



MUNICÍPIO DE
VISEU

CADERNO DE ENCARGOS

***Aquisição de serviços de manutenção e suporte
para software GLC Suite – Gestão integrada de
Contraordenações e Rodoviárias***

Cláusulas Técnicas

Artigo 1.º

Licenciamento

A presente proposta visa o Serviços de Suporte e Manutenção da Gestão Integrada de Contraordenações relativa às seguintes licenças:

- 56 Licenças Gerais e Rodoviárias;
- 26 Licenças Gerais;

No total, serão contabilizadas para efeitos de licenciamento 82 licenças.

Artigo 2.º

Duração

O prazo de execução é pelo período de **36 meses**, com a liquidação parcial no mês de Janeiro do ano correspondente até a totalização do valor contratualizado;

Artigo 3.º

Período de atuação para contactos

O horário para prestação de suporte e manutenção proposto compreende o período normal de funcionamento (dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 8:30 às 12:30 e das 14:00 às 18:00).

Artigo 4.º

Serviços de Suporte

- Esclarecimento de dúvidas ou situações de cariz técnico, seja este via telefone ou correio eletrónico, que possam advir da utilização ou configuração aplicacional;
- Apoio, telefónico ou escrito, na recuperação de dados resultantes do funcionamento incorreto ou defeituoso do *software* aplicacional GIC;
- O *service level agreement* (SLA) para atendimento deverá ser de 8/5 no período definido pelo artigo 3º do presente documento, sendo que pedidos categorizados como críticos e urgentes deverão ser normalizados no período de até 8 e 36 horas, respetivamente;
- Nos serviços de suporte estarão incluídos todos os pedidos de *service request*, atualizações, migrações, correções e formação necessária ao contexto em que será desenvolvido o trabalho no Município;

Artigo 5.º

Manutenção preventiva e corretiva

- Será facultado o acesso remoto ao SIMV, nos moldes que a equipa de DSTI apurar como estritamente necessários e seguros, para deteção de eventuais anomalias ou correção das mesmas, á entidade adjudicatária que irá prestar o referido serviço de manutenção e suporte;
- Correção de erros críticos ou assistência para solucionar problemas por meio de *patching*, provisório ou definitivo, através de atualização de versões;
- Distribuição gratuita de versões atualizadas do *software* aplicacional, suprimindo a necessidade de correção de problemas, resposta a obrigações legais e/ou melhoramentos evolutivos, sugeridos pelo Município de Viseu e/ou outros utilizadores dos *softwares* aplicacionais pertencentes ao universo do SIMV;
- Correções e *patch management* devem ser efetuados o mais célere possível e com a menor indisponibilidade exequível para implementação dos mesmos, sendo que deverá ser reportado atempadamente essa necessidade;

Artigo 6.º

Manutenção Evolutiva

Será contabilizada uma bolsa de horas de 50 horas por ano, sem restrição temporal para usufruto, ou esgotando o *plafond* definido para o efeito, com relatórios mensais ou trimestrais das horas gastas e os pedidos a que foram afetas, com possibilidade de transitar para os anos posteriores no caso de não serem gastas, perfazendo as 150 horas em 3 anos.

Artigo 7.º

Obrigações do prestador de serviços

- Recorrer aos meios humanos, materiais, 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;
- Cumprimento do artigo 28º do RGPD aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679, e na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, devendo, designadamente:
 - Indicar o contacto da equipa responsável pela segurança dos dados;



- Não contratar outro prestador de serviços sem que o Município tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica para tal;
- O tratamento de dados pessoais a que haja lugar deve limitar-se ao mínimo e estritamente indispensável, tendo em conta o objeto do presente contrato;
- O tratamento de dados pessoais a que haja lugar deve observar escrupulosamente as instruções documentadas do Município de Viseu a este respeito;
- Todas as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais deverão obedecer a um rigoroso compromisso de confidencialidade e sigilo;
- O prestador de serviços deve adotar todas as medidas de segurança estipuladas no RGPD, bem como as que o Município aprovar, no tratamento dos dados constantes e resultantes das interações que decorram da prestação do serviço em causa;
- O prestador de serviços deve auxiliar sempre que necessário o Município de Viseu, nos objetivos de cumprir cabalmente as suas obrigações de dar resposta a eventuais pedidos dos titulares dos dados no exercício dos seus direitos;
- Uma vez concluída a prestação de serviços, o prestador do serviço apaga todos os dados pessoais tratados em execução do presente contrato, bem como toda a informação que permita identificar constituintes, equipamentos, detalhes ou qualquer outra característica pertencente ao SIMV;
- O prestador de serviços disponibiliza ao Município todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento integral das obrigações impostas pelo RGPD;

Artigo 8.º

Sigilo e proteção de dados

O prestador compromete-se a manter sigilo total sobre todos os dados informados pelo Município de Viseu, de acordo com o RGPD aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679, e na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, incluindo:

- Manter total sigilo dos dados informáticos constantes do serviço contratado para o Município de Viseu, não podendo o prestador dispor, copiar, usar, replicar ou instalar as mesmas aplicações em sistemas próprios ou de terceiros sem a permissão formal, por escrito ou de outro modo, do Município de Viseu;



MUNICÍPIO DE
UISEU

- Manter total sigilo sobre os dados relativos ao SIMV, não podendo contactar direta ou indiretamente os utilizadores, sem solicitação prévia por parte do serviço responsável do Município de Viseu;