**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR**

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU**

# CADERNO DE ENCARGOS

**AJUSTE DIRETO**
**N.º 9/IPV/2022**
**(Critérios materiais – alínea ii) e iii) do nº1 do artº 24º do CCP)**

**Prestação de serviços de continuidade de Software ERP Primavera e Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera, para o Instituto Politécnico de Viseu**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU
Av.ª José Maria Vale de Andrade
*Campus* Politécnico
3504-510 VISEU
telefone n.º 232480700
telefax n.º 232480750
email: ipv@sc.ipv.pt

**junho**
**2022**

**Índice**

Clausula 1.ª - Objeto

Clausula 2.ª - contrato

Clausula 3.ª – Alterações ao contrato

Clausula 4.ª – Prazo

Clausula 5.ª - Obrigações principais do prestador de serviços

Clausula 6.ª – Local da prestação de serviços

Clausula 7.ª – Forma de prestação de serviços

Clausula 8.ª - Proteção de dados pessoais

Clausula 9.ª – Conformidade e garantia técnica

Clausula 10.ª – Dever de sigilo

Clausula 11.ª – Preço contratual

Clausula 12.ª – Condições de pagamento

Clausula 13.ª – Penalidades contratuais

Clausula 14.ª – Casos Fortuitos ou de Força Maior

Clausula 15.ª – Resolução por parte do contratante público

Clausula 16.ª – Resolução por parte do prestador de serviços

Clausula 17.ª – Direito de utilização do software e respetivos dados

Clausula 18.ª - Execução da caução

Clausula 19.ª – Seguros

Clausula 20.ª – Foro competente

Clausula 21.ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

Clausula 22.ª – Comunicações e notificações

Clausula 23.ª – Contagem de prazos

Clausula 24.ª – Legislação aplicável

Especificações técnicas

**Ajuste Direto n.º 9/IPV/2022** – Prestação de serviços de continuidade de Software ERP Primavera e Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera, para o Instituto Politécnico de Viseu

Cláusula 1.ª

**Objeto**

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no presente contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de continuidade de Software ERP Primavera e Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera, para o Instituto Politécnico de Viseu de acordo com as especificações técnicas em anexo.

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 e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

5 – Além dos documentos indicados no número 2, o prestador de serviços, obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

6 - Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são aí indicadas.

Cláusula 3.ª

**Alterações ao contrato**

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

2 - A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;

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.
4 - A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência garantida na fase de formação do mesmo, à luz da legislação e regulamentação aplicáveis, máxime em sede do estatuído no Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 4.ª

**Prazo**

O contrato mantém-se em vigor **após sua outorga até 31 de dezembro de 2022,** sendo renovável anualmente até ao limite de mais dois anos, em parte ou em todo, se nenhuma das partes o denunciar, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, por carta registada com aviso de recepção, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 5.ª

**Obrigações principais do prestador de serviços**

1 — Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as obrigações definidas nas peças do procedimento.
2 —A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª

**Local da prestação do serviço**

Não aplicável.

Cláusula 7.ª

**Forma de prestação do serviço**

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais de celebração do contrato, decorrem para o(s) cocontratante(s) as seguintes obrigações principais:

a. Obrigação de prestar os serviços em conformidade com as especificações técnicas identificadas no presente caderno de encargos e, que dele faz parte integrante;
b. Disponibilização de todos os elementos técnicos necessários à implementação das soluções;
c. Garantir a proteção e segurança da informação sobre as pessoas singulares, em concreto que o tratamento no âmbito da prestação dos serviços, objeto do contrato, ocorrerá em estrita observância de todas as disposições pertinentes de direito nacional e europeu que protegem os direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares, em particular o seu direito à proteção da vida privada no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais;
d. Garantir a implementação de medidas técnicas de segurança adequadas à confidencialidade e à integridade da informação tratada;

2 - Para o acompanhamento da execução dos contratos, o(s) cocontratante(s) fica(m) obrigado(s) a manter, com a periodicidade necessária e definida pelas partes, reuniões de coordenação com os representantes do contraente público, das quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião.
3 - As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do(s) cocontratante(s) o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.
4 - Constituem, ainda, obrigações do(s) cocontratante(s):

a. Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relativas e/ou relevantes para a execução dos serviços, incluindo, entre outras, e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo, lugar e os meios, de forma a salvaguardar que os serviços são realizados nos termos contratados, atempadamente e sem hiatos, falhas ou interrupções.
b. Recorrer a todos os meios técnicos, humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
c. Comunicar antecipadamente às entidades adjudicantes, logo que tenha conhecimento, qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com o contraente público;
d. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização do contraente público;
e. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e ou a sua situação comercial;
f. Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios à referida formação e ou execução, impendendo esta obrigação sobre todos os colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos, independentemente do respetivo vínculo;
g. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 8.ª

**Proteção de dados pessoais**

1 - O cocontratante obriga-se a cumprir o disposto na legislação nacional em vigor, relativa à proteção de dados pessoais, bem como o disposto no Regulamento Europeu Geral sobre Proteção de Dados, à proteção da privacidade no sector de comunicações eletrónicas, mantendo em total confidencialidade os dados pessoais ("Dados"), cujo acesso lhe tenha sido concedido pelo contraente público, no âmbito da execução do presente contrato.
2 - Os dados pessoais a que o cocontratante tenha acesso, ou que lhe sejam cedidos pelo contraente público ao abrigo da execução do presente contrato, serão tratados com a estrita observância de todas as disposições aplicáveis de direito nacional e europeu, que protejam os direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares, em particular o seu direito à proteção da vida privada, no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais.

3 - Paralelamente, o cocontratante obriga-se a atuar de acordo com as instruções que lhe forem transmitidas pelo contraente público, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais de terceiros.
4 - O cocontratante obriga-se, por si e através dos seus colaboradores, a cumprir com as disposições legais que digam respeito à proteção de dados e que lhes sejam legalmente aplicáveis, obrigando-se a informar todos aqueles, sobre os quais tenham a direção, sobre a abrangência da confidencialidade dos dados. Compromete-se, designadamente a não tratar os dados a que tem acesso, de forma incompatível com a finalidade que justificou a recolha junto ao titular, nem a copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir ou divulgar a terceiros, sem que para tal tenha sido expressamente autorizado, por escrito, pelo contraente público.
5 - O cocontratante obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e organizacionais adequadas à segurança e privacidade dos dados pessoais por si guardados, utilizados e armazenados, e à livre circulação dos dados tratados no âmbito e para execução das atividades do presente contrato devendo, em especial:

a) Proteger os sistemas de processamento de dados por si utilizados, contra o acesso de pessoas não autorizadas, bem como contra ataques, independentemente da sua natureza, pelos próprios colaboradores ou terceiros ou ainda contra destruição ou perdas acidentais;
b) Garantir a posterior verificação e determinação sobre se e quem inseriu, alterou ou eliminou dados pessoais em sistemas de processamento de dados, no caso de uma ocorrência deste tipo.
c) Garantir a confidencialidade, a integridade, e a disponibilidade, dos dados pessoais.
d) Conforme já previsto no nº 2, o tratamento de dados a realizar, deve ser efetuado apenas de acordo com as instruções do responsável pelo tratamento de dados (o contraente público).
e) Apagar ou devolver (consoante a escolha do responsável pelo tratamento), todos os dados pessoais, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, salvo se a conservação dos dados for legalmente exigida.
f) No caso de subcontratação devidamente autorizada, o cocontratante deve obter a autorização expressa para o efeito do responsável pelo tratamento, ficando o subcontratante sujeito às mesmas obrigações do cocontratante, devendo o acordo entre ambos deter os mesmos requisitos de forma.

6 - O cocontratante, garante apoio ao responsável pelo tratamento em caso de exercício de direitos pelos titulares.
7 - O cocontratante presta assistência ao responsável pelo tratamento, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações que sobre ele recaem (segurança, notificações de violações de segurança, avaliações de impacto).
8 - O cocontratante colabora nas auditorias levadas a cabo pelo responsável pelo tratamento e garante que responderá, em prazo razoável, e na medida do possível, às questões da autoridade de controlo, relativas ao tratamento de dados pessoais que este contrato projeta e a qualquer pedido de informação do titular dos dados quanto ao tratamento.
9 - O cocontratante, obriga-se a despoletar o procedimento de notificação à Autoridade de Controlo Nacional, em caso de violação de dados pessoais, no prazo máximo de 72 h,

após tomar conhecimento ou, posteriormente, com a devida justificação do atraso na comunicação.
10 - Sempre que o tratamento de dados pessoais por si efetuado, envolva categorias especiais de dados, os titulares dos dados são informados de que os seus dados são alvo de operação, que consubstancia um tratamento de dados, da finalidade e da respetiva condição de legitimidade.
11 - O cocontratante é responsável por quaisquer danos causados ao titular dos dados e ao contraente público, enquanto responsável pelo tratamento de dados, por si e /ou dos seus colaboradores, decorrente de incumprimento de legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais, do Regulamento Geral de Proteção de Dados, bem como do presente contrato ou se não tiver seguido as instruções lícitas do contraente público, conforme disposição referida no n.º 3.
12 - Para efeitos do disposto nos números 4 e 11 da presente cláusula, entende-se por "colaboradores" toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao próprio cocontratante incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o referido cocontratante e o referido colaborador.

Cláusula 9.ª

**Conformidade e garantia técnica**

O prestador de serviços fica sujeito às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 10.ª

**Dever de sigilo**

1 - O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra relativa ao Instituto Politécnico de Viseu, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com 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 - Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços 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 11.ª

**Preço contratual**

1 - O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar é de 112 479,43 € (cento e doze mil, quatrocentos e setenta e nove euros e quarenta e três cêntimos), acrescido do iva à taxa legal em vigor.
2 – O preço referido no nº 1 desta cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público,

incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3 – O valor base fixado foi fornecido pelo requisitante de acordo com o seu conhecimento de serviços similares.

Cláusula 12.ª

**Condições de pagamento**

1 – O preço a que se refere a cláusula anterior é faturado após a conclusão das atividades a realizar descritas nas especificações técnicas do caderno de encargos, estimado o seguinte:
2022 – Uma única tranche paga no final do ano: 46 835,00 €.
2023 – 1ª tranche paga no final do 2º trimestre: 20 892,40 €.
2ª tranche paga no final do ano: 17 952,39 €.
2024 – 1ª tranche paga no final do 2º trimestre: 13 399,82 €.
2ª tranche paga no final do ano: 13 399,82 €.
2 - As quantias devidas ao adjudicatário, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção e validação pelo Instituto Politécnico de Viseu da respetiva fatura.
2 - Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após o fim do prazo mencionado no número anterior e aceitação pelo Instituto Politécnico de Viseu.
3 - Em caso de discordância por parte do Instituto Politécnico de Viseu, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este 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 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária, ou outro meio que se achar conveniente.
5 - O Instituto Politécnico de Viseu, está obrigado ao pagamento de juros moratórios pelo atraso nos pagamentos das faturas aceites, no período correspondente à mora, nos termos do disposto no art.º 806.º do Código Civil.
6 – Se existir a aplicação de penalidades por incumprimento contratual do adjudicatário, o valor apurado será descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação e/ou nas faturas subsequentes.

Cláusula 13.ª

**Penalidades contratuais**

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Instituto Politécnico de Viseu pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
P= V x A / 100; em que P corresponde ao montante da penalidade; V é igual ao valor do contrato, exceto deslocações e estadias e A é o número de falhas na resolução dos erros/ocorrências e/ou faltas na prestação do serviço superiores ao indicado nas especificações técnicas do presente caderno de encargos, comunicadas por escrito pelos serviços do IPV (email ou carta). O respetivo valor acumulado não pode exceder 20% do preço contratual.

2 - Entende-se por falha na resolução de erros/ocorrências, a não reposição num prazo até ao indicado nas especificações técnicas do presente caderno de encargos, da operação normal de funcionalidade e/ou dados da aplicação e base de dados, inclusive quando causada por propagação de erros na resolução dos erros/ocorrências originais e/ou na realização de tarefas manutenção/atualização por parte do adjudicatário.
3 - Entende-se por falta na prestação de serviço, a não realização de serviço num prazo até 3 dias úteis ou ao número de horas acordadas para o serviço no âmbito do contrato.
4 – Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviço, o Instituto Politécnico de Viseu pode exigir-lhe uma multa pecuniária até ao valor do preço contratual.
5 - Ao valor da pena pecuniária prevista nos números anteriores são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1.
6 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o Instituto Politécnico de Viseu tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
7 - O Instituto Politécnico de Viseu pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
8 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Instituto Politécnico de Viseu exija uma indemnização pelo dano excedente.
9 - Se existir a aplicação de penalidades por incumprimento contratual do adjudicatário, o valor apurado será descontado na fatura relativa ao período em que se deu o fato que originou a sua aplicação e/ou nas faturas subsequentes.

Cláusula 14.ª

**Casos Fortuitos ou de Força Maior**

1 - Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, 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 fornecedor, na parte em que intervenham;
*b)* Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
*d)* Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor 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 fornecedor 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 15.ª

**Resolução por parte do contraente público**

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, designadamente no CCP, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador de serviços, violar de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente:

a) Não ser possível chegar a um acordo sobre a equipa alocada ao projeto;

b) Não serem aceites as alterações à equipa de projeto inicialmente aprovada;

c) Não ser cumprido o plano estruturado de operacionalização apresentado pelo adjudicatário, após a adjudicação;

d) A qualidade das soluções apresentadas, não corresponder às expectativas dos adjudicantes, nos termos estabelecidos no contrato, caderno de encargos e outras peças do procedimento;

2 - O direito de resolução do contrato referido no número anterior, tem lugar mediante notificação, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao cocontratante, da qual conste, em especial, a indicação da situação de incumprimento e dos respetivos fundamentos.

3- O direito de resolução do contrato previsto nos termos dos números anteriores, tem a necessária produção de efeitos 60(sessenta) dias após a receção da carta registada referida no número anterior, mas pode sempre ser afastado no caso de o cocontratante cumprir com todas as obrigações em falta nesse prazo e proceder ao pagamento das sanções pecuniárias correspondentes, entretanto aplicadas.

4- O exercício do direito de resolução, não liberta o cocontratante do dever de satisfazer as solicitações das entidades contratantes, efetuadas no âmbito do contrato à luz do presente caderno de encargos, recebidas até à data da referida resolução.

5- Em caso de resolução do contrato por qualquer entidade contratante, por facto imputável ao cocontratante, este fica obrigado ao pagamento à entidade contratante de uma indemnização fixada a título de cláusula penal.

Cláusula 16.ª

**Resolução por parte do prestador de serviços**

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, e de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelos contraentes públicos especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, à

luz do disposto no artigo 332.º do CCP, o cocontratante tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações:
a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao contraente público;
c) Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo contraente público por período superior a 6 (seis) meses ou quando o montante em dívida exceda 25% (vinte e cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros;
d) Exercício ilícito dos poderes tipificados no capítulo sobre conformação da relação contratual pelo contraente público, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
e) Incumprimento pelo contraente público de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.
2 - No caso previsto na alínea a) do número anterior, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do cocontratante ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença.
3 - O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.
4 - Nos casos previstos na alínea c) do número 1 anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao contraente público, produzindo efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
5 - A resolução do contrato nos termos do disposto nos números anteriores, não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP, com as devidas adaptações.

Cláusula 17.ª

**Direito de utilização do software e respetivos dados**

O IPV tem o direito de utilização do software do objeto do procedimento e em funcionamento na Instituição, assim como de todas as customizações efetuadas e respetivos dados, de acordo a normativa do RGPD. Tem ainda o usufruto dos desenvolvimentos e funcionalidades acrescidas ao produto, decorrentes das atualizações do produto, no âmbito do contrato de continuidade.

Cláusula 18.ª

**Execução da caução**

Não aplicável.

Cláusula 18.ª

**Seguros**

1- Se aplicável, sem prejuízo do disposto na lei e ou no presente caderno de encargos e ou no contrato, é da responsabilidade do cocontratante a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos inerentes à prestação dos serviços objeto do contrato.

2- Qualquer entidade contratante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos nos números anteriores, devendo o cocontratante entregar a mesma no prazo de 2(dois) dias, contados da notificação escrita para o efeito.

Cláusula 19.ª

**Foro competente**

Sem prejuízo do disposto no n.º 2 na cláusula 15.ª, para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Viseu, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 20.ª

**Subcontratação e cessão da posição contratual**

1 - A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual por qualquer das partes carece sempre da autorização da outra parte, nos termos do disposto no CCP, em especial à luz do disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.

2 - A cessão da posição contratual do cocontratante, carece sempre de autorização da respetiva entidade contratante.

3 - Atento o disposto no número anterior, o cocontratante não pode ceder a sua posição contratual no contrato, ou quaisquer dos direitos e ou obrigações que dele decorram, sem a autorização, prévia e por escrito, da respetiva entidade contratante, para o efeito.

4 - Para efeitos da autorização referida no número anterior, o cessionário deve apresentar, sempre e de forma prévia, toda a documentação exigida ao cocontratante no âmbito do procedimento que deu origem ao contrato.

5 - Atento o disposto no número anterior, o cessionário, que deve deter as necessárias capacidades técnica e financeira para assegurar o bom, o exato e o pontual cumprimento do contrato, deve comprovar, designadamente, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

6 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, a respetiva entidade contratante deve emitir a pertinente pronúncia no prazo de 15 (quinze) dias, contado da apresentação do respetivo pedido escrito, desde que regularmente instruído.

7 - O decurso do prazo previsto no número anterior, sem que a respetiva entidade contratante tenha emitido decisão sobre o pedido formulado ou apresentado, equivale, para todos os efeitos, ao seu indeferimento.

8 - Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante cede, nos termos do disposto no artigo 318.º-A do CCP, a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do presente procedimento, pela ordem sequencial da classificação dos concorrentes do mesmo procedimento.

9 - A cessão da posição contratual pela respetiva entidade contratante, depende de autorização prévia do cocontratante, apenas sendo objeto de recusa quando haja fundado receio de que a cessão envolva um aumento do risco de incumprimento das obrigações do potencial cessionário, ou a diminuição das garantias do cocontratante.

10 - Para efeitos do disposto no número anterior, é aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos números 6 e 7 anteriores.

Cláusula 21.ª

**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 22.ª

**Contagem dos prazos**

1 - Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

2 - A contagem dos prazos na fase de formação dos contratos obedece ao disposto no artigo 470º do CCP.

3 - A contagem dos prazos na fase de execução dos contratos obedece ao disposto no artigo 471º do CCP.

Cláusula 23.ª

**Legislação aplicável**

1 - O contrato e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.

2 - As partes no contrato que tenham dúvidas sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, e ou acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem suscitar as mesmas, por escrito, à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga diretamente respeito.

3 - Se qualquer disposição do contrato ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

4 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o cocontratante obriga-se a ter em conta, na execução do contrato, as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela entidade contratante, na medida em que as mesmas não colidam com as regras aplicáveis à execução do mesmo termo contratual.

Instituto Politécnico de Viseu, ____ de junho de 2022

O Presidente do Instituto Politécnico de Viseu,

Assinado por: **JOSÉ DOS SANTOS COSTA**
Num. de Identificação: 03968707
Data: 2022.06.24 14:53:42+01'00'

(Professor Doutor José Santos Costa)

## Prestação de serviços de continuidade de Software ERP Primavera e Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera, para o Instituto Politécnico de Viseu

## Especificações técnicas

<table>
<tr><th>#</th><th>Designação</th><th>UM</th></tr>
<tr><td></td><td>Serviços de continuidade de Software ERP Primavera e Faturação eletrónica com integração no ERP Primavera</td><td></td></tr>
<tr><td>Item 1</td><td>Serviços de continuidade Software ERP Primavera 2022, 2023 e 2024</td><td></td></tr>
<tr><td>Item 1.1</td><td>Serviços de garantia de continuidade Primavera</td><td></td></tr>
<tr><td>Item 1.1.1</td><td>
Este serviço deve proporcionar a garantia de manter a solução ERP Primavera sempre na última versão.<br><br>
Durante a vigência do contrato, deve-se ter acesso a todas as alterações e atualizações de software, sejam elas resultado de alterações fiscais e legais promovidas pelo Estado ou de novas funcionalidades disponibilizadas pela PRIMAVERA.<br><br>
Com este serviço e continuidade, deve permitir ao IPV ter acesso sem custo adicionais a todas as atualizações sejam elas legais, fiscais ou resultantes da introdução de novas funcionalidades (versão).<br><br>
Deve dar acesso ao “Deployment Center”, serviço de atualização automática das soluções PRIMAVERA, que permita ser utilizado diariamente e agilizar a atualização das soluções instaladas, libertando os técnicos habitualmente alocados a estas operações.<br><br>
Deve disponibilizar serviços especializados de suporte técnico e manutenção, os quais servem as equipas técnicas do IPV. Através destes serviços, devem ser fornecidos esclarecimentos sobre as soluções de gestão PRIMAVERA e apoio na resolução de problemas no dia-a-dia.<br><br>
Este serviço de continuidade deve ter como principal objetivo garantir as condições que permitam ao IPV beneficiar de forma continuada, na constante melhoria técnica do software ERP Primavera em funcionamento no IPV e da permanente adequação dos mesmos aos requisitos legais e fiscais portugueses e da UE.<br><br>
O adjudicatário deve ainda no âmbito deste serviço:<br>
1. Tomar conhecimento, estudar e resolver em tempo útil, e em função da gravidade de cada problema, as situações anómalas detetadas nas soluções.<br>
2. Fazer chegar ao IPV as versões que contemplam melhorias e correções de situações anómalas detetadas por qualquer outra Instituição que utiliza a solução.<br>
3. Melhorar continuamente os produtos, adaptando-os às tecnologias emergentes, e respondendo às sugestões mais relevantes colocadas pelo universo de Instituições que utilizam este software ERP.<br>
4. Responder em tempo útil às alterações introduzidas pelo legislador, com implicações diretas nos produtos.<br><br>
Em qualquer momento, o IPV, pode comunicar a sua intenção de reconfigurar a sua solução, ao nível do número de utilizadores previstos para cada módulo.<br><br>
Serviços<br>
Continuidade software ERP Primavera<br>
Continuidade Interface Filedoc (*)<br>
Continuidade Interface Integração com NG.UP 3 Time HR (*)<br>
Continuidade Interface Gestão Académica - SIGES (*)<br>
Continuidade Interface e Específicos Gestão Projetos (*)<br><br>
Nota:<br>
(*) - Caso seja detetado pelo adjudicatário, ou reportado pelo IPV, problemas nos integradores, o adjudicatário tem o dever de contactar via email com conhecimento para os pontos de contacto do IPV, a empresa detentora da propriedade intelectual dos sistemas com que integra em uso no IPV, devendo as empresas em conjunto agilizar a resolução, articulação e tomada das devidas diligências para repor o normal funcionamento do mesmo. Pois de forma declarada ambas as empresas em causa são detentoras da propriedade intelectual e do código fonte de cada sistema assim como efetuam a continuidade e manutenções especificais que asseguram a respetiva integração. Em caso de não haver consenso, quanto à resolução da situação, a empresa adjudicatária deverá enviar ao IPV report técnico, com detalhe de solução que propõe para resolução do problema assim como a descrição do fator de divergência com a outra empresa em causa , para análise por parte do IPV, e caso necessário, para que o IPV, nos termos legais do CCP e dos contratos em vigor, possa solicitar às outras empresas a resolução das divergências identificadas e a reposição da conformidade do contrato.<br><br>
Garantia de Licenças
<table>
<tr><th>#Utilizadores</th><th>Produtos</th></tr>
<tr><td></td><td>ERP Public Sector</td></tr>
<tr><td>18</td><td>Logística</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Contabilidade</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Tesouraria</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Recursos Humanos</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Formação (Unlimited)</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Gestão de Penhoras e Adiantamentos</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Activos (Património)</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Equipamentos</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Licença Utilização Motores Integração - Web API Full Edition</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Gestão de Contratos</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Controlo financeiro de projetos</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Office Extensions - XLS Suite 2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>PDM - Personal Data Manager</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Addon Fluxos de Caixa</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Addon CCP</td></tr>
</table>
</td><td>vg</td></tr>
</table>

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 18 | Addon Gestão de Entidades | | |
| | 2 | Addon Gestao Avançada de Projetos | | |
| | 1 | Web API PPS | | |
| | | **BA** | | |
| | | Business Analytics | | |
| **Item 1.2** | **Serviços de Suporte e Manutenção Aplicacional Primavera** | | | |

Caracterização Genérica do Serviço

1. Service Desk
2. Receção de tickets através da plataforma Support Space, e-mail ou telefone e respetivo tratamento.
3. Suporte Personalizado e adaptado à plataforma adquirida pelo IPV
4. Acompanhamento orientado
5. Manutenção Evolutiva
6. Flexibilidade e celeridade na introdução de melhorias e alterações às funcionalidades das soluções PRIMAVERA.
7. Manutenção Corretiva
8. Identificação e resolução de anomalias causadas pelas customizações ou utilização, nas soluções RIMAVERA.
9. Continuidade de Serviços Específicos
10. Garantir o correto funcionamento dos serviços específicos entre versões que venham a ser instaladas no IPV para o bom funcionamento da solução.

**CARACTERIZAÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO**

1. Disponibilizar ao IPV um serviço de suporte e manutenção aplicacional que permita uma utilização dos sistemas de informação PRIMAVERA, segura e estável, com um compromisso na manutenção de um nível de serviço de excelência em que a celeridade de resposta é assegurada por SLAs.
2. Fornecer ao IPV um repositório de todas as respostas enviadas, devidamente documentadas, pela utilização do site Support Space, reduzindo eventuais pedidos recorrentes dos utilizadores.
3. Garantir a monitorização constante da atividade de suporte associada ao IPV, controlada pelo Gestor de Serviço e cuja visibilidade é demonstrada através do respetivo reporte periódico.
4. Facilitar a utilização dos sistemas de informação PRIMAVERA pela criação de tickets do tipo "How-to".
5. Reduzir os custos de suporte através do uso maioritário de acesso remoto.
6. Assegurar suporte às aplicações PRIMAVERA:
   - ERP PRIMAVERA Public Sector
   - Gerar documentação ou atualizar documentação existente, sempre que o serviço assim o exige e efetuar a sua distribuição pelos utilizadores chave identificados.
   - Garantir que alterações a nível de eventuais desenvolvimentos e configurações são efetuadas sobre os ambientes disponíveis (Staging, Testes, Produtivo, caso existam).
   - Garantir que as alterações a configurações que alterem processos de negócio são aprovadas pelo key-user designado.
   - Garantir os serviços de:
     - Service Desk
     - Suporte Personalizado
     - Manutenção Corretiva
     - Manutenção Evolutiva
     - Manutenção Preventiva
     - Gestão de Serviços

**<u>Service Desk</u>**

A componente de Service Desk deve constituir-se como a primeira linha de suporte ao IPV e engloba as seguintes atividades:
- Receção de tickets através de site "Support Space", email e telefone;
- Análise, tratamento e resposta aos tickets colocados, de acordo com a prioridade definida no pedido e com a sua classificação;
- Acessos remotos sempre que necessário ao diagnóstico das questões;
- Quando aplicável, reencaminhamento do pedido à equipa da segunda linha responsável (Equipa de produto ou Equipa de Consultoria);
- Monitorização do serviço através do "Support Space";
- Relatórios trimestrais sobre o resumo da atividade de suporte;
- Colaboração na evolução do produto pela possibilidade de introdução, consulta e votação de sugestões de melhorias de soluções PRIMAVERA em área específica para o efeito, representando as necessidades do adjudicante;
- Acesso a comunicações técnicas de fórum fiscal.

**- Service Desk | Ticket**
Um ticket de suporte consiste na apresentação de um problema específico, dúvida ou anomalia. Um ticket dá origem ao esclarecimento de questões, dificuldades, dúvidas ou problemas. Quando, por uma qualquer via, um utilizador do software ERP coloca num mesmo pedido de suporte o esclarecimento de vários problemas, esses darão origem a tantos tickets quantas as questões diferentes colocadas.
Todos os tickets de suporte receberão um número de registo único permitindo a sua identificação ao longo do ciclo de vida. Qualquer contacto posterior relativo a este mesmo pedido deverá identificar-se com o respetivo número de ticket.
Os tickets de suporte devem ser monitorizados e medidos no período do contrato em vigor, sobre todos os pedidos que chegam aos serviços, através da avaliação dos níveis de serviço (Service Level Agreement) definidos. Nesta análise devem ser avaliados os tickets que cumprem os níveis de serviço estabelecidos, assim como os tickets cujos níveis de resposta não foram assegurados.
A cada ticket será atribuído um tipo de acordo com a seguinte tabela:

| | |
|---|---|
| Problem | Problemas ou dificuldades em obter determinados Outputs pretendidos. |
| Error Candidate | Questão identificada como sendo uma provável anomalia do produto, carecendo de confirmação por parte da equipa de desenvolvimento e manutenção do produto. |
| Error | Anomalia do produto. |
| How To | "Como Fazer" - Informação acerca de funcionalidades do produto. |

| | |
|---|---|
| By Design | Limitações dos produtos derivadas da análise, desenho e construção das mesmas. |
| RFPI (Request For Product Improvement) | Sugestões pertinentes sobre novas funcionalidades |

**- Service Desk | Prioridades**
A prioridade de um ticket é calculada com base nas variáveis Impacto e Urgência, definidas pelo cliente. Com esta fórmula e tendo por base os princípios subjacentes à framework ITIL, a prioridade de um ticket será calculada segundo a seguinte matriz, onde se define a prioridade de 1 a 5:

Impacto:
• Low – Adjudicante reduz produtividade, sem risco de reputação perante terceiros;
• Medium – Adjudicante tem vários colaboradores que não trabalham ou apresenta risco de reputação perante os seus clientes, fornecedores ou colaboradores;
• High – Adjudicante tem graves consequências financeiras ou está em causa a sua reputação perante autoridades (legais ou fiscais).

Urgência:
• Low – o problema não é sensível à demora na resolução;
• Medium – a demora na resolução aumenta o problema;
• High – a demora na resolução aumenta exponencialmente o problema ou promove outros problemas.

Tendo em conta isto, o consumo de créditos deverá ser processado da seguinte forma:

| Prioridade | # Crédito(s) consumido(s) |
|---|---|
| 1 – Crítica | 6 |
| 2 – High | 2,5 |
| 3 – Medium | 2 |
| 4 – Low | 1,7 |
| 5 - Planning | 1,4 |

**- Service Desk | Níveis de Serviço**
Os níveis de resposta a tickets de suporte registados no âmbito do Service Desk, com a garantia de um nível de serviço (SLA) igual ou superior a 80%, referente ao tempo de resposta, são os apresentados na tabela seguinte.
O SLA realizado é medido com base no tempo de resposta e aplica-se apenas às funcionalidades standard, na medida em que a manutenção dos eventuais desenvolvimentos específicos existentes na solução deverão ser alvo de planeamento prévio.

| Prioridade | Tempo Resposta | Tempo Resolução |
|---|---|---|
| Crítica | 7.5 horas | 2 dias |
| High | 9 horas | 3 dias |
| Medium | 15 horas | 5 dias |
| Low | 22.5 horas | 60 dias |
| Planning | 30 horas | 120 dias |

**<u>Níveis de serviço</u>**
**- Horário SLA e Local**
Das 9:30 às 18:30h, dias úteis, excluindo feriados (hora e calendário português), nas instalações do IPV ou da Primavera.

**- Tempo de resposta**
Prazo compreendido entre o registo do ticket pelo IPV na plataforma de suporte e a intervenção da PRIMAVERA para a sua análise/resposta. A resposta inclui um esclarecimento, ou uma solução para o pedido. Se o ticket requerer intervenção na aplicação standard da PRIMAVERA, é, sempre que possível, proposta uma solução alternativa.

**- Tempo de resolução**
Prazo compreendido entre a intervenção de resposta e a reposição definitiva e completa do serviço em funcionamento - a resolução efetiva no código fonte do produto PRIMAVERA, disponibilizado em Maintenance Build ou Service Release. O seu cumprimento encontra-se dependente de toda a envolvência do ecossistema da solução (técnica, funcional, estrutural, entidades externas), e da complexidade e natureza do problema reportado. Não está relacionada com o contorno do problema. Estes tempos são estimativos.

**- Service Release (SR)**
Releases dos produtos, publicadas habitualmente de 4 em 4 meses, e disponíveis na área de downloads. Controladas, obrigatoriamente, durante 2 meses pelo PRIMAVERA Quality Program (PQP).

**- Maintenance Build (MB)**
Releases dos produtos com o objetivo de atuarem como uma versão corretiva. Estas releases intermédias não seguem um plano predeterminado, sendo geradas e publicadas em função da necessidade do mercado. Contêm por norma correções de problemas que por motivos justificados não podem aguardar por uma SR.

**<u>Suporte Personalizado</u>**
Este serviço deverá incluir:
- Intervenções presenciais ou remotas resultantes do encaminhamento da análise de um pedido de suporte pelo Service Desk;
- Acompanhamento presencial ou remoto, por consultores especializados nas áreas em causa, em ações consideradas críticas e relevantes para o IPV;
- Instalação/atualização de aplicações: Patchs/Maintenance Builds/Service Releases das aplicações e necessária validação/suporte preventivo, quanto ao seu bom funcionamento;
- Relatórios de Intervenção sempre que uma ação é realizada presencialmente e/ou é efetuada alguma alteração ao processo do IPV.

**<u>Manutenção corretiva</u>**
Este serviço inclui um conjunto de atividades com vista ao diagnóstico e correção de erros sobre anomalias detetadas. Assegura o correto funcionamento dos desenvolvimentos efetuados sobre as soluções PRIMAVERA.

**No âmbito deste serviço deverá:**
- Efetuar intervenções corretivas resultantes do encaminhamento da análise de um pedido de suporte pelo Service Desk e

que garantam que a situação reportada não se repita;
- Efetuar as correções necessárias aos desenvolvimentos específicos, efetuados sobre as soluções PRIMAVERA;
- Reparar jobs agendados ou executados incorretamente (ex.: falha na sequência ou que produziram erros na sua execução);
- Corrigir dados resultantes de problemas aplicacionais;
- Assegurar a coordenação com todas as entidades envolvidas no desenvolvimento, que estejam interligadas com a correção em causa, para maximizar a eficiência e assegurar que não ocorre duplicação ou repetição de atividades;
- Apresentar, sempre que possível, workarounds temporários até entrega da solução definitiva;
- Executar testes de integração com outros sistemas (quando aplicável);
- Efetuar testes de desempenho e carga de trabalho (quando aplicável);
- Atualizar o Manual de Utilização e Manual de Instalação do desenvolvimento específico sempre que necessário

**Manutenção Evolutiva**

- Implementação de requisitos específicos (código e/ou parametrizações) e/ou evoluções aplicacionais, a serem efetuadas sobre soluções PRIMAVERA e com esforço limitado. Neste âmbito podem ser realizadas as seguintes atividades:
- Análise de Requisitos;
- Desenho Funcional;
- Atualização do documento de visão de processos, se aplicável;
- Desenvolvimento e testes unitários;
- Manual de Utilização e Instalação do desenvolvimento;
- Testes de integração e acompanhamento em testes de aceitação;
- Formação de utilizadores na utilização das alterações introduzidas na aplicação, sempre que a natureza dos desenvolvimentos assim o exija;
- Passagem a produção e acompanhamento.

- Remoção de funcionalidades específicas já consideradas dispensáveis ou que não são utilizadas num determinado horizonte temporal alargado;

- Substituição de funcionalidades decorrentes de atualizações tecnológicas/funcionais, disponibilizadas pela PRIMAVERA (ex. substituição de funcionalidades desenvolvidas à medida por uma funcionalidade standard);

**Manutenção Preventiva**

- Intervenções a serem efetuadas sobre soluções PRIMAVERA e com esforço limitado. Neste âmbito podem ser realizadas as seguintes atividades:
- Intervenções que previnam falhas ou bloqueios no sistema / software;
- Intervenções que diminuam a probabilidade do sistema / software falhar;
- Intervenções de manutenção preventiva de vários tipos que melhor se adequem ao sistema/software;
- Este tipo de manutenção deverá:
- Diminuir de paragens e aumentar a eficiência do sistema / software;
- Aumentar a fiabilidade do sistema/software;
- Reduzir custos de manutenção corretiva;
- Permitir ter-se um sistema / software mais comodo e seguro;

**Gestão do Serviço**

No âmbito da gestão de Serviços deverá:
- Monitorizar a atividade de suporte;
- Assegurar um canal de comunicação com o IPV;
- Monitorizar "on-job", o cumprimento dos procedimentos necessários para o normal funcionamento do serviço (qualidade de atendimento e comunicação, correto registo dos dados, análise à eficácia na intervenção a tickets);
- Assegurar um serviço de suporte e manutenção aplicacional de acordo com os níveis de serviço (SLA) definidos;
- Garantir a correção imediata de qualquer não conformidade do serviço;
- Elaborar relatórios da atividade, com os respetivos indicadores de gestão.

**Ativação do Suporte**

Configuração dos procedimentos específicos de suporte e acessos "on-line", menus de atendimento telefónico para acesso ao PRIMAVERA Support Center, e atribuição e manutenção de site FTP.

**Serviços**

| Descrição | Quantidade 2022 | Quantidade 2023 | Quantidade 2024 |
|---|---|---|---|
| Serviços de Suporte e Manutenção Evolutiva – Service Desk e Bolsas de Horas | 566 créditos de service desk e 58 dias de bolsa de horas (7,5h Dia) | 142 créditos de service desk e 15 dias de bolsa de horas (7,5h Dia) | 61 créditos de service desk e 9 dias de bolsa de horas (7,5h Dia) |
| Serviços de Suporte e Manutenção Evolutiva – continuidade específicos | 1 ano | 1 ano | 1 ano |
| Serviço de auditoria à informação para prestação de contas | 6 dias | 6 dias | -- |
| Bolsa de dias para ações de Formação específicas IPV | 15 dias | -- | -- |
| Deslocações | 8 dias * 1 consultor * 1 dia | 8 dias * 1 consultor * 1 dia | 8 dias * 1 consultor * 1 dia |

Horas/dias a serem gastos mediante indicação do IPV. As horas/dias que não forem gastos/utilizados não serão faturados, sendo deduzidos do valor deste item pela percentagem representativa do número total de horas destes serviços ou poderão ser reutilizados para outros efeitos.

| | |
|---|---|
| **Item 2** | **Serviços manutenção e continuidade de Faturação eletrónica com integração com software ERP Primavera 2022, 2023 e 2024** |
| Item 2.1 | **Faturação eletrónica**<br><br>Manutenção de Solução de Plataforma de Faturação Eletrónica que cumpre com todos os requisitos da legislação sobre a matéria, nomeadamente o definido no Decreto-Lei n.º 196/2007, de 15 de maio e no Código dos Contratos Públicos – Decreto-Lei nº 111-B/2017 de 31 de Agosto, o Decreto-Lei nº123/2018 de 28 de Dezembro e o Decreto Lei nº 14A/2020 de 7 de Abril.<br>Manter a solução baseada numa plataforma SaaS, com capacidade de realizar o arquivo eletrónico das faturas pelo período legal em vigor. |

| | | |
|---|---|---|
| | Garantir que a solução implementada mantenha:<br>1. O complemento do processo de vendas implementado, com a respetiva emissão de fatura eletrónica contemplando os seguintes aspetos:<br>a. A tramitação automática dos dados dos documentos criados no ERP PRIMAVERA Public Sector.<br>b. Após validação automática das regras do negócio, a plataforma permita o envio de documentos digitalmente assinados para clientes finais por e-mail e por link.<br>c. Após validação automática das regras do negócio, o envio de dados de documentos para clientes com EDI ser feito automaticamente pela plataforma, a partir do ERP PRIMAVERA.<br><br>2. No que respeita ao processo de compras a solução implementada manterá a operacionalidade e deverá:<br>a. Integrar automaticamente o documento ERP PRIMAVERA Public Sector, possibilitando a sua integração nos fluxos de despesa definidos no ERP.<br>b. Suportar os formatos de ficheiro a transacionar definidos pela legislação vigente para os contratos públicos<br>c. Garantir a interoperabilidade com os brokers EDI usados pelos fornecedores<br>d. Disponibilizar para consulta, a documentação transacionada através da componente de arquivo digital<br><br>Serviços a prestar:<br>• Manutenção do módulo de Faturação Eletrónica;<br>• Manutenção da parametrização e automatização base do sistema;<br>• Suporte/Consultoria para os diferentes perfis de utilização (operação, gestão e área técnica).<br><br>Deverá ser assegurado para a operacionalidade desta funcionalidade as condições do ponto 3.1. | |
| **Item 3** | **Condições gerais para continuidade e evolução operacional - Software ERP Primavera e Faturação eletrónica** | |
| Item 3.1. | Deve ser assegurado serviços de Manutenção, suporte e serviços capacitação e evolução para o período em vigência no contrato**.** Desse modo, o concorrente deve assegurar para todo o software Primavera, ELO, Faturação Eletrónica e integrações em funcionamento no IPV o seguinte:<br>• Assegurar disponibilidade para atendimento e suporte: 8horas x 5dias uteis (Horário de atendimento: Das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h, exceto feriados), mediante a prioridade das ocorrências registadas e/ou reportadas.<br>• Incluir o fornecimento e manutenção de todo e qualquer software necessário à execução da totalidade da solução com exceção do sistema operativo Microsoft Windows, qualquer versão, e SGBD Microsoft SQL Server.<br>• Assegurar todo o tipo de suporte, helpdesk e assistência técnica: aplicacional, base de dados e servidores.<br>• Assegurar todo o tipo de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, atualização e upgrade de todo o software, migração de dados, bases de dados e respetivos backups, assim como dos servidores necessários à execução e normal funcionamento de toda a solução.<br><br>**Tempos de resposta:**<br>• Reposição da operação normal de funcionalidade no caso de inoperacionalidade do sistema: até 7 horas.<br>• Reposição da operação normal de funcionalidade e/ou dados da aplicação e base de dados, inclusive quando causada por propagação de erros na resolução dos erros/ocorrências originais e/ou na realização de tarefas manutenção/atualização por parte do adjudicatário: até 3 dias uteis;<br>• Suporte aplicacional: 8hx5dias uteis, com prazo máximo de resposta inicial até 1 dia útil (exceto feriados).<br>• No caso de execução de tarefas que possam implicar a paragem dos Serviços deverá, sempre que possível, ser privilegiada a sua execução fora do horário normal de trabalho (09:00-12:30 e das 14:00-17:30). | vg |
| | **Considerações para efeitos de informação e definição dos conceitos dos respetivos serviços:** | |
| | **Conceitos e definições:** | |
| | Manutenção – Assegurar manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do software e componentes anteriormente descritas, no âmbito de manutenção e aquisição, decorrentes de ações de correção ou reparação de qualquer anomalia verificada no mesmo ou detetadas na execução de procedimentos de rotina, bem como surgidos no âmbito da utilização ou exploração do programa. Assegurar a manutenção, atualização de todo o software, bases de dados e respetivos backups e dos servidores necessários à execução e normal funcionamento de toda a solução, com exceção do sistema operativo Microsoft Windows e Microsoft SQL Server. No caso de execução de tarefas que possam implicar a paragem dos Serviços deverá, sempre que possível, ser privilegiada a sua execução fora do horário normal de trabalho (09:00-12:30 e das 14:00-17:30). | |
| | Atualização – Assegurar o acesso a todas as releases de atualização do software decorrentes desenvolvimento e fornecimento de quaisquer atualizações às funcionalidades disponibilizadas no software em suporte compatível adequado, bem como realizar a respetiva atualização ao nível do servidor Web. No caso de execução de tarefas que possam implicar a paragem dos Serviços deverá, sempre que possível, ser privilegiada a sua execução fora do horário normal de trabalho (09:00-12:30 e das 14:00-17:30). | |
| | Serviços de Assistência técnica – Assegurar todo o tipo de suporte, helpdesk e assistência técnica: aplicacional, base de dados e servidores. Correção de quaisquer erros ou deficiências nos diferentes módulos do sistema alvo do procedimento, no âmbito da bolsa de horas suporte, de forma a assegurar o pleno e eficaz funcionamento do software, de forma a não prejudicar as funções imprescindíveis para o normal funcionamento do sistema pelo menos através dos seguintes modos: Helpdesk Telefónico para os interlocutores funcionais e técnicos na Instituição, com a devida filtragem no sentido de se evitarem, sempre que possível, pedidos repetidos; Helpdesk Eletrónico nas modalidades de correio eletrónico e transferência bidirecional de ficheiros; Prioridade na realização de trabalhos de assistência técnica local presencial e assistência técnica local por via remota. Suporte aplicacional: 8hx5dias uteis. Reposição da operação normal de funcionalidade no caso de inoperacionalidade do sistema, após report por parte do IPV: prazos indicados acima. Reposição da operação normal de funcionalidade e/ou dados da aplicação e base de dados, inclusive quando causada por propagação de erros na resolução dos erros/ocorrências originais e/ou na realização de tarefas manutenção/atualização por parte do adjudicatário, após report por parte do IPV: prazos indicados acima. | |
| | Incluir todo o licenciamento para todo o software e serviços solicitados necessários à execução de toda a solução com exceção do sistema operativo (Microsoft Windows, MSSQL Server qualquer versão). | |