EPAL
Grupo Águas de Portugal

JOAQUIM JOSÉ NUNES SERENO
Digitally signed by JOAQUIM JOSÉ NUNES SERENO
Date: 2022.06.21 16:25:45 +01'00'

Caderno de encargos destinado à celebração do
Contrato de

Aquisição de serviços de manutenção do licenciamento da aplicação VisitAR para o Museu da Água e serviços associados

na Sequência de um Procedimento de Ajuste Direto

Proc. Ref.ª TC/3388_322/2021

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (EPAL) na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de manutenção do licenciamento da aplicação VisitAR para o Museu da Água, nos termos melhor definidos no presente documento.
2. Os serviços a prestar compreendem os seguintes objetivos:
    - Garantir o correto funcionamento da aplicação VisitAR Museu da Água;
    - Assegurar acesso às evoluções do produto VisitAr;
    - Garantir a operacionalidade das experiências de Realidade Aumentada da aplicação VisitAR Museu da Água.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O Contrato 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 caderno de encargos e seus anexos;
    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 do mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

O Contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de notificação da decisão de adjudicação e, em qualquer caso, nunca antes da apresentação de todos os documentos de habilitação exigidos no Convite e da respetiva aceitação pela EPAL.

Cláusula 4.ª

Obrigações do Cocontratante/Prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no caderno de encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do Cocontratante as seguintes:

a) Executar os serviços objeto do Contrato de acordo com Anexo I ao caderno de encargos;

b) Disponibilização de 2 acessos à plataforma BITBUCKET;

c) Manter, com uma periodicidade quinzenal, reuniões de coordenação com os representantes da Contraente Pública, efetuando, para cada reunião, a respetiva convocação escrita acompanhada da agenda e lavrando ata a assinar por todos os intervenientes;

d) Apresentar à Contraente Pública, com uma periodicidade trimestral, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do Contrato;

e) Apresentar à Contraente Pública, no final da execução contratual, um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos durante a execução;

f) Solicitar à Contraente Pública autorização, prévia e escrita, sempre que pretenda efetuar a substituição de qualquer elemento da equipa técnica a afetar/afeta à execução do Contrato, devendo o elemento substituto deter, no mínimo, a experiência e as qualificações exigidas ao elemento a substituir;

g) Cumprir e fazer cumprir, junto de todo o seu pessoal afeto à execução contratual, as disposições constantes da Política de Gestão, na parte aplicável, do Guia para Fornecedores e do Código de Boas Práticas de Higiene no Sistema de Abastecimento da EPAL, em vigor na EPAL, que se encontram em atualização permanente e disponíveis para consulta em https://www.epal.pt/EPAL/menu/fornecedores.

2. A título acessório, o Cocontratante 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 5.ª

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato

1. No prazo de 10 dias a contar da entrega dos elementos referentes à execução do Contrato, a Contraente Pública procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I ao 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 Cocontratante deve prestar à Contraente Pública toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso de a análise a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I ao caderno de encargos, a Contraente Pública deve informar, por escrito, o Cocontratante.
4. No caso previsto no número anterior, o Cocontratante deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Contraente Pública, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
5. Após a realização das alterações e complementos necessários, a Contraente Pública procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6. Caso a análise a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo Cocontratante com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I ao caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 10 dias a contar do termo da análise, declaração de aceitação pela Contraente Pública.
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 características, especificações ou requisitos técnicos previstos no Anexo I ao caderno de encargos.

Cláusula 6.ª

Transferência da propriedade

Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 6 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do Contrato para a Contraente Pública, incluindo os direitos de autor sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.

Cláusula 7.ª

Conformidade e garantia técnica

O Cocontratante fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Contraente Pública em execução do Contrato, às exigências legais, obrigações do Cocontratante e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 8.ª

Dever de sigilo

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Contraente Pública, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.
2. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do Contrato.
3. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do Contrato e que a Contraente Pública lhe indique para esse efeito.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos após a extinção das obrigações decorrentes 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 9.ª

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o Cocontratante necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do Contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do Contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da Contraente Pública, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O Cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do Contrato, ou para proveito próprio.
3. O Cocontratante deve cumprir rigorosamente as instruções da Contraente Pública no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O Cocontratante deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O Cocontratante deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela Contraente Pública, ou por quem atue em representação desta.

6. 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.

7. O Cocontratante deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo caderno de encargos e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, e que conhecem e se comprometem a cumprir todas as obrigações aqui previstas, sendo o Cocontratante responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

8. Mediante solicitação escrita da Contraente Pública, o Cocontratante deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.

9. O Cocontratante deve comunicar de imediato à Contraente Pública quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

10. O Cocontratante encontra-se adstrito a notificar de imediato a Contraente Pública de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.

11. Se o Cocontratante tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar a Contraente Pública, por escrito, disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-a das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecendo-lhes qualquer outra informação que possam razoavelmente solicitar.

12. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a Contraente Pública:

a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;

b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e

c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.

13. O Cocontratante obriga-se a ressarcir a Contraente Pública por todos os prejuízos em que venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por

indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

14. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do Cocontratante e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do mesmo é fundamento de resolução do Contrato com justa causa pela Contraente Pública, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 10.ª

Conservação de dados pessoais

1. O Cocontratante deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do Contrato, e sempre em prazo não superior a 1 (um) ano após a cessação do Contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Contraente Pública.

2. Dependendo da opção da Contraente Pública, o Cocontratante apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 11.ª

Transferência de dados pessoais

O Cocontratante não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Contraente Pública, exceto se for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a Contraente Pública antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 12.ª

Dever de cooperação

O Cocontratante deve cooperar com a Contraente Pública ou com qualquer outra empresa do Grupo AdP (Águas de Portugal), mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Cocontratante em representação da Contraente Pública;

b) Quando qualquer das empresas do Grupo AdP deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

Cláusula 13.ª

Preço base e preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do Contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do caderno de encargos, a Contraente Pública pagará ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, o qual não pode exceder o preço total de € 9.970,00 (nove mil, novecentos e setenta euros (**preço base)**.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Contraente Pública, incluindo despesas de alojamento, alimentação, 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.

Cláusula 14.ª

Condições de pagamento

1. A(s) quantia(s) devida(s) pela Contraente Pública, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após a declaração de aceitação (cfr. ponto 1 da Cláusula 5.ª) referente ao relatório trimestral referido na alínea d) do ponto 1 da Cláusula 4.ª.

3. Em caso de discordância por parte da Contraente Pública quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. A falta de pagamento dos valores contestados pela Contraente Pública não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do Cocontratante, devendo, no entanto, a Contraente Pública proceder ao pagamento da importância não contestada.

5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.os 1 a 2, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante.

6. No caso de suspensão da execução do Contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao Cocontratante serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 15.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do Contrato

1. A execução do Contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do Contrato designado pela Contraente Pública, o qual será identificado no Contrato.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do Contrato pelo Cocontratante.

Cláusula 16.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação do Cocontratante

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o Cocontratante pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do Contrato, mediante autorização da Contraente pública.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o Cocontratante deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. A Contraente Pública deve pronunciar-se sobre a proposta do Cocontratante no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, a mesma não se pronunciar expressamente.
4. A subcontratação pelo Cocontratante depende de autorização da Contraente Pública, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a Contraente Pública pode exigir do Cocontratante o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
2. A Contraente Pública pode, designadamente, exigir do Cocontratante o pagamento de sanções contratuais nos seguintes termos:
    a) Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos referentes a do objeto do Contrato, até 2,5% do preço contratual;
3. O valor acumulado das sanções contratuais não pode exceder o limite máximo de 20% (*vinte por cento*) do preço contratual.
4. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% (*vinte por cento*) e a Contraente Pública decida não proceder à resolução do Contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30% (*trinta por cento*).
5. A Contraente Pública pode descontar o valor das sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula nos pagamentos devidos ao Cocontratante.

6. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a Contraente Pública exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 18.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Cocontratante, 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.

2. Para efeitos do Contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:

a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do Contrato;

b) Sejam alheias à sua vontade;

c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do Contrato; e

d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.

3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante 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 Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante 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 Cocontratante não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Cocontratante das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a Contraente Pública a resolver

o Contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o Adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Cláusula 19.ª

Resolução do Contrato por parte da Contraente Pública

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Contraente Pública pode resolver o Contrato, a título sancionatório, no caso de o Cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. A Contraente Pública pode resolver o Contrato designadamente nos seguintes casos:
    a) Atraso, total ou parcial, na prestação dos serviços objeto do Contrato superior a 45 dias ou declaração escrita do Cocontratante de que o atraso em determinada prestação excederá esse prazo;
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Contraente Pública.
4. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do Cocontratante pode ser-lhe exigida uma pena pecuniária de até 20% (vinte por cento) do preço contratual.
5. Ao valor da pena referida no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Cocontratante ao abrigo da cláusula 17.ª relativamente aos serviços objeto do Contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.
6. O disposto no n.º 4 não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, não obstando a que a Contraente Pública exija uma indemnização pelos danos excedentes.

Cláusula 20.ª

Resolução do contrato por parte do Cocontratante

1. O Cocontratante pode resolver o Contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do Contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do Contrato.

Cláusula 21.ª

Seguros

1. É da responsabilidade do Cocontratante a cobertura, através de contrato de seguro, dos riscos inerentes à atividade objeto do Contrato a celebrar impostos pela legislação em vigor, designadamente:

a) Todos os seguros impostos pela legislação, em vigor para a prestação de serviços a realizar.

2. A Contraente Pública pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o Cocontratante prestá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Cláusula 22.ª

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do Contrato, de acordo com boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (quinze) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do Contrato.

Cláusula 23.ª

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do Contrato, quaisquer comunicações entre a Contraente Pública e o Cocontratante relativas ao Contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção, para a morada indicada no Contrato ou, em alternativa, por correio eletrónico, para os seguintes contactos:

a) Contactos do Contraente Público: serão indicados no Contrato.
b) Contactos do Cocontratante: serão indicados no Contrato.

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

Cláusula 24.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 25.ª

Direito aplicável e natureza do Contrato

O Contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

Cláusula 26.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Em anexo: Requisitos Técnicos dos Serviços

EPAL
Grupo Águas de Portugal

ANEXO I – Requisitos Técnicos dos Serviços

Licença anual inclui:

a) Acesso ao BackOffice para a gestão de conteúdos;
b) Licença de leitor de marcadores;
c) Serviço de suporte;
d) Serviço de manutenção tecnológica das aplicações móveis iOS e Android e respetivo conteúdos, para garantir a máxima fiabilidade e qualidade na utilização das respetivas experiencias.

O âmbito das tarefas incluídas na licença:

- Suporte técnico de 2ª linha, ou seja os incidentes são analisados e tratados pelo cliente e, caso seja da natureza imputável à plataforma, são registados para análise e resolução. Incluí plataforma de registo de incidentes e gestor do serviço que será responsável pelo esclarecimento de dúvidas e pelo encaminhamento dos tickets de suporte para equipa. Incluída a modalidade de suporte 8x5xNBD (8 horas laborais das 9:00 às 18:00 com pausa de 1h para almoço/diax5 dias/semanaxNext-Business-Day).

Licença

- Monotorização de logs e reports dos sistemas, de modo a assegurar o seu correto funcionamento e desempenho, prevenindo antecipadamente a ocorrência de anomalias nos sistemas, reportando para a manutenção corretiva ou evolutiva em caso de anomalia.
- Testar as aplicações em novas versões de sistemas operativos garantindo o correto funcionamento e desempenho, reportando para a manutenção corretiva e evolutiva em caso de anomalia.
- Testar as aplicações em novas versões de dispositivos garantindo o correto funcionamento e desempenho, reportando para a manutenção corretiva e evolutiva em caso de anomalia.

Manutenção corretiva experiências de RA

- A Manutenção Corretiva de experiências de RA tem como função manter as experiências operacionais e atualizadas, funcional e tecnologicamente, para que estes respondam continuamente e de forma correta;
- Este serviço compreenderá a resolução e implementação dos pedidos de intervenção de natureza corretiva, sejam eles reportados pelo negócio, cliente final ou manutenção preventiva;
- O horário de disponibilização deste serviço 9:00 às 19:00 com pausa de 1 hora para almoço;

- A Resolução de problemas críticos que sejam identificados até as 19:00 nos dias uteis serão alvo de uma análise imediata;
- Todos os que forem identificados a partir das 19:01, passarão para análise e resolução no dia útil seguinte.