Assinado por : **EUGÉNIA DE LURDES FERREIRA PINTO**
Num. de Identificação: 10514103

Caderno de Encargos

AJUSTE DIRETO

ÁGUAS DO ALTO MINHO
Grupo Águas de Portugal

Aquisição de serviços de desenvolvimento de licenças, formação e prestação de serviços para o Aquaman

PRC 064/2022

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar que tem por objeto principal a aquisição de solução para desenvolvimento de licenças do software Aquaman, incluindo todos os serviços de configuração e parametrização da solução, formação e apoio do sistema informático de suporte à gestão da manutenção da baixa da Águas do Alto Minho, S.A. doravante designada de Contraente Pública.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:
    a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo(s) concorrente(s) e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
    b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
    c) O presente caderno de encargos e os seus anexo;
    d) A proposta adjudicada;
    e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo adjudicatário.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pela entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

O contrato inicia-se na data de publicitação no Base.Gov, mantendo-se em vigor pelo prazo de 18 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que perdurem para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Secção I

Obrigações do Cocontratante

Cláusula 4.ª

Obrigações do Cocontratante

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

   a) Fornecimento da solução para upgrade de licenças do Sistema de Gestão da Manutenção AQUAMAN;
   b) a configuração e parametrização das licenças no Sistema de Gestão da Manutenção, AQUAMAN implementado na CONTRAENTE PÚBLICA e de acordo com as necessidades da Contraente Pública;
   c) A manutenção evolutiva e serviços de helpdesk aos utilizadores do Sistema de Gestão da Manutenção.
   d) 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.
   e) Constitui encargo do adjudicatário o transporte, deslocação de técnicos e materiais, assumindo os riscos inerentes ao serviço, nomeadamente, eventuais reparações provocadas por avarias ou acidentes e danos provocados a terceiros.
   f) Na prestação de serviços objeto do presente contrato o adjudicatário obriga-se a cumprir com todos os requisitos legais exigidos no âmbito da segurança e saúde, bem como as normas de segurança internas da Contraente Pública.

Cláusula 5.ª

Fases de execução contratual

Os serviços objeto do contrato compreendem as seguintes fases de execução:

a) Fornecimento, configuração e instalação das licenças no Software AQUAMAN, até 30 dias após a data de celebração do contrato;

b) Formação das equipas de Operação na utilização do AQUAMAN, até 30 dias após a data de celebração do contrato;

c) Manutenção das licenças, pelo período contratual previsto na cláusula 3.ª;

Cláusula 6.ª

Prazo da prestação do serviço

O Cocontratante obriga-se a executar os serviços objeto do contrato no prazo máximo de 18 meses, a contar da data da celebração do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que perdurem além deste prazo.

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 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 presente 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 Contraentes 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 venham a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenham 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 presente 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, 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.

Secção II

Obrigações da entidade adjudicante

Cláusula 13.ª

Preço base e preço contratual

1. O preço contratual não pode ser superior a € 7.456,86 (sete mil, quatrocentos e cinquenta e seis euros e oitenta e seis cêntimos).
2. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Contraente Pública deve pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. 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. O preço a que se refere o n.º 2 da cláusula anterior é dividido pelas diversas fases de execução do contrato, nos seguintes termos:
    a) Pela conclusão disponibilização das licenças, e respetiva implementação;
    b) Pela Formação;
    c) Pela manutenção mensal
2. A(s) quantia(s) devida(s) pela Contraente Pública, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 dias após a receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos

elementos a desenvolver pelo Cocontratante ao abrigo do contrato.

4. 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.

5. 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.

6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.os 1 a 3, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante.

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

Secção III

Acompanhamento e fiscalização da execução do contrato

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, a identificar no contrato.

2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo Cocontratante.

3. Caso o gestor do contrato detete quaisquer desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, encontra-se habilitado a determinar ao Cocontratante que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

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, o mesmo 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 dos prazos previstos na cláusula 5.ª do Caderno de encargos, uma penalidade contratual no valor de 50,00€ por cada dia de atraso;
   b) Pelo incumprimento de alguma das obrigações previstas no Anexo I do Caderno de Encargos, uma penalidade de 100,00€ por cada incumprimento;
3. O valor acumulado das sanções contratuais não pode exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
4. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% 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%.

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

   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 30 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 presente 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 20.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 adjudicatário

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.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21.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 a 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 22.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 ou por correio eletrónico, para os contatos a identificar 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 23.ª

Foro competente

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

Cláusula 24.ª

Direito aplicável e natureza do contrato

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

Cláusula 25.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente 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.

Anexo I

(Requisitos Técnicos do Sistema de Gestão da Manutenção)

Cláusula 26ª

(Quantidades de Licenças por tipo de utilizador)

Upgrade de licenciamento existente de - 3 (três) licenças express - nos seguintes termos:

a) UP Grade de express para Authorized Use User License 1 (uma) licença;

b) UPgrade de express para Limited Use User License 2 (duas) licenças;

Cláusula 27.ª

(Manutenção Evolutiva e Serviços de Helpdesk)

1. No âmbito da prestação de serviços, o fornecedor obriga-se a prestar serviços de manutenção evolutiva e helpdesk, os quais compreendem as seguintes tarefas:

a) Garantir a segurança dos dados e das configurações, parametrizações e desenvolvimentos específicos realizados no sistema, nomeadamente através da realização de cópias de segurança com a periodicidade adequada;

b) Monitorizar o funcionamento do sistema, nas suas diferentes componentes, garantindo as atividades normais de administração do sistema e a resolução de eventuais anomalias;

c) Monitorizar o funcionamento da solução nos processos de integração com o ERP SAP;

d) Monitorizar o funcionamento da solução nos processos de integração com a solução de SIG da Contraente Pública;

e) Disponibilizar as novas versões e atualizações das licenças em utilização que se encontram disponíveis e que venham a ser disponibilizadas ao longo da vigência do Contrato;

f) Corrigir erros que sejam identificados pelos utilizadores da solução e que não foram previamente detetados;

g) Adaptar o sistema às novas versões de sistemas operativos;

h) Adaptar o sistema às novas versões de hardware.

2. No âmbito dos serviços de Helpdesk, o fornecedor deverá disponibilizar um email, que a Contraente Pública deverá recorrer para notificar incidentes, e que deverá automaticamente ser registado na plataforma de suporte (helpdesk e knowledge base).

Cláusula 28ª

(Prestação de Serviços de Assessoria Técnica)

1. No âmbito da Assessoria Técnica, serão resolvidas as questões colocadas por telefone e por e-mail, que não puderem ser resolvidos pela mesma via e, ainda, as situações que se enquadrem dentro dos seguintes princípios:

a) Realização de ajustes nas configurações e parametrizações da solução AQUAMAN ou equivalente suscitado pela sua utilização e que venham a ser solicitados pela Contraente Pública, nomeadamente:
   - criação de novos campos para registo de dados;
   - melhorias no módulo de Ordens de Trabalho;
   - melhorias no módulo de impressão das Ordens de Trabalho;
   - criação de relatórios adequados à Contraente Pública;
   - melhorias no âmbito da interligação com o SIG da Contraente Pública;

b) Ministrar ações de formação complementares, em diversas matérias, designadamente:
   - utilização da solução AQUAMAN ou equivalente;
   - processo corporativo de gestão de ativos;
   - processo produtivo de introdução de informação.

c) Outras ações que vierem a ser acordadas entre a Contraente Pública e o fornecedor, como por exemplo:
   - atualização dos processos específicos da Contraente Pública parametrizados na solução;
   - desenvolvimento de relatórios dinâmicos específicos para a Contraente Pública;
   - desenvolvimento de webservices.

2. Para o acompanhamento da execução da prestação de serviços, o Fornecedor dece comprometer-se realizar reuniões de coordenação, enviando antecipadamente a respetiva agenda.
3. O Fornecedor, por cada intervenção, apresentará, à Contraente Pública, um relatório contendo um resumo de todas as tarefas desenvolvidas e registará na plataforma de suporte da Contraente Pública.
4. Para o efeito, o fornecedor, sempre que solicitada a sua intervenção, avaliará o número de horas e o perfil dos técnicos necessários e apresentará formalmente à Contraente Pública, com a devida antecedência, uma proposta com as condições para a execução da prestação dos serviços específicos requerida, condicionada à prévia aprovação pela Contraente Pública.

Cláusula 29ª

(AQUAMAN)

Tratando-se de licenças já adquiridas e em fase de upgrade de nível de acesso ao software AQUAMAN, aplicar-se-ão as especificidades contratualizadas para as licenças.