

CADERNO DE ENCARGOS

SOLUÇÃO ITSM

Assinado por: **EMANUEL ANDRÉ DE CARVALHO E MASSANO**

Num. de Identificação: 10581537

Data: 2022.08.30 09:45:15+01'00'



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTRO DA CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



ARTIGO 1.º

OBJECTO

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar entre a Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P. e adjudicatário na sequência da adjudicação no âmbito da consulta para aquisição de Solução ITSM.
2. O **CONTRATO** a celebrar integra, para além do clausulado contratual:
 - a) os suprimientos dos erros ou 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, nos termos do artigo 50º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) os esclarecimentos e retificações relativos ao caderno de encargos que sejam emitidos ao abrigo do artigo 50º do Código dos Contratos Públicos;
 - c) o 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 nas diferentes alíneas do número anterior, a prevalência obedece à ordem por que vêm enunciados nas suas diferentes alíneas.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas diferentes alíneas do nº 2 e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º do mesmo diploma.

ARTIGO 2.º

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário obriga-se a executar o **CONTRATO** em termos que se conformem com o estabelecido no Caderno de Encargos, nos anexos que dele fazem parte integrante e na legislação aplicável.

2. Para além de outras obrigações previstas na lei ou no presente caderno de encargos, o adjudicatário obriga-se a:

- a) Assegurar que o objeto da prestação obedece às especificações técnicas exigidas;
- b) Assegurar a manutenção;
- c) Cumprir os prazos estabelecidos, designadamente, para a execução das prestações a que se obriga;
- d) Prestar informação;
- e) Assegurar o sigilo.

ARTIGO 3.º

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

O adjudicatário obriga-se a assegurar que o objeto de aquisição obedece às especificações técnicas que constam do ANEXO I ao presente Caderno de Encargos, do qual faz parte integrante.

ARTIGO 4.º

PRAZOS

O adjudicatário obriga-se ao pontual cumprimento de todos os prazos de execução das prestações objeto do contrato, os quais são os que constam do clausulado deste ou de outros documentos referidos no nº 2 do ARTIGO 1.º.

ARTIGO 5.º

ENTREGA

- 1. O bem objeto de adjudicação considera-se entregue após a respetiva aceitação por parte da **FCT, I.P.**, a qual será comunicada por escrito ao adjudicatário.
- 2. O adjudicante poderá promover a realização de testes de aceitação, destinados à verificação da conformidade dos bens objeto de adjudicação com os requisitos técnicos constantes do presente Caderno de Encargos.

3. Os testes referidos no número anterior devem ocorrer no prazo de 15 dias corridos após a notificação por parte do adjudicatário de que a **FCT, I.P.** pode proceder à realização dos mesmos, a qual deve ocorrer 90 dias corridos após a entrada em vigor do **CONTRATO**.
4. Os bens consideram-se aceites na data em que a **FCT, I.P.** disso expressamente notificar, por escrito, o adjudicatário ou, na ausência de notificação, no dia subsequente ao fixado no número anterior como limite para a realização de testes de aceitação.
5. Se nos termos dos testes de aceitação a **FCT, I.P.** constatar que os bens não cumprem os requisitos técnicos constantes do presente Caderno de Encargos, disso dará conhecimento ao adjudicatário, abrindo-se um prazo de 15 dias corridos para que este desenvolva as diligências necessárias a que aqueles requisitos sejam cumpridos, e o bem seja de novo submetido a testes.
6. Se, estes testes de aceitação, não forem concluídos com êxito, persistindo a inadequação aos requisitos técnicos exigidos, a **FCT, I.P.** poderá conceder novo prazo de 15 dias corridos para que o adjudicatário desenvolva as diligências necessárias para que sejam cumpridos os requisitos constante do presente Caderno de Encargos, aplicando-se, com as devidas adaptações, o estabelecido nos números 2 e seguintes ou, em alternativa, considerar incumprida a obrigação de fornecimento e rescindir o **CONTRATO**.

ARTIGO 6.º

OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO

Caso se verifique qualquer anomalia no bem objeto de adjudicação que impeça ou prejudique o desempenho da sua função, o adjudicatário obriga-se a proceder às operações necessárias à reposição deste nas mesmas condições que deram origem à aceitação nos termos e condições referidas no ANEXO I ao presente Caderno de Encargos.

ARTIGO 7.º

OBRIGAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

O adjudicatário obriga-se a prestar à **FCT, I.P.**, por escrito e no prazo que for razoavelmente determinado pela **FCT, I.P.**, toda a informação que lhe for solicitada relativa ao objeto da adjudicação ou à sua atuação em cumprimento das obrigações que para si decorrem do **CONTRATO**.

ARTIGO 8.º

OBRIGAÇÃO DE SIGILO

O adjudicatário obriga-se a não divulgar informações que obtenha em virtude da execução do **CONTRATO** durante a vigência deste e por um período de dois anos contados a partir da data da sua cessação.

ARTIGO 9.º

PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O preço base da aquisição a que se refere o presente caderno de encargos, entendido como o preço máximo que a **FCT, I.P.** se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o seu objeto é de 74 900,00 € (setenta e quatro mil e novecentos euros)
2. Pela aquisição do bem objeto da presente aquisição, a **FCT, I.P.** pagará ao adjudicatário a quantia de ____ € [*valor indicado na proposta*], acrescida de IVA à taxa legal em vigor nos termos do número seguinte.
3. A quantia prevista no número anterior deve ser satisfeita através do pagamento de três faturas, emitidas, após a conclusão de cada uma das fases de execução do projeto de implementação, descritas no Anexo I, nos seguintes termos:
 - a) Após a conclusão da Fase 1: Instalação do software proposto – Faturação de 50% do valor referido no número 2 do presente artigo;
 - b) Após a conclusão da Fase 2: Parametrização base do software proposto – Faturação de 40% do valor referido no número 2 do presente artigo;
 - c) Após a conclusão da Fase 3: Parametrização avançada do software proposto – Faturação de 10% do valor referido no número 2 do presente artigo.
4. As faturas a emitir pelo adjudicatário assumem a forma de faturas eletrónicas, com os requisitos legais, nomeadamente os resultantes do artigo 299º-B do CCP

5. A entidade adjudicante utiliza a solução EDI e faturação eletrónica ilink (acessível em <https://www.ilink.pt>), de registo gratuito, devendo todas as faturas emitidas pelo adjudicatário no âmbito do presente contrato ser enviadas por esta via¹

6. As faturas referidas no número anterior serão pagas no prazo máximo de trinta dias a contar da sua receção.

ARTIGO 10.º

VIGÊNCIA DO CONTRATO

1. O **CONTRATO** inicia a sua vigência na data da respetiva assinatura.
2. O **CONTRATO** cessa vigência no prazo de 5 anos² contados a partir da conclusão da Fase 1 – Instalação do *software* proposto.
3. O ARTIGO 8.º cessa vigência na data em que cesse o prazo nele previsto.

ARTIGO 11.º

RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à **FCT, I.P.** em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das normas gerais de direito e do presente artigo.

¹ Para qualquer questão de carregamento de faturas ou ligação/integração de sistema e de faturação deve ser contactada a iLink através do email apoio@ilink.pt ou pelo telefone 707 451 451.

² A Solução ITSM a adquirir será integrada numa infraestrutura de suporte à rede cujo período de vida útil é estimado em 5 anos. As características específicas da Solução ITSM exigem uma estabilidade na sua manutenção que impõem, não só que essa manutenção seja coberta por um contrato de duração prolongada, como que ela seja assegurada pelo mesmo fornecedor.

As competências adquiridas no processo de instalação e parametrização da Solução ITSM conferem ao adjudicatário um *know how* técnico específico inatingível por qualquer outro potencial prestador do serviço de manutenção. Por esta razão o contrato deve ter uma vigência coincidente com o período de vida útil desta solução. O contrário implicaria uma potencial degradação do serviço de manutenção o que redundaria em prejuízos graves para o funcionamento da solução adquirida e consequentemente para a comunidade académica e científica por ela servida.

2. O adjudicatário responde ainda perante a **FCT, I.P.** pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do **CONTRATO**, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.
3. O adjudicatário responde, independentemente de culpa, pelos danos causados à **FCT, I.P.** pela execução deficiente do **CONTRATO**.
4. Nenhuma das partes responde por danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do **CONTRATO** decorrente de caso fortuito ou força maior.
5. A parte que pretenda beneficiar-se do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.

ARTIGO 12.º

CLÁUSULA PENAL

Pelo incumprimento, sob a forma de mora, de obrigações emergentes do **CONTRATO**, a **FCT, I.P.** pode, sem prejuízo do n.º 4 do artigo anterior, exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária nos seguintes termos:

- a) Pelo incumprimento do prazo de fornecimento de documentação nos termos do n.º 7 do Anexo I, um montante de 50,00 € (cinquenta euros) por cada dia útil de atraso;
- b) Pelo incumprimento da obrigação de instalação da Solução ITSM no prazo indicado no n.º 3 do **Error! Reference source not found.**, por causa não imputável à **FCT, I.P.**, um valor de 50,00 € (cinquenta euros) por cada dia de atraso;
- c) Pelo incumprimento da obrigação de correção de cumprimento dos requisitos referidos nos n.º 5 e 6 do **Error! Reference source not found.**, por causa não imputável à **FCT, I.P.**, um valor de 50,00 € (cinquenta euros) por cada dia de atraso;
- d) Pelo incumprimento da obrigação de prestação de informação, prevista no **Error! Reference source not found.**, um valor de 50,00 € (cinquenta euros) por cada dia útil de atraso na prestação da informação solicitada;

- e) Pelo incumprimento da obrigação de formação no prazo indicado na alínea g) do nº 7 do **Error! Reference source not found.**, por causa não imputável à **FCT, I.P.**, um valor de 50,00 € (cinquenta euros) por cada dia de atraso;
- f) Pelo incumprimento do tempo de primeira resposta, previsto no ponto 8.6 do ANEXO I, o montante de 100,00 € (cem euros) por cada hora de atraso;
- g) Pelo incumprimento do tempo de reposição de serviço, previsto no ponto 8.7 do ANEXO I, o montante de 100,00 € (cem euros) por cada hora de atraso;
- h) Pelo incumprimento do tempo de solução, previsto no ponto 8.8 do ANEXO I, o montante de 50,00 € (cinquenta euros) por cada dia de atraso.

ARTIGO 13.º

RESCISÃO

1. A **FCT, I.P.** pode rescindir o Contrato:
 - a) quando, estando o adjudicatário em mora, este não realize a prestação no prazo que lhe haja razoavelmente sido fixado pela **FCT, I.P.**;
 - b) com fundamento em incumprimento das obrigações previstas no ARTIGO 2.º que determine a perda objetiva de interesse nas prestações que constituam o seu objeto;
2. A rescisão do **CONTRATO** ao abrigo do disposto no número anterior determina a perda da caução prestada pelo adjudicatário, caso esta tenha sido prestada nos termos da lei e a extinção dos créditos de que este seja titular em virtude do referido **CONTRATO**.
3. A perda da caução ao abrigo do número anterior não extingue o direito da **FCT, I.P.** de ser ressarcida da totalidade dos danos que lhe hajam sido causados pela conduta do adjudicatário que haja fundamentado a rescisão.

ARTIGO 14.º

DESPESAS

Correm por conta do adjudicatário todas as despesas em que este haja de incorrer em virtude do cumprimento de obrigações emergentes do **CONTRATO**.

ARTIGO 15.º

LEI APLICÁVEL

O **CONTRATO** rege-se pela lei portuguesa.

ARTIGO 16.º

INTERPRETAÇÃO DO CONTRATO

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do **CONTRATO**, o adjudicatário deve solicitar por escrito um esclarecimento à **FCT, I.P.**.
2. O adjudicatário obriga-se a ter em conta as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela **FCT, I.P.**, na medida em que as mesmas não colidam com as regras aplicáveis à execução do **CONTRATO**.

ARTIGO 17.º

COMUNICAÇÕES

1. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do **CONTRATO**, as partes podem recorrer aos seguintes meios de comunicação:
 - a) correio postal, através de carta registada ou de carta registada com aviso de receção;
 - b) correio eletrónico;
 - c) outro meio de transmissão eletrónica de dados.
2. Todas as comunicações devem ser escritas e redigidas em língua portuguesa.
3. Para efeitos de estabelecimento das comunicações a que se refere o presente artigo, as partes identificam os seguintes contactos, através dos quais as mesmas se devem concretizar:

a) Pela FCT, I.P.:

Nome do representante: Ana Pinto

Endereço postal: Av. do Brasil, 101, 1700-066 Lisboa

Endereço eletrónico:

b) Pelo adjudicatário:

Nome do representante:

Endereço postal:

Endereço eletrónico:

ARTIGO 18.º

GESTOR DO CONTRATO

Para o exercício das funções de acompanhamento da execução do **CONTRATO** nos termos regulados pelo artigo 290º-A do Código dos Contratos Públicos é designada Ana Pinto.

ARTIGO 19.º

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. A cessão da posição contratual do adjudicatário é possível nos termos do artigo 318º do Código dos Contratos Públicos.
2. Em caso de incumprimento contratual pelo adjudicatário que seja suscetível de conduzir à resolução do contrato, a sua posição contratual pode ser cedida aos concorrentes do procedimento pré-contratual classificados nas posições subsequentes à do adjudicatário, nos termos do estabelecido no artigo 318º-A do Código dos Contratos Públicos.

ARTIGO 20.º

DADOS PESSOAIS

1. No tratamento de dados pessoais por conta do adjudicante, o adjudicatário obriga-se ao escrupuloso cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento 2016/679) e demais legislação aplicável.
2. O tratamento referido no número anterior é apenas o necessário à execução do **CONTRATO** e feito durante a sua vigência, aplicando-se, em especial, o estabelecido no nº 3 do artigo 28º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

ANEXO I

(ANEXO TÉCNICO)

A **FCT, I.P.** pretende renovar a sua plataforma de gestão de serviços de tecnologias de informação (ITSM) adquirindo uma nova solução ITSM.

A solução a adquirir e implementar, que será instalada em equipamentos da **FCT, I.P.** e por si operada e gerida, deve permitir a configuração de vários processos de negócio de forma a capacitar a **FCT, I.P.** de ferramentas e metodologias de trabalho conforme as melhores práticas do sector de tecnologias de informação e comunicações.

1. OBJETO

O adjudicatário obriga-se a fornecer um Sistema ITSM para gestão de serviços de tecnologias de informação, assim como a sua instalação e parametrização de forma a ser utilizado pela Área de Serviços de Rede da unidade FCCN da **FCT, I.P.**.

O sistema deverá ser composto por um software que permita as funcionalidades de:

- a) Catálogo de serviços e gestão de pedidos de serviço;
- b) Gestão de incidentes e problemas;
- c) Gestão de ativos;
- d) Gestão de configurações (CMDB);
- e) Gestão do conhecimento;
- f) Gestão de Alterações;
- g) Gestão de níveis de serviço;
- h) Portal e *Service Desk* para os utilizadores finais.

O adjudicatário obriga-se igualmente a integrar o Sistema ITSM com o atual sistema de monitorização da **FCT, I.P.**, tal como descrito no número 6 - Integrações.

2. REQUISITOS GERAIS

O Adjudicatário deve assegurar que o sistema cumpre:

- a) As obrigações descritas no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- b) As normas descritas no Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID);

- c) Os Requisitos de Arquitetura de Segurança das Redes e Sistemas de Informação, definidos pelo Centro Nacional de Cibersegurança;
- d) As regras de usabilidade para os sítios e portais da Administração Pública, constantes em <https://usabilidade.gov.pt>;
- e) As regras de acessibilidade para os sítios e portais da Administração Pública, constantes em <https://acessibilidade.gov.pt>;
- f) A utilização de boas práticas tal como definidas pelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

3. REQUISITOS DA SOLUÇÃO ITSM

A solução ITSM deverá obedecer aos seguintes requisitos:

- a) Ser uma solução integrada, com uma única aplicação composta por vários módulos aplicativos;
- b) Ser uma aplicação 100% web em todas as suas funcionalidades, compatível com os *web browsers standard* do mercado;
- c) Possuir ajuda *online*, com capacidade de pesquisa em texto livre;
- d) Possuir um motor de *workflow* gráfico para implementação dos diversos processos;
- e) Capacidade de configuração total de formulários;
- f) Disponibilidade de interface de utilizador em português e inglês;
- g) Possuir catálogo de produtos e serviços;
- h) Capacidade de rastreabilidade e histórico, registando todas as alterações ocorridas num item;
- i) Capacidade de gestão por utilizadores e grupos de utilizadores;
- j) Possuir autenticação *Single Sign On* (SSO);
- k) Capacidade de realizar inquéritos e índices de satisfação;
- l) Capacidade de planeamento gráfico das ações de resolução dos incidentes, pedidos e alterações;
- m) Capacidade de verificação em qualquer momento das ações atribuídas a cada técnico;
- n) Capacidade de análise dos impactos, custos, benefícios e riscos associados às alterações;
- o) Capacidade de gestão de bens para a definição de localização, departamento e custos associados;

- p) Possuir uma base de conhecimento, em que certos artigos podem estar disponíveis para o utilizador final;
- q) Capacidade de relatórios sobre os vários processos, com possibilidade de estruturar os dados de acordo com os objetos pretendidos (por exemplo: tipificações, localização e departamento).

4. LICENCIAMENTO

O software e desenvolvimentos a fornecer deverão obedecer aos seguintes requisitos:

- a) Possuir licenciamento perpétuo, sem termo;
- b) Possuir licenciamento para 10 (dez) utilizadores técnicos concorrentes com acesso ilimitado à API;
- c) Capacidade de instalação em equipamentos nas instalações e geridos pela **FCT, I.P.**;
- d) Capacidade de instalação de duas instâncias, uma de produção e uma de desenvolvimento;
- e) Possuir licenciamento ilimitado para utilizadores finais para acesso ao portal.

5. IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO ITSM

O projeto de implementação da Solução ITSM deverá usar a metodologia ágil com reuniões regulares e acompanhamento contínuo do projeto.

O projeto deverá ser dividido em três fases: instalação do software, parametrização base e parametrização avançada. Cada uma destas fases deverá ser subdividida em atividades, sendo que as atividades serão sempre iniciadas com uma reunião de gestão do projeto para elaboração do plano da atividade, levantamento de requisitos e prestação de esclarecimentos. No final de cada atividade deverá ser fornecida formação e documentação para que a **FCT, I.P.** possa obter os conhecimentos necessários sobre a atividade finalizada.

As fases do projeto de implementação e suas atividades são:

1. Fase 1 – Instalação do software:
 - a) Fornecimento do software e licenças, sua instalação em equipamentos da **FCT, I.P.** e parametrização base que inclui as configurações gerais, autenticação, *logging*, e apoio na configuração de *backup* e *restore* e monitorização.
2. Fase 2 – Parametrização base:
 - a) Mapeamento da estrutura base, incluindo importação do atual sistema;

- b) Implementação do processo de Gestão de Incidentes, incluindo importação do atual sistema;
 - c) Implementação do processo de Gestão de Pedidos de Serviço, incluindo importação do atual sistema;
 - d) Implementação do processo de Gestão de Equipamentos, incluindo importação do atual sistema;
 - e) Implementação da CMDB, incluindo importação do atual sistema;
 - f) Integração Icinga;
 - g) Criação de App HTML5 responsiva para *dashboards*.
3. Fase 3 – Parametrização avançada:
- a) Implementação do processo de Gestão de Problemas;
 - b) Implementação do processo de Gestão de Alterações;
 - c) Criação de App HTML5 responsiva para utilizadores finais.

6. INTEGRAÇÕES

O adjudicatário deve garantir a integração da Solução ITSM com o sistema de monitorização da **FCT, I.P.** – Icinga – de forma a criar um mecanismo automático de criação e atualização de incidentes.

O Icinga deverá registar um novo incidente quando é detetada alguma falha num elemento monitorizado, assim como atualizar o mesmo incidente quando o elemento recupera. O Icinga deverá ser capaz de preencher vários campos de forma automática, tais como início / fim de incidente e informação da falha detetada.

7. DOCUMENTAÇÃO E FORMAÇÃO

De forma que a **FCT, I.P.** possa operar e gerir a Solução ITSM de forma autónoma, deve ter-se em consideração que:

- a) Deverá ser fornecido, em suporte digital, toda a documentação técnica relativa ao software, em português ou inglês;
- b) A documentação referida no ponto anterior deverá abranger todos os aspetos relativos às funcionalidades e comandos para configuração, suportados pelo software;
- c) Deverá ser fornecida documentação sobre as integrações feitas em formato editável;

- d) Deverá ser possível aos técnicos da **FCT, I.P.** acompanhar e receber formação *on job* da implementação da Solução ITSM;
- e) Deverá ser ministrada à equipa de redes da **FCT, I.P.**, sem custos adicionais e como parte integrante da solução, formação presencial com duração de 1 dia, nas instalações da unidade FCCN da **FCT, I.P.** (salvo acordo em contrário);
- f) A formação referida no ponto anterior deverá incidir sobre o funcionamento, configuração e gestão do software. A formação deverá dotar a equipa da **FCT, I.P.** de conhecimentos, para que a mesma se torne autónoma na realização das funções de operação, administração, manutenção da solução;
- g) A formação deverá decorrer nos 30 dias seguintes à entrega dos bens, na aceção do artigo 5º, exceto se houver indicação da **FCT, I.P.** em contrário;
- h) A formação poderá ser ministrada em português ou inglês;
- i) Deverá ser fornecida, em suporte digital, toda a documentação utilizada na formação.

8. MANUTENÇÃO

O adjudicatário compromete-se a assegurar a manutenção da Solução ITSM, durante o período de vigência do **CONTRATO**. Os serviços de manutenção, apoio técnico e outros com eles relacionados deverão obedecer nomeadamente aos seguintes requisitos:

8.1. SERVIÇO DE ABERTURA DE INCIDENTES

É responsabilidade da **FCT, I.P.** definir os seus contactos autorizados para Registo de Incidentes. Para registo de incidentes deverão ser disponibilizados os seguintes meios:

- Web (<https>)
- E-mail
- Telefone

Na comunicação de um Incidente, a **FCT, I.P.** compromete-se a remeter a seguinte informação, por um dos meios de registo disponibilizados:

- Nome do Cliente
- Número do Contrato
- Nome de contacto

- Número de telefone
- Endereço de e-mail
- Impacto
- Resumo da anomalia verificada

A informação a disponibilizar pela **FCT, I.P.** poderá ser alvo de alterações, caso a **FCT, I.P.** verifique que tal se justifica.

8.2. ACESSO REMOTO

Para determinados incidentes a **FCT, I.P.** poderá disponibilizar acesso remoto aos seus sistemas. Este acesso será disponibilizado via VPN a utilizadores autorizados para o efeito.

8.3. APOIO TÉCNICO

A **FCT, I.P.** pode solicitar ao adjudicatário apoio técnico, que poderá consistir essencialmente em esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização operacional, sob suspeita de erros ou mau funcionamento do *software* fornecido ao abrigo do **CONTRATO**;

O Apoio Técnico deverá ser assegurado pelo adjudicatário durante o Horário de Cobertura definido no ponto 8.5 do presente Anexo.

É responsabilidade do adjudicatário garantir que o Apoio Técnico é sempre prestado por técnicos certificados na gama de *software* objeto de adjudicação.

8.4. HELPDESK

A **FCT, I.P.** deve ter acesso a um *Helpdesk* que deverá responder às seguintes solicitações: registo de incidentes, acompanhamento de incidentes registados e prestação de apoio técnico. Este serviço deve ser prestado obrigatoriamente durante o Horário de Cobertura definido no ponto 8.5, tendo de obedecer aos Tempos definidos nos pontos 8.6, 8.7 e 8.8, ambos do presente Anexo.

Todos os contactos feitos pela **FCT, I.P.**, via *Helpdesk*, consideram-se como realizados ao abrigo do **CONTRATO**, não dando lugar ao pagamento de quantias adicionais.

Os contactos referentes ao *Helpdesk* deverão ser fornecidos, nos primeiros quinze dias após entrada em vigor do **CONTRATO**.

8.5. HORÁRIO DE COBERTURA

O Horário de Cobertura é o período durante o qual o adjudicatário se compromete a prestar o Serviço de Registo de Incidentes e o Apoio Técnico.

O Horário de Cobertura do serviço de manutenção deverá ser assegurado no horário de expediente, das 9 horas às 18 horas, de segunda-feira a sexta-feira excluindo feriados.

8.6. TEMPO DE PRIMEIRA RESPOSTA

O tempo de primeira resposta é o tempo máximo entre o registo do incidente pela **FCT, I.P.** e a receção de resposta do adjudicatário, sendo que a resposta considerada para o efeito tem de ser obrigatoriamente fornecida por técnico certificado para o sistema alvo de adjudicação, e não uma resposta de um sistema automático de resposta/registo de incidentes.

Independentemente do meio de registo do incidente, deve ser respeitado o Tempo de Primeira Resposta, de acordo com o nível de impacto do incidente definido pela **FCT, I.P.**:

Nível de Impacto do Incidente	Tempo de 1ª Resposta máximo
1 (Crítico)	2 hora de expediente
2 (Alto)	4 horas de expediente
3 (Médio)	8 horas de expediente
4 (Baixo)	8 horas de expediente

8.7. TEMPO DE REPOSIÇÃO DE SERVIÇO

O tempo de reposição é o tempo máximo entre o registo do incidente pela **FCT, I.P.** e a reposição do serviço para o seu normal funcionamento, quer seja através de uma solução definitiva ou temporária.

Independentemente do meio de registo do Incidente, deve ser respeitado o Tempo de Reposição, de acordo com o nível de impacto do incidente definido pela **FCT, I.P.**:

Nível de Impacto do Incidente	Tempo de Reposição máximo
1 (Crítico)	4 horas de expediente
2 (Alto)	8 horas de expediente
3 (Médio)	40 horas de expediente

8.8. TEMPO DE SOLUÇÃO

O tempo de solução é o tempo máximo entre o registo do incidente pela **FCT, I.P.** e a reposição do serviço para o seu normal funcionamento através de uma solução definitiva, ou no caso da não existência de serviços afetados, é o tempo de resolução do Incidente registado.

Independentemente do meio de registo do Incidente, deve ser respeitado o Tempo de Solução, de acordo com o nível de impacto do incidente definido pela **FCT, I.P.**:

Nível de Impacto do Incidente	Tempo de Solução máximo
1 (Crítico)	30 dias
2 (Alto)	45 dias
3 (Médio)	120 dias
4 (Baixo)	120 dias

8.9. NÍVEL DE IMPACTO

A **FCT, I.P.** define a severidade do incidente aquando do Registo de Incidente no âmbito do serviço de manutenção. Os níveis de impacto estabelecidos pela **FCT, I.P.** são os seguintes:

- 1 (Crítico): Software indisponível para todos os utilizadores;
- 2 (Alto): Software indisponível para alguns utilizadores; O software pode ser utilizado, mas produz mensagens de erro num número significativo de estações de trabalho; uma

ou mais funcionalidades principais não funcionam corretamente; desempenho gravemente degradado em todas as estações de trabalho;

- 3 (Médio): Uma ou mais funcionalidades menos importantes não funcionam corretamente;
- 4 (Baixo): Incidente de pequenas proporções sem implicações significativas.

De acordo com o nível de impacto indicado pela **FCT, I.P.** na altura de registo do incidente, o adjudicatário tem obrigatoriamente de cumprir os respetivos Tempos definidos nos pontos 8.6, 8.7 e 8.8 do presente anexo.

8.10. SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO DE INCIDENTES ONLINE

A **FCT, I.P.** deve ter acesso a um sistema online (via Internet), onde possa recorrer ao Serviço de Registo de Incidentes e Apoio Técnico. Através deste sistema deve ser possível para a **FCT, I.P.** acompanhar o estado de incidentes reportados.

Os dados referentes ao Serviço de Acompanhamento de Incidentes Online deverão ser fornecidos à **FCT, I.P.**, no prazo de quinze dias após entrada em vigor do **CONTRATO**.

8.11. GESTOR DE CONTA TÉCNICO

O **GESTOR DE CONTA TÉCNICO** deverá ser o representante do adjudicatário para assuntos relacionados com o serviço de manutenção / apoio técnico / garantia, devendo o mesmo ter elevado grau de conhecimento e experiência em sistemas ITSM e que virá a ter conhecimento profundo da solução ITSM da **FCT, I.P.**. É responsabilidade do **GESTOR DE CONTA TÉCNICO**:

- Garantir que a informação relativa a incidentes é trocada de forma eficiente;
- Supervisão e acompanhamento de incidentes;
- Assegurar que os incidentes são resolvidos o mais rapidamente possível;
- Zelar pelo sigilo da informação obtida sobre a infraestrutura da **FCT, I.P.** obtida no contexto das ações de apoio técnico;
- Caso seja requerido, assegurar a colaboração pela elaboração de relatórios do serviço de manutenção.

8.12. UPGRADES DE SOFTWARE

Como parte integrante do serviço de manutenção, o adjudicatário deverá disponibilizar correções de *software* para correção de *bugs* que afetem o funcionamento ou desempenho

da Solução ITSM, assim como quaisquer atualizações existentes, dentro da gama de licenciamento incluída no sistema objeto de adjudicação, sem que tal implique qualquer encargo adicional para a **FCT, I.P.**. As atualizações referidas deverão ser acordadas com a **FCT, I.P.** e ser realizadas pelo adjudicatário.