

ANEXO A

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Manutenção Preventiva e Corretiva

Objetivo

Pretende-se assegurar o bom funcionamento do site/portal da Faculdade de Medicina, incluindo *Newsletter*, com um conjunto de serviços tendo em vista melhorias do ponto de vista de performance, funcionalidade de segurança.

Sendo uma plataforma preferencialmente *opensource* estará constantemente a ser evoluída e, como tal, requererá um acompanhamento muito regular para que se beneficie dessas mesmas atualizações que vão surgindo.

Por outro lado, e sabendo que o site é de dimensão considerável com dezenas de utilizadores distintos, surgem sempre dificuldades, erros ou sugestões que devem ser tratadas de forma célere e eficaz.

Níveis de serviço

A Manutenção Preventiva e Corretiva deverá ser disponibilizada tendo em consideração 3 níveis de serviço, de acordo com a tipificação do problema:

1. **Serviço de Helpdesk:** atendimento a um grupo de utilizadores previamente identificados, para resposta a questões relacionadas com a utilização ou erros de operação;
2. **Serviço de Manutenção Remota:** intervenção no sistema e base de dados a partir das instalações do adjudicatário, para resolução de problemas de qualquer tipo de gravidade que necessitam de conhecimentos especializados;
3. **Deslocação para prestação de assistência:** as deslocações têm como objetivo poder estar em contacto direto com a(s) pessoa(s) com dúvidas de utilização ou problemas de operação, podendo assim prestar no local um apoio imediato que se traduz numa rápida estabilização das questões e problemas levantados.

Tarefas a incluir

A Manutenção Preventiva e Corretiva deverá incluir, pelo menos, as seguintes tipologias de tarefas:

- Esclarecimento de dúvidas relacionadas com as funcionalidades;
- Consultoria sobre a forma de dinamizar e tirar partido da plataforma;
- Correção de problemas relacionados com funcionalidades do site;
- Implementação de pequenas adaptações ou pequenas novas funcionalidades, desde que não sejam estruturais;
- Atualização e disponibilização de novas versões da plataforma tecnológica (dentro da mesma major version);
- Correção de operações efetuadas pelos utilizadores que, eventualmente, não tenham o resultado como esperado (aspetos visuais, organização de informação, etc...);
- Processamento de rotinas de teste e stress do sistema, de forma periódica, com o objetivo de manter a qualidade do serviço e detetar algum problema antes que o mesmo tenha visibilidade para os utilizadores.

Disponibilidade e duração do serviço

Esta modalidade de manutenção deverá estar disponível todos os dias úteis das 09h00 às 18h00, quer para o Helpdesk quer para a manutenção remota.

A necessidade de deslocação será sempre acordada e agendada entre as partes.

Esta vertente da manutenção deverá ter a duração de um ano, prorrogável por iguais períodos, e não deverá possuir limite de horas.

Manutenção Evolutiva

Objetivo

Pretende-se que o site se possa ir adaptando às novas realidades e necessidades que naturalmente vão surgindo, considerando a evolução constante dos sistemas e formas de comunicação.

Para isso pretende-se garantir as condições para melhorar o sistema com novas funcionalidades, adaptá-lo a novas realidades dentro da instituição, sempre tendo em vista obter a melhor experiência de utilização por parte do público alvo da informação.

Para isso, deverá o adjudicatário estar disponível para avançar com o desenvolvimento de novas valências ou funcionalidades que não tenham sido previstas na sua fase de implementação e que, com o decorrer do tempo, possam surgir como necessárias.

Níveis de serviço

A Manutenção Evolutiva deverá ser disponibilizada da mesma forma que a Manutenção Preventiva e Corretiva, ou seja, helpdesk, telefone/email e presencial.

Tarefas genéricas a incluir

A Manutenção Evolutiva deverá incluir, pelo menos, as seguintes tipologias de tarefas:

- Ações de formação e reciclagem de conhecimentos, quer das atuais funcionalidades quer novas que venham a ser desenvolvidas;
- Realização de ações de estudo (análise e especificação) prévias à implementação de novos módulos que acrescentem novas funcionalidades ou alterem as existentes, mas de âmbito estrutural;
- Construção de novas funcionalidades na solução proposta, cujo enquadramento saia fora do âmbito da manutenção preventiva e corretiva;
- Construção de rotinas de integração com outros sistemas, que não foram previstos até à realização dos trabalhos propostos;
- Outras áreas que, estudadas em conjunto, se julguem importantes para o projeto.

Tarefas específicas a incluir

Após a adjudicação dos serviços de manutenção, deverá ser dada prioridade às seguintes necessidades:

- Atualização da major version para o Drupal 9.4;
- Construção de mecanismos de divulgação de provas académicas;
- Desenvolvimento de layouts adequados à formação avançada;
- Criação de componente para distribuição estilizada de ligações para oferta formativa.

Disponibilidade e duração do serviço

Esta vertente da manutenção deverá ter a duração de um ano, prorrogável por iguais períodos, e deverá garantir 350 horas anuais, sem limite/prazo de validade e acumuláveis, garantindo sempre o seu consumo com tarefas relacionadas com o site da FMUL.

Sempre que possível, a FMUL deve ser previamente informada da estimativa de horas a consumir para uma determinada tarefa que seja solicitada a sua realização.

A FMUL deverá poder obter, em qualquer momento, o estado do gasto de horas.

Assinado com Assinatura Digital Qualificada por:
JOÃO EURICO CORTÊS CABRAL DA FONSECA
DIRETOR
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE
DE LISBOA
Conforme o artigo 24.º dos Estatutos da Faculdade
de Medicina e a alínea c) do n.º 1 do artigo 26.º
dos Estatutos da Universidade de Lisboa.
Data: 05-10-2022 08:17:08 globaltrustedsign.com