Universidade do Minho

CONCURSO PÚBLICO

REF.ª USSIC-23/2022

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE OPENSOURCE RODA

CADERNO DE ENCARGOS

Conteúdo

Parte I Cláusulas Jurídicas 3
Cláusula 1.ª Objeto 3
Cláusula 2.ª Contrato 3
Cláusula 3.ª Prazo de execução do contrato 3
Capítulo II Obrigações contratuais 4
Secção I Obrigações do fornecedor 4
Cláusula 4.ª Obrigações principais do adjudicatário 4
Cláusula 5.ª Encargos com direitos de propriedade intelectual ou industrial 4
Cláusula 6.ª Verificação e aceitação do objeto do contrato 5
Cláusula 7.ª Objeto e prazo do dever de sigilo 5
Cláusula 8.ª Regulamento de Proteção de Dados 6
Secção II Obrigações da entidade adjudicante 6
Cláusula 9.ª Preço base 6
Cláusula 10.ª Preço contratual e condições de pagamento 7
Capítulo III Incumprimento do contrato 7
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais 7
Cláusula 12.ª Gestor do Contrato 8
Cláusula 13.ª Revogação do contrato 8
Cláusula 14.ª Resolução por parte do contraente público 8
Cláusula 15.ª Resolução por parte do adjudicatário 9
Cláusula 16.ª Casos fortuitos ou de força maior 9
Cláusula 17.ª Subcontratação e cessão da posição contratual 9
Cláusula 18.ª Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante 9
Cláusula 19.ª Comunicações e notificações 10
Cláusula 20.ª Foro Competente 10
Cláusula 21.ª Legislação aplicável 10

Parte I
Cláusulas Jurídicas

Cláusula 1.ª
Objeto

1 – O presente procedimento tem por objeto principal a aquisição de serviços de manutenção e suporte técnico do software Opensource RODA, em conformidade com as especificações técnicas descritas na Parte II do respetivo Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª
Contrato

1 – O contrato a celebrar será reduzido a escrito, nos termos do artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as atualizações em vigor, sem prejuízo do disposto no artigo 95.º do referido diploma.
2 – Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos, independentemente da sua redução a escrito, os seguintes documentos:

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 n.º 2, a 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, quando este for reduzido a escrito, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato 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 deste mesmo diploma legal.
5 – Quando a redução do contrato a escrito não seja exigida ou venha a ser dispensada, nos termos previstos no artigo 95.º do CCP, entende-se que o contrato resultará da conjugação do caderno de encargos com a proposta adjudicada, não se podendo, porém, dar início a qualquer aspeto da sua execução antes de decorrido o prazo de 10 dias a contar da notificação da decisão de adjudicação, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 95.º do CCP, e, em qualquer caso, nunca antes da apresentação de todos os documentos de habilitação exigidos, da comprovação da prestação da caução, quando esta for devida, e da confirmação dos compromissos referidos na alínea c) do n.º 2 do artigo 77.º do CCP.

Cláusula 3.ª
Prazo de execução do contrato

O contrato terá início na data da sua celebração e mantém-se em vigor pelo período de 1 ano em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato·

Capítulo II
Obrigações contratuais

Secção I
Obrigações do fornecedor

Cláusula 4.ª
Obrigações principais do adjudicatário

1 – Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

a) Prestar de acordo com o caderno de encargos serviços de manutenção e suporte técnico do software Opensource RODA;
b) Indicação do site, email e número de telefone direto do serviço de atendimento do suporte do fornecedor;
c) As intervenções de assistência corretiva em caso de paragem ou funcionamento anormal do software serão efetuadas de segunda a sexta-feira entre as 9:00h e as 18:00h, não podendo o tempo de resposta a qualquer pedido de intervenção ser superior a 1 dia útil (NBD- Next Bussiness Day);
d) Executar a prestação dos serviços que lhe for adjudicada, com observância das normas vigentes e que se relacionem com a prestação dos serviços em causa, e com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
e) Cumprir todas as condições fixadas para a prestação dos serviços;
f) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da Universidade do Minho;
g) Prestar as informações que forem solicitadas pela Universidade do Minho;
h) Comunicar à Universidade do Minho, no prazo de 15 dias após a respetiva verificação, qualquer circunstância que possa condicionar o regular desenvolvimento da prestação dos serviços contratados;
i) Ter ao seu serviço pessoal de reconhecida idoneidade moral, aptidão física e adequada formação técnica;
j) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação, a sua situação jurídica ou situação comercial, bem como as alterações aos contratos e moradas indicadas no contrato para a sua gestão.

2 – O adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das prestações contratuais a que está obrigado.

Cláusula 5.ª
Encargos com direitos de propriedade intelectual ou industrial

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do contrato celebrado, de direitos de propriedade intelectual ou industrial, nos termos do artigo 447.º do CCP.

Cláusula 6.ª
Verificação e aceitação do objeto do contrato

1 – Sem prejuízo de outras diligências especialmente previstas na parte II, uma vez executados os serviços objeto do contrato, a Universidade do Minho, por si ou através de terceiro por ela designado, procede no prazo de 20 dias à análise quantitativa e qualitativa do serviços entregues, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos reúnem as características e requisitos técnicos e operacionais definidos na parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2 – Na análise a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve prestar à Universidade do Minho toda a cooperação e esclarecimentos necessários.
3 – No caso da análise a que se refere o n.º 1 não comprovar a total conformidade dos elementos entregues e/ou dos serviços prestados com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com os termos e condições definidos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, a Universidade do Minho informará, por escrito, o adjudicatário.
4 – No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa, no prazo razoável que for determinado pela Universidade do Minho, aos ajustamentos e/ou complementos necessários para garantir a conformidade dos bens e o integral cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
5 – Após a realização dos ajustamentos e/ou complementos necessários pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a Universidade do Minho procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6 – Caso a análise a que se refere o n.º 1 comprove a total conformidade dos serviços prestados com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com os termos e condições definidos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, será emitida no prazo máximo de 10 dias, a contar do termo dessa análise, uma **Declaração de Aceitação,** pelo Universidade do Minho.
7 – A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as caraterísticas, especificações e requisitos técnicos previstos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, que não eram visíveis e/ou não podiam ser detetados aquando da verificação referida nos números anteriores.

Cláusula 7.ª
Objeto e prazo do dever de sigilo

1 – O adjudicatário deve guardar sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando as condições estabelecidas no presente contrato ou informações e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à UMinho, que no âmbito da formação e da execução do contrato, possa ter conhecimento, incluindo os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros neles envolvidos, salvo com o consentimento expresso da UMinho.

2 – A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destino 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.

4 – O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela UMinho, 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 8.ª
Regulamento de Proteção de Dados

1 – O adjudicatário obriga-se a cumprir o disposto em todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados") e demais legislação comunitária e nacional aplicável, em relação a todos os dados pessoais a que aceda no âmbito dos serviços a prestar ao abrigo do contrato a celebrar.

2 – O adjudicatário compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra pessoa, colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tiver acesso ou lhe forem transmitidos pela Universidade do Minho ao abrigo do contrato a celebrar, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pela Universidade do Minho ou pelos titulares dos dados no exercício dos seus respetivos direitos.

3 - O adjudicatário obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da Universidade do Minho contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais.

4 – As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

5 – O adjudicatário compromete-se a que o acesso aos dados pessoais tratados ao abrigo do contrato a celebrar será estritamente limitado ao pessoal que necessitar de ter acesso aos mesmos para efeitos de cumprimento das obrigações assumidas.

6 – O adjudicatário obriga-se a comunicar à Universidade do Minho qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados pessoais ou de algum modo dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados, devendo ainda tomar todas as medidas necessárias e ao seu alcance para a fazer cessar de imediato.

7 – O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a Universidade do Minho vier a incorrer em consequência do tratamento, por si ou pelo seu pessoal, de dados pessoais ou em violação das normas legais aplicáveis, quando tal violação seja imputável ao adjudicatário e solidária com o pessoal no âmbito do serviço prestado, quando a violação seja imputável à atuação destes últimos.

Secção II
Obrigações da entidade adjudicante

Cláusula 9.ª
Preço base

1 – O preço base do presente procedimento é estabelecido em **14.820,00 (catorze mil e oitocentos e vinte euros)** sendo este o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar por todas as prestações objeto do contrato, nos termos do n.° 1 do artigo 47° do CCP.

2–. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças

3. – O preço base resulta dos preços atualizados do mercado obtidos através da consulta preliminar prevista no artigo 35°A do CCP

Cláusula 10.ª
Preço contratual e condições de pagamento

1 – Pela prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações contratuais, a Universidade do Minho deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 – O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega, os custos com alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

3 – As quantias devidas pela Universidade do Minho devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da respetiva fatura, que só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva e desde que cumpridas as formalidades legais exigidas.

4 – Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a prestação de serviços a que respeita, com a assinatura da Declaração de Aceitação, referida no n.º 6 da cláusula 6ª do presente caderno de encargos, pela Universidade do Minho.

5 – Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, 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.

6 – Independentemente do referido nos números anteriores, os pagamentos a efetuar ao abrigo do objeto do contrato só serão efetuados depois de verificados todos os formalismos legais a que obedecem as despesas públicas.

7 – Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 3, as faturas serão pagas através de transferência bancária.

8 –Os pagamentos serão efetuados em quatro prestações trimestrais no final de cada trimestre.

Capítulo III
Incumprimento do contrato

Cláusula 11.ª
Penalidades contratuais

1 – Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, por razões imputáveis ao adjudicatário, confere à Universidade do Minho o direito à aplicação de sanção pecuniária, a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos do artigo 329.º do CCP, designadamente:

a) Pelo incumprimento das datas e prazos de prestação dos serviços objeto do contrato:

a.1) uma multa diária de 0,5% (meio por cento) do valor da adjudicação, nos primeiros dez dias de atraso.

a.2) uma multa diária de 1% (um por cento) do valor da adjudicação, a partir do décimo primeiro dia de atraso.

2 – Na determinação da gravidade do incumprimento, a Universidade do Minho tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3 – A acumulação das penas pecuniárias previstas no presente artigo não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo da resolução do contrato nos termos legais.

4 – Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a Universidade do Minho decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
5 – Para efeitos dos limites previstos nos n.ºs 3 e 4, quando o contrato previr prorrogações expressas ou tácitas, o valor das sanções a aplicar deve ter por referência o preço do seu período de vigência inicial.
6 – Considera-se haver incumprimento definitivo, suscetível de aplicação da sanção de resolução sancionatória quando, após notificação e concessão de prazo para o cumprimento da obrigação em falta, o adjudicatário continue a incorrer em incumprimento.
7 – A UMinho pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos do presente artigo.
8 – As penas pecuniárias eventualmente aplicáveis ao adjudicatário não obstam a que a UMinho exija uma indemnização pelo dano excedente.
9 – Em caso de atraso da UMinho no cumprimento das suas obrigações pecuniárias, o adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP.

Cláusula 12.ª
Gestor do Contrato

1 – A UMinho procederá à designação de um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP.
2 – Cabe ao gestor do contrato exercer as competências que expressamente decorram da lei, bem como as que lhe sejam atribuídas pela Universidade do Minho, em matéria de acompanhamento da execução e verificação do cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais assumidas pelo adjudicatário.
3 – No desempenho das suas funções o Gestor do Contrato tem direito de acesso e consulta a toda a documentação relacionada com as atividades objeto do presente procedimento.
4 – Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
5 – O adjudicatário obriga-se a cooperar com o Gestor do Contrato, designado pela Universidade do Minho, na prossecução das atividades de acompanhamento que este tem a seu cargo.

Cláusula 13.ª
Revogação do contrato

O presente contrato pode ser revogado, a todo o tempo, por acordo escrito, assinado pelos legais representantes de ambas as partes, do qual deve constar a referência ao presente contrato e seus aditamentos, bem como a data de início da produção de efeitos da revogação.

Cláusula 14.ª
Resolução por parte do contraente público

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Universidade do Minho pode resolver o contrato no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2 – O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.

Cláusula 15.ª
Resolução por parte do adjudicatário

1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando:

a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;

2 – O direito de resolução é exercido por via judicial nos termos da Cláusula 20.ª.

3 - Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Universidade do Minho, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última 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 adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 16.ª
Casos fortuitos ou de força maior

1 – Não podem ser impostas penalidades, 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, que se reconduzem expressamente a tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, exceto as que resultem de incumprimentos de deveres e normas legais a que está obrigado.

2 – A parte que invoca casos fortuitos ou de força maior deve comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

3 – 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 17.ª
Subcontratação e cessão da posição contratual

O adjudicatário não poderá subcontratar ou ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia e por escrito da UMinho e nos termos do previsto no Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 18.ª
Cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante

Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, nos termos da Cláusula 14.ª, o cocontratante deverá ceder a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos e para efeitos do disposto no artigo 318.º-A do CCP.

Cláusula 19.ª
Comunicações e notificações

1 – Sem prejuízo de poderem ser aprovadas 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 domínio 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 20.ª
Foro Competente

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

Cláusula 21.ª
Legislação aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as atualizações em vigor, e demais legislação específica aplicável.

PARTE II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

OBJETO

A Universidade do Minho possui já em pleno funcionamento uma plataforma de gestão documental e uma plataforma de preservação digital, assegurando assim as diversas fases do ciclo de vida da sua documentação.

A plataforma de preservação digital, consistindo no software Opensource RODA assegura o arquivo eletrónico "perpétuo" da informação crítica – com valor histórico e/ou administrativo – garantindo o seu acesso continuado e preservação digital ao longo do tempo.

Apesar do software Opensource RODA não possuir custos de licenciamento, torna-se necessário assegurar a sua devida manutenção, configuração, suporte e integração com o SI UMinho.

Assim, o procedimento a que respeita este Caderno de Encargos tem como objeto o serviço de manutenção e suporte técnico à resolução de problemas no Software Opensource RODA pelo período de 1 (um) ano, sendo que os serviços deverão cumprir as seguintes especificações técnicas:

1. Especificações técnicas	
1.1	**Serviço de suporte**
1.1.1	Serviço de suporte com assistência remota, para apoio ao utilizador no esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas que decorram da utilização do *software* RODA.
1.1.2	Assistência remota para diagnóstico e resolução de problemas técnicos detetados no *software* e/ou serviços conexos.
1.1.3	Correção de problemas de configuração do *software*.
1.1.4	Pequenas alterações ao *design* implementado no *software*.
1.1.5	Monitorização da disponibilidade dos módulos expostos na internet e imediata notificação para rápida reposição dos serviços.
1.1.6	Configuração adaptável a alterações efetuadas à infraestrutura tecnológica da Universidade do Minho, contexto de execução ou rede.
1.1.7	O serviço de suporte deve assegurar um número ilimitado de incidências e de pedidos de suporte durante o período de vigência do contrato (um ano).
1.2	**Serviço de manutenção evolutiva**
1.2.1	Bolsa de no mínimo, 80 horas
1.2.1	Atualizações para *minor versions* do software que sejam lançadas durante o período de prestação do serviço de manutenção e suporte.
1.2.2	Upgrade de componentes do ecossistema do *software* RODA que atingiram o seu *end-of-life* (EOL) *support*., nomeadamente:

	Docker 18.06 para no mínimo versão 20.10 RODA 3.2.0 para no mínimo versão 4.2.1 Traefik 1.7 para no mínimo versão 2.6.1 CAS 5.2.5 para no mínimo versão 6.5.0 Ubuntu 16.04 para no mínimo Ubuntu 20.04
1.3	**Níveis de serviço (SLA)**
1.3.1	Deve ser disponibilizada uma área para controlo dos pedidos de suporte efetuados e respetivo estado dos mesmos.
1.3.2	O serviço de suporte deve funcionar em dias úteis, num período normal de trabalho diário igual a 8 horas.
1.3.3	A Universidade do Minho poderá, no momento da criação de um pedido de suporte, definir qual a criticidade/prioridade que atribui ao mesmo.
1.3.4	Escalam-se os diferentes níveis de criticidade/prioridade para caraterização dos pedidos de suporte: ▪ Prioridade elevada – problemas que impeçam o normal funcionamento do *software*; ▪ Prioridade normal – problemas que degradam o trabalho do utilizador, mas não o impeçam de desempenhar as suas atividades; ▪ Prioridade baixa – problemas que não degradando nem impedindo o trabalho do utilizador, visam melhorar aspetos gráficos ou de usabilidade no *software*.
1.3.5	O tempo médio de resposta aos pedidos efetuados deve variar consoante a criticidade/prioridade definida para estes, a saber: ▪ Prioridade elevada – máximo de 1 dia útil; ▪ Prioridade normal – máximo de 5 dias úteis; ▪ Prioridade baixa – máximo de 10 dias úteis.