</sup>

**Comunicações e notificações**

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

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

Cláusula 18.<sup>a</sup>

**Legislação aplicável**

1 - O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Com os melhores cumprimentos.

Ourém, 7 de abril de 2022

O Presidente da Câmara Municipal,

---

Luís Miguel Albuquerque

# ANEXO I

## Consulta Preliminar ao Mercado

(n.º 4 do artigo 35.º - A do CCP)

## Associação Informática da Região Centro

Coimbra iParque Lote 15 - 3040-540 Antanhol

Contribuinte N.º: 501378669

Telefone: 239 850 500

Email: comercial@airc.pt

## Município de Ourém

Praça Dona Maria II

2490-499 OURÉM

| Vendedor: Ricardo Tanganho                |                                                      | V/Nº Contribuinte: 501280740 |        | Condições Pagamento: 30 Dias |       |       |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|--------|------------------------------|-------|-------|
| Referência                                | Designação                                           | Instalação                   | Quant. | Preço Unit.                  | Desc. | Total |
| Taxa Anual de Manutenção do ERP AIRC 2022 |                                                      |                              |        |                              |       |       |
| M.ERP.C.SIG.PUB                           | AIRCSig - Conector de Localização - PUB              | 30.05.2011                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.C.SIG.SNP                           | AIRCSig - Conector de Localização - SNP              | 30.05.2011                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.C.SIG.SPO                           | AIRCSig - Conector de Localização - SPO              | 30.05.2011                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.BISRH                               | BIS RH - Sistema de Apoio à Decisão Recursos Humanos | 07.08.2005                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.C.EFI-3                             | eFi-3 Faturação Eletrónica SCA                       | 09.04.2021                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.GES                                 | GES-Gestão de Stocks                                 | 21.05.2002                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.LIC.AIRC                                | Licenciamento Base Dados AIRC                        | 07.06.2019                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.OAD                                 | OAD-Obras por Administração Direta                   | 14.07.2003                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SAD                                 | SAD-Sistema de Avaliação de Desempenho               | 01.06.2009                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SBA                                 | SBA-Sistema de Beneficiários da ADSE                 | 30.12.1993                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SCE                                 | SCE-Sistema de Controlo de Empreitadas               | 12.05.2006                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SEF                                 | SEF-Sistema de Execuções Fiscais                     | 25.09.2007                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SGF                                 | SGF-Sistema de Gestão de Faturação                   | 17.10.2013                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SGP                                 | SGP-Gestão de Pessoal                                | 27.05.1991                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SMT                                 | SMT-Sistema de Medicina no Trabalho                  | 15.03.2012                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SNC                                 | SNC-Sistema de Normalização Contabilística           | 26.01.1991                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SNP                                 | SNP-Sistema de Normalização de Património            | 21.07.1999                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SNT                                 | SNT-Sistema de Normalização de Tesouraria            | 02.10.1996                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.SPO                                 | SPO-Sistema de Processos de Obras                    | 20.10.1994                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.STA                                 | STA-Sistema de Tratamento de Actas                   | 20.03.1991                   | 1,0    |                              |       |       |
| M.ERP.TAXCEM                              | TAX-Gestão de Cemitérios                             | 27.02.1997                   | 1,0    |                              |       |       |
|                                           |                                                      |                              |        |                              |       |       |



| Taxa IVA              | Base Tributável | Valor do IVA     |
|-----------------------|-----------------|------------------|
| 23%                   | 15 800,00       | 3 634,00         |
| <b>Total a pagar:</b> |                 | <b>19 434,00</b> |

Vendedor: Ricardo Tanguinho

V/Nº Contribuinte: 501280740

Condições Pagamento: 30 Dias

| Referência    | Designação                               | Instalação | Quant. | Preço Unit. | Desc. | Total |
|---------------|------------------------------------------|------------|--------|-------------|-------|-------|
| M.ERP.TAXMERC | TAX-Gestão de Mercados                   | 27.02.1997 | 1,0    |             |       |       |
| M.ERP.TAXPUB  | TAX-Gestão de Publicidade                | 27.02.1997 | 1,0    |             |       |       |
| M.ERP.TAXGRG  | TAX-Guias de Receita Gerais              | 05.09.1996 | 1,0    |             |       |       |
| M.ERP.TEC     | TEC-Tratamento de Escrituras e Contratos | 27.06.2008 | 1,0    |             |       |       |



| Taxa IVA       | Base Tributável | Valor do IVA |
|----------------|-----------------|--------------|
| 23%            |                 |              |
| Total a pagar: |                 |              |

### **Condições Financeiras**

#### **1. Condições Faturação**

Todos os serviços prestados ao cliente serão faturados após adjudicação desta proposta.

#### **2. Nota Explicativa do Preço**

As horas prestadas até ao limite de 7 horas/dia serão sempre faturadas ao preço de 60,00€/hora.

Quando seja ultrapassado o limite de 7 horas/dia, as horas adicionais serão faturadas ao preço de 75,00€/hora, na primeira hora e 82,00€ nas horas seguintes.

Sábados, Domingos e Feriados - todas as horas de serviço prestadas serão faturadas ao preço de 90,00€/hora.

No caso da prestação de serviços se prolongar para além do tempo previsto na presente proposta e em datas diferentes das agendadas, poderá ser apresentada uma proposta de serviços adicional.

#### **3. Revisão de Preços**

#### **4. Despesas de Deslocação**

Todas as despesas com serviços não identificados nesta proposta, bem como as despesas de deslocação e estadia dos técnicos envolvidos inerentes à prestação desses serviços, são da exclusiva responsabilidade do cliente.

#### **5. Serviços Complementares**

As estimativas de duração dos serviços propostos, foram efetuadas com base na experiência em projetos equivalentes e nos perfis dos recursos previstos para a execução do serviço. Esta avaliação poderá sofrer alterações se os pressupostos ou o âmbito do projeto forem alterados.

Caso se verifique, a gestão de projeto da AIRC reserva-se o direito de identificar:

- Serviços complementares a mais: Estes representam o custo e esforço adicional, a serem abordados comercialmente. Este tipo de ajuste será realizado, exceto se existirem serviços complementares a menos que correspondam a um saldo de horas de trabalho positivo a favor do cliente;
- Serviços complementares a menos: Tarefas que resultem da redução (comprovada) em termos de esforço de especificações anteriormente aprovadas, que serão contabilizadas pela gestão de projeto da AIRC em saldo positivo a favor do cliente.

## **Condições Gerais de Fornecimento**

### **1. Prazo de Execução**

A prestação dos serviços a realizar no âmbito desta proposta vigorará até 31 de dezembro do presente ano, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

### **2. Assistência e Garantia**

A AIRC garante que os Serviços Propostos serão executados em conformidade com o estipulado na presente proposta, bem como em conformidade com os padrões normalmente aceites neste ramo de atividade. Os serviços prestados pela AIRC não beneficiam de qualquer garantia ou objetivos para além dos especificados na presente proposta.

O período de garantia dos serviços objeto desta proposta será de 6 (seis) meses, a contar da data da conclusão dos mesmos.

Os níveis de serviço, condições e formas de assistência assegurados durante o período de garantia são os seguintes:

- Suporte Telefónico (Dias úteis das 9h às 17h30);
- Suporte Técnico por correio eletrónico (Dias úteis das 9h às 17h30);
- Telemanutenção (Dias úteis das 9h às 17h30). Utilizando os mesmos recursos de acesso remoto seguro disponíveis para a assistência ao ERP AIRC;

O tempo de resposta assegurado (para qualquer um dos canais) será de 2 horas.

### **3. Assistência e Manutenção**

A AIRC compromete-se a assegurar, no âmbito do Contrato de Assistência e Manutenção:

a) O acesso à atualização do software licenciado. Por software licenciado entende-se um ou mais módulos de software com licença de utilização legalmente cedida pela AIRC e cuja validade se estende ao longo do ciclo de vida do software. Por atualização de software licenciado, entende-se a substituição do software por outros que contenham alterações resultantes de imperativos legais, introdução de novas funcionalidades e melhorias de desempenho;

b) A prestação de esclarecimentos resultantes de dúvidas de funcionamento de software licenciado em contactos efetuados via telecomunicações. As despesas com serviços, deslocação e estadia dos técnicos para intervenção nas instalações da entidade adjudicante, no âmbito do contrato de Assistência e Manutenção serão da responsabilidade da entidade adjudicante.

### **4. Gestão e Acompanhamento**

Aconselha-se que o cliente designe um coordenador do trabalho, que será responsável por solucionar as questões que lhe sejam postas pela AIRC e que fará acompanhamento dos trabalhos.

## 5. Local de Execução

## 6. Validade da Proposta

A presente proposta tem um prazo de validade de 66 (sessenta e seis) dias, findos os quais as condições apresentadas terão de ser confirmadas pela AIRC.

## 7. Informações Adicionais

## 8. Confidencialidade

Todo o material contido nesta proposta constitui informação confidencial sobre produtos e métodos cuja propriedade pertence à AIRC. Ao avaliar esta proposta, o cliente compromete-se a não revelar nenhuma informação nela contida a terceiros e a não duplicar, utilizar ou ceder para nenhum propósito que não seja o de a avaliar.

O representante da AIRC,