

CONSULTA PRÉVIA 01/2023

Projeto SAMA – #eCapacitar
Implementação da fórmula CRM

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

Capítulo I - Disposições iniciais	3
Cláusula 1. ^a - Objeto.....	3
Cláusula 2. ^a - Local do Fornecimento	3
Cláusula 3. ^a - Contrato	3
Cláusula 4. ^a - Prazo.....	3
Capítulo II - Obrigações contratuais.....	4
Cláusula 5. ^a - Obrigações principais do cocontratante	4
Cláusula 6. ^a - Objeto do dever de sigilo.....	4
Cláusula 7. ^a - Informação e sigilo	4
Cláusula 8. ^a – Proteção de dados pessoais.....	5
Cláusula 9. ^a - Preço contratual	5
Cláusula 10. ^a - Condições de pagamento	5
Cláusula 11. ^a - Responsabilidade.....	5
Cláusula 12. ^a - Força maior	6
Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução	6
Cláusula 13. ^a - Penalidades contratuais	6
Cláusula 14. ^a - Resolução por parte do IPSantarém	7
Cláusula 15. ^a - Resolução por parte do cocontratante	7
Cláusula 16. ^a - Sanções.....	7
Capítulo IV - Resolução de litígios	7
Cláusula 17. ^a - Foro competente.....	7
Capítulo V - Disposições finais	8
Cláusula 18. ^a - Subcontratação e cessão da posição contratual.....	8
Cláusula 19. ^a - Comunicações e notificações	8
Cláusula 20. ^a - Contagem dos prazos	8
Cláusula 21. ^a - Legislação aplicável.....	8

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES INICIAIS

CLÁUSULA 1.ª - OBJETO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas, bem como as especificações técnicas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual por Consulta Prévia que tem por objeto principal a implementação da plataforma CRM nos termos e condições definidos no Anexo A ao presente Caderno de Encargos e que dele faz parte integrante.

O encargo previsto no contrato será suportado pela operação POCI-05-5762-FSE-000254 no âmbito do financiamento comunitário de “Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública” do programa Compete 2020 (Programa Operacional Competitividade e Internacionalização)

CLÁUSULA 2.ª - LOCAL DO FORNECIMENTO

O serviço objeto do contrato deverá ser efetuado nos Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Santarém, contudo, sempre que o IPSantarem entenda necessário o serviço poderá ser efetuado em local a combinar posteriormente.

CLÁUSULA 3.ª - CONTRATO

1 - O contrato resultante do presente procedimento será reduzido a escrito nos termos dos artigos 94º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimimentos 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 presente Caderno de Encargos e 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 2, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos e aceites, nos termos do disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos.

CLÁUSULA 4.ª - PRAZO

1 - O fornecimento do serviço objeto do contrato deverá estar concluído no prazo máximo de 90 dias seguidos, após assinatura do Contrato.

2 - O contrato mantém-se em vigor pelo tempo estritamente necessário à prestação do serviço previsto, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da respetiva cessação.

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I - Obrigações do cocontratante

Subsecção I - Disposições gerais

CLÁUSULA 5.ª - OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações:

- a. Cumprir integralmente o objeto do contrato;
 - b. Coordenar e implementar todo e qualquer procedimento tendo em vista a realização das ações necessárias para a implementação do objeto do contrato, nos termos que vierem a ser acordados pelas partes;
 - c. Cumprir as políticas, práticas e procedimentos de segurança de informação da entidade adjudicante.
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 ao cumprimento do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Subsecção II

Dever de sigilo

CLÁUSULA 6.ª - OBJETO DO DEVER DE SIGILO

- 1 - O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao IPSantarém de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 4 - O dever de sigilo abrange as matérias relacionadas com a proteção de dados pessoais de acordo com o Regime Geral de Proteção de Dados, tratadas em anexo ao caderno de Encargos.

CLÁUSULA 7.ª - INFORMAÇÃO E SIGILO

- 1 - O cocontratante deve prestar ao IPSantarém todas as informações que este lhe solicitar e que sejam necessárias à fiscalização do modo de execução do contrato, devendo o IPSantarém satisfazer os pedidos de informação formulados pelo cocontratante e que respeitem a elementos técnicos na sua posse cujo conhecimento se mostre necessário à execução do contrato.
- 2 - Salvo quando, por força do contrato, caiba ao cocontratante o exercício de poderes públicos, compete exclusivamente ao IPSantarém a satisfação do direito à informação por parte de particulares sobre o teor do contrato e quaisquer aspetos da respetiva execução.
- 3 - O IPSantarém e o cocontratante guardam sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei às quais tenham acesso por força da execução do contrato.

CLÁUSULA 8.ª – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 1 - O cocontratante obriga-se ao estrito cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, na redação que lhe foi dada pela Retificação de 4 de maio de 2018, publicitada no Jornal Oficial da União Europeia de 23 de maio de 2018, nomeadamente no que diz respeito às obrigações relativas ao tratamento dos dados pessoais que lhe sejam transmitidos pelo primeiro outorgante para efeito de execução do presente contrato.
- 2 - O cocontratante compromete-se a adotar e apresentar garantias suficientes de execução das medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma a que se satisfaçam os requisitos do RGPD no tratamento dos dados pessoais e a defesa dos direitos dos titulares dos dados.
- 3 - O cocontratante compromete-se ao cumprimento das demais obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais.

Secção II

Obrigações do IPSantarém

CLÁUSULA 9.ª - PREÇO CONTRATUAL

- 1 - Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o contraente público deve pagar ao cocontratante o preço que resulte da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao IPSantarém, nomeadamente os decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
- 3 - O preço referido no número anterior não pode, em qualquer caso, ser superior ao preço base definido no Convite do Procedimento, sendo de 65.000,00€ (sessenta e cinco mil euros), não incluindo o imposto sobre o valor acrescentado (IVA), sendo o valor máximo que a entidade adjudicante aceita pagar e que limita o preço contratual.

CLÁUSULA 10.ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 1 - A quantia devida pelo IPSantarem nos termos do contrato, deve ser paga no prazo máximo de 60 dias após a receção da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento das obrigações respetivas.
- 2 - Em caso de discordância por parte do contraente público, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 3 - As faturas deverão ser emitidas em nome do Instituto Politécnico de Santarém, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o número de compromisso.
- 4 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

CLÁUSULA 11.ª - RESPONSABILIDADE

- 1 - O cocontratante responde perante o contraente público por todos os prejuízos, direta ou indiretamente emergentes dos trabalhos objeto do contrato, bem como daqueles que resultem do incumprimento ou do deficiente cumprimento das suas obrigações contratuais.

2- Do mesmo modo, o cocontratante responde por todos os prejuízos causados por quaisquer atos ou omissões de quaisquer pessoas que, no âmbito da sua intervenção, para ele exerçam funções, independentemente do regime jurídico.

3 - Se o contraente público vier a ser demandado por terceiros por prejuízos causados pelo cocontratante, no âmbito da execução do contrato, este último indemnizá-lo-á de todas as despe que, em consequência, haja de realizar e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

4 - Correm inteiramente por conta do cocontratante a reparação e a indemnização de todos os prejuízos que, por motivos que lhe sejam imputáveis, sejam sofridos por terceiros até à conclusão da entrega dos bens, em consequência do modo de execução dos trabalhos, da atuação do seu pessoal ou dos seus fornecedores e do deficiente comportamento ou, ainda, da falta de segurança dos materiais e equipamentos.

CLÁUSULA 12.ª - FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades, nem é havida como incumprimento, pela não realização pontual das prestações contratuais, a cargo de qualquer das partes, que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fossem razoavelmente exigíveis contornar ou evitar.

2. Não constituem força maior, designadamente:

- a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;
- b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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, judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo fornecedor de deveres e ónus que sobre ele recaiam;
- d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
- e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;
- g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

3. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

4. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

CLÁUSULA 13.ª - PENALIDADES CONTRATUAIS

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o IPSantarém pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.

2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, o IPSantarém pode cumulativamente exigir-lhe uma pena pecuniária de 20% do valor total do contrato.

3 - O IPSantarém pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

4 - As penas pecuniárias previstas não obstam a que o IPSantarém exija uma indemnização pelos danos excedentes.

CLÁUSULA 14.ª - RESOLUÇÃO POR PARTE DO IPSANTARÉM

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o IPSantarém podem resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e não determina a devolução das prestações já realizadas.

CLÁUSULA 15.ª - RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o cocontratante pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 dias após o vencimento da fatura ou o montante em dívida exceda 30% do preço contratual, excluindo juros.

2 - O direito de resolução é exercido por via judicial.

3 - Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao IPSantarém, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a devolução das prestações já realizadas pelo cocontratante, cessando, porém, todas as demais obrigações.

CLÁUSULA 16.ª - SANÇÕES

O incumprimento contratual determina a aplicação de sanções pecuniárias por parte do contraente público, nos termos estabelecidos abaixo:

- $VS = 0,005 * V * t$

Em que,

VS = valor da sanção em euros

V = valor do contrato

t = número de dias em incumprimento

- Sanção mínima – 500,00 €

CAPÍTULO IV - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

CLÁUSULA 17.ª - FORO COMPETENTE

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência especializada do juízo de contratos públicos do Tribunal Administrativo de Leiria, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 18.ª - SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização expressa da outra, nos termos do CCP.

CLÁUSULA 19.ª - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.

2 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 20.ª - CONTAGEM DOS PRAZOS

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

CLÁUSULA 21.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

1 - Introdução

O projeto **#eCapacitar** tem origem na candidatura POCI-05-5762-FSE-000254 aprovada no âmbito do aviso de concurso 02/SAMA2020/2019 do programa SAMA2020 (Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública) do Portugal2020. Este projeto contempla a modernização e agilização do processo de comunicação e de disponibilidade de informação junto dos *stakeholders*, do IPSantarém bem como a dinamização e o incremento da adoção de cursos na modalidade de EaD e a instalação de um sistema de “*Knowledge Database*”.

Os eixos a contemplar e que serão o âmbito do projeto correspondem a:

Plataforma CRM – o projeto permitirá a transformação digital dos sistemas e das formas de informação e comunicação ao dispor do IPSantarém, através de uma clara aposta na simplificação dos processos e na facilitação do acesso a um conjunto alargado de serviços, tecnologias digitais e instrumentos de recolha de dados elencadas no diagnóstico efetuado e especificamente dirigidas ao perfil de cada utilizador, de uma forma agregadora e integradora da informação a prestar e da comunicação com os *stakeholders*.

Plataforma de EaD – o projeto permitirá a capacitação da Instituição através do desenvolvimento, uniformização e *up-grade* das funcionalidades da plataforma já existente (Moodle) no IP de Santarém que permita a introdução de novas vertentes de produção de conteúdos independentes, design, etc. com o objetivo de fortalecer a disseminação da oferta formativa não presencial, disponibilizando aos utilizadores uma solução de elevada qualidade para a consolidação dos seus processos de aprendizagem e que, reconhecidamente, contribui para a democratização do acesso ao ensino e ao conhecimento.

Arquivo Digital do Conhecimento – o projeto permitirá a criação de um sistema de “*Knowledge Database*” que privilegie a análise e agregação de grandes volumes de dados, tendo por base a combinação de diferentes fontes de informação, com vista à compilação, consolidação,

organização, análise, monitorização e avaliação de atividades a desenvolver, de forma preservar e tornar acessível a memória coletiva do IPSantarém.

O projeto encontra-se fundamentalmente dividido em 3 fases:

1. Identificação de requisitos das soluções a implementar
2. Implementação das soluções
3. Comunicação aos *stakeholders* e Capacitação dos funcionários

2 – Objetivo

O presente caderno de encargos visa a contratação da segunda fase do Projeto, ou seja, das atividades que permitirão implementar a solução associada às conclusões inerentes aos requisitos obtidos no decorrer da atividade 1 contemplada no primeiro eixo do projeto (**Plataforma CRM**) e que permitirão a transformação digital dos sistemas e das formas de informação e comunicação ao dispor do IPSantarém, através da implementação de um CRM.

O objetivo deste Caderno de Encargos é assim a de implementação de uma solução informática de CRM que obedeça aos requisitos, às especificações técnicas e às aplicações e interfaces identificados no Levantamento e na Reengenharia de processos obtidas no decorrer da atividade 1.

Seguidamente irão ser apresentados os contornos principais do projeto, definido o âmbito do mesmo através da identificação dos processos contemplados, caracterizadas as aplicações informáticas existentes e definidos os *deliverables* a serem entregues.

3 - Âmbito do Projeto

O âmbito do projeto inclui a definição e otimização dos processos de Atendimento e de relação/comunicação com os *stakeholders* do Instituto Politécnico Santarém (IPSantarém) através da implementação de uma ferramenta de CRM (Customer Relationship Management/ Gestão de Relacionamento com o Cliente). A ferramenta a desenvolver deve contemplar mecanismos de interoperabilidade com as plataformas já existentes no IPSantarém.

O IPSantarém é constituído pelos Serviços Centrais (SC) e por cinco Escolas (Unidades Orgânicas – U.O.) e Serviços de Ação Social, a saber:

- Escola Superior Agrária;
- Escola Superior de Gestão e Tecnologia;
- Escola Superior de Educação;
- Escola Superior de Desporto;
- Escola Superior de Saúde;
- Serviços de Ação Social

Ao longo do presente documento serão identificados os processos objeto de intervenção no âmbito da solução informática CRM a implementar bem como a identificação das principais aplicações informáticas e interfaces existentes que possuam relevo para o projeto.

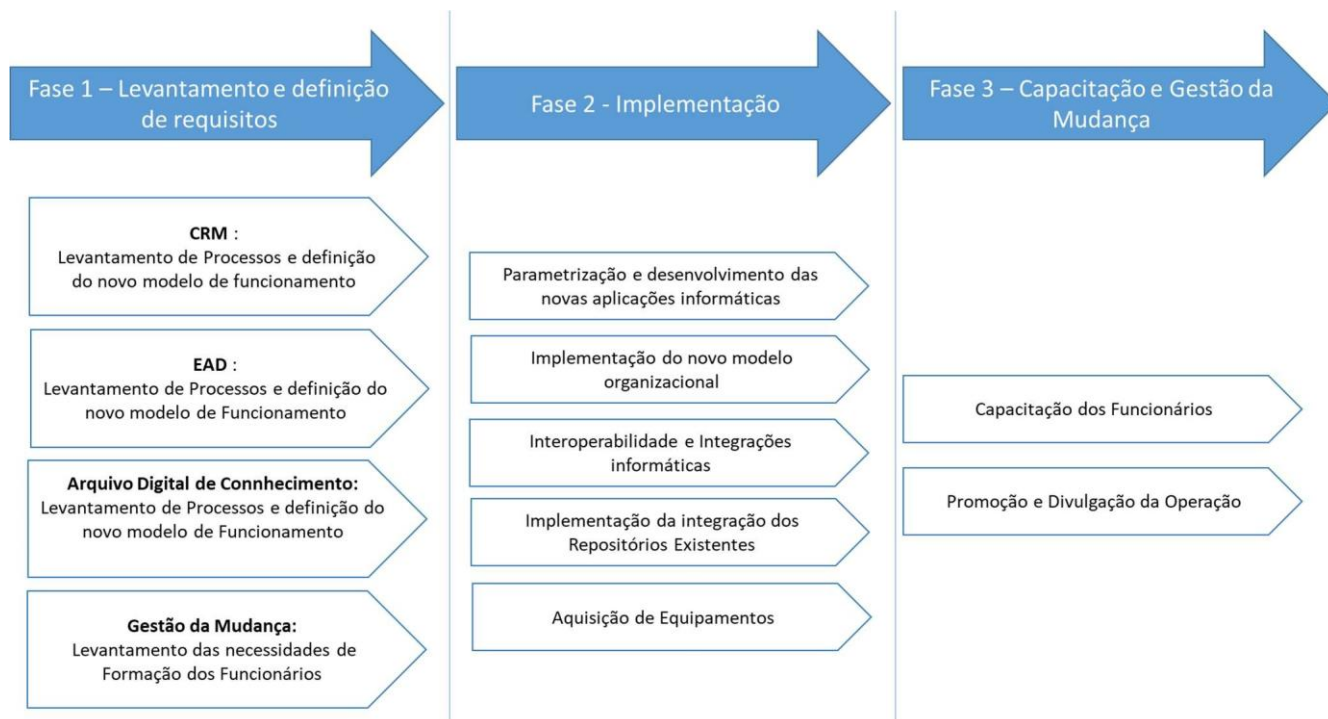
4 – Objetivos Fundamentais do Projeto

Os objetivos fundamentais do projeto são:

	Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo IPSantarém, definindo e tipificando esses serviços a nível digital, presencial e telefónico, intervindo ao nível dos meios, dos processos, da transferência do conhecimento e da capacitação dos recursos internos e reforçando o acesso ao digital para todo o universo IPSantarém, através do desenvolvimento da Plataforma Centralizada de Informação e Comunicação (CRM -
	Reduzir os custos e o <i>lead time</i> associados aos processos e fluxos de trabalho relacionados.

5 - Descrição do projeto

O projeto SAMA teve o seu início formal em novembro de 2021 e tem uma duração prevista de dois anos. O projeto encontra-se repartido em três fases formais compostas por 11 atividades que iremos descrever de seguida e que podem ser visualizadas no diagrama abaixo:



Fase 1 – Definição de Requisitos

Atividade 1: CRM – Levantamento de Processos e definição do novo modelo de funcionamento

Definição do desenho e conceção de canais, processos e metodologia de atendimento, comunicação e recolha e/ou partilha de informação de forma a agilizar a prestação do serviço e diminuir o custo operacional. Otimização de processos, de atividades e dos formulários tendo por base a simplificação de tarefas, da automatização de processos, do acesso remoto ao sistema possibilitando a mobilidade dos utilizadores, da rastreabilidade dos processos e respetiva monitorização em tempo real. Para concretizar a implementação desta ferramenta tecnológica o IPSantarém efetuou o levantamento dos processos de atendimento, comunicação e recolha e/ou partilha de informação com a comunidade de *stakeholders* e foi com base neste levantamento que foi possível partir para a definição dos requisitos necessários para a instalação da aplicação informática de CRM.

Assim, a Plataforma CRM a implementar deverá contemplar a intervenção nas seguintes atividades:

- **Na relação com os serviços de apoio:** O acesso será unificado e agregado a todos os aplicativos relacionados com o contacto, comunicação e informação dos serviços de apoio junto dos estudantes,

colaboradores e comunidade em geral. Permitirá, também a completa desmaterialização de alguns processos, nomeadamente;

Requerimentos e pedidos, Envio
de informações e pedidos
Suportes de comunicação externa
Submissão de trabalhos académicos e científicos
Submissão de trabalhos técnicos

- **No Âmbito Académico:** reformular os processos relacionados com os instrumentos de recolha e colheita de dados, no acesso aos horários escolares, no lançamento e criação de formulários para recolha de dados, no armazenamento de dados, no acesso a bases de dados referenciais e agregadores de conteúdos técnicos e no acesso a processos de tratamento de dados e referênciação, entre outros.
- **No Âmbito Público:** simplificar e reestruturar ao nível dos processos relativos a requerimentos e pedidos diversos e respetivo fluxo de informação, envio de informações e pedidos aos serviços de apoio, acesso a suportes de comunicação externa, informações sobre a oferta formativa das escolas do Instituto, no acesso e colocação de ofertas de emprego permitindo a divulgação das mesmas, de forma massificada, e otimizando a sua utilização, submissão de trabalhos a eventos científicos e técnicos, análise e visualização de dados públicos da comunidade IPSantarém.
- **Atividade 4: *Gestão da Mudança – Levantamento das necessidades de formação dos funcionários***
Dotar os funcionários do IPSantarém dos meios, conhecimentos e ferramentas necessárias, sensibilizando-os para a importância desta operação para a vida e futuro da Instituição, de forma a assegurar que os objetivos preconizados serão efetiva e plenamente atingidos. Esta atividade será constituída por:
 - Levantamento das necessidades dos funcionários – docentes e não docentes – no que respeita aos conhecimentos e competências para utilização da plataforma de CRM no âmbito das suas atividades diárias.

Fase 2 – Implementação

Atividade 5 – Implementação do novo modelo organizacional

É nesta fase que incidirá o trabalho que se pretende desenvolver neste Caderno de Encargos. Pretende-se assim o desenvolvimento de um balcão único, integrado no portal único (em fase de desenvolvimento no âmbito do projeto IPDigital) e que apresente as seguintes características:

- A) Módulo de gestão da comunicação centralizada e integrada que permita a manutenção do histórico detalhado de todas as interações com os *stakeholders*, através dos canais disponíveis:
 - Atendimento Presencial
 - Atendimento Telefónico
 - Atendimento por Correio Eletrónico
 - Atendimento via Redes Sociais
 - Videoconferência
- B) Processos de integração de novos funcionários, docentes e alunos (criação de emails, logins nas plataformas, identificadores NFC, material necessário, inscrição em plataformas, cartões de estudante, cartões de funcionário, etc.).
- D) Gestão da marcação, atendimento e acompanhamento de todas as etapas dos processos em análise, disponível para a comunidade interna e externa- Preenchimento de um formulário inicial que filtre e direcione para o serviço solicitado, através de um conjunto de passos normalizados.
- G) Apurar tempos de processos, recolha e visualização de métricas sobre as atividades a desenvolver que envolvam assuntos relacionados com informação e comunicação.
- J) - Gestão e marcação de reuniões (atas, convocatórias, etc.).
- F) - Gestão e divulgação de eventos.
- K) – Gestão de uma base de dados com o organigrama do IPSantarém que inclua nome de pessoas, funções, etc., interligada com as atividades a desenvolver no CRM e que possa servir de base para relatórios, projetos, páginas institucionais, etc.
- Q) Módulo para gestão dos trouble ticket (que não tem de ser desenvolvido necessariamente).

Os processos a envolver, bem como o grau de importância/priorização dos módulos a desenvolverão os que se apresentam de seguida:

Módulo	Descrição	Plataforma	Obs	Prioridades	Número do Processo
A - Gestão de comunicação- Manutenção do histórico detalhado de todas as interações com os stakeholders	Atendimento Presencial	CRM	- Recolha de informação/dados --> Gerar alertas para departamento responsável pela resposta; - Comunicação com as diferentes plataformas existentes; - Obtenção de KPI's para a gestão.	Alta	27- Gestão de Reclamações; 36- TI - Help Desk; 22- Candidaturas;
	Atendimento Telefónico				
	Atendimento por Email				
	Atendimento via Redes Sociais				
	Videoconferência				
B - Integração de novos funcionários, docentes e alunos	Processos de integração de novos funcionários, docentes e alunos (criação de emails, logins nas plataformas, identificadores NFC, material necessário, inscrição em plataformas, cartões de estudante, cartões de funcionário, etc)	CRM	- Fluxograma: Áre de Recursos Humanos/Académicos (SGA)	Alta	37- TIC - Alunos; 38- TIC - Colaboradores;
D - Gestão da marcação, atendimento e acompanhamento de todas as etapas dos processos em análise, disponível para a comunidade interna e externa- Preenchimento de um formulário inicial que filtre e direcione para o serviço	Escolha de serviço, do assunto, do local de atendimento, data/hora, etc.	CRM		Alta	27- Gestão de Reclamações; 36- TI - Help Desk;
G - Apurar tempos de processos, recolha e visualização de métricas sobre as atividades a desenvolver, ou já implementadas em outras aplicações, que envolvam assuntos relacionados com informação e comunicação;	Módulo que permita apurar tempos dos processos, recolha e visualização de métricas sobre as atividades a desenvolver, ou já implementadas em outras aplicações, que envolvam assuntos relacionados com informação e comunicação;	CRM	- Transversal a todos os processos (relacionado com os KPI's)	Alta	- KPI: Transversal a todos os processos
J - Gestão e marcação de reuniões (atas, convocatórias, etc)	Gestão e marcação de reuniões (atas, convocatórias, etc)	CRM	- Transversal a todos os processos	Alta	- Transversal a todos os processos
K - Gestão e divulgação de eventos	Gestão e divulgação de eventos	CRM	- Novo Processo	Alta	38- Gestão e organização de eventos;
Q - Gestão de uma base de dados com o organigrama do IPSantarém que inclua nome de pessoas, funções, etc, interligada com as atividades a desenvolver no CRM	Gestão de Base de Dados com o organigrama do IPSantarém (nome, função, etc)	CRM	- Organigrama do IPSantarém, que terá de ser consumido pelos diversos módulos/aplicações; - Atribuição de responsáveis a atividades/processos.	Alta	38- TIC - Colaboradores; 30- Processo Comunicação;

O levantamento de requisitos para a futura instalação de um CRM deverá ter em conta os seguintes pressupostos adicionais:

- a) Validação do utilizador (Single Sign On) no portal único (em desenvolvimento no projeto IPDigital) ou inscrição prévia no portal CRM quando se tratar de utilizador externo ao IPSantarém;
- b) Manter o layout/desgin adoptado para as plataformas do IPSantarem;
- c) Documentar todos os processos desenvolvidos;
- d) Elaboração de relatórios que permitam sintetizar informação e ajudar na tomada dedecisão;
- e) Sempre que tal se justifique, integração com as atuais aplicações do IPSantarém via *webservices, devendo ser utilizada a tecnologia Https Rest Api*;
- f) Quando se justifique, preencher a um formulário inicial, de complexidade variável, deacordo com a forma de comunicação (telefone, Web, email, sms, presencial, app, ...), que deve incluir a categorização da comunicação, o assunto, o tipo de utilizador, etc, e que constituirá a entrada para uma base de dados única do IPSantarém que, por sua vez, alimentará indicadores de gestão a definir;
- g) Geração de um ID de processo que identificará o mesmo em todas as etapas desde oinício até ao seu fecho;
- h) Comunicação/interação com o utilizador. Mensagens e avisos com o utilizador, em todas as etapas do processo, transversal a todos os módulos a desenvolver, mas capaz, também, de produzir mensagens e avisos automáticos, através da consulta agendada diariamente às diversas plataformas existentes no IPSantarém;
- i) Possibilidade de extrair dados para uma plataforma de ajuda à gestão (já existente) (PowerBi);
- h) Existência de um formulário de satisfação simples no final de cada um dos processos a desenvolver
- i) Ter em consideração o sistema de RGPD instalado no IPSantarém
- j) Ter em consideração as normas de cibersegurança definidas pelo Centro Nacional de Cibersegurança;
- k) *Compliance* com os requisitos de certificação do correio eletrónico, mediante uso de protocolos seguros (SSL, TLS, etc) e certificados electrónicos emitidos por autoridades certificadoras válidas conforme o Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de agosto, o Decreto Regulamentar n.º 25/2004, de 15 de julho e a Portaria n.º 597/2009, de 4 de junho
- l) *Compliance* com os requisitos da assinatura digital qualificada, conforme aos requisitos mencionados no ponto anterior.

Atividade 6 – *Parametrização e desenvolvimento das Plataformas*

Com base no novo modelo organizacional definido na **Atividade 1**, deverá ser feita a parametrizaçãodo mesmo no âmbito das aplicações informáticas a adquirir.

Atividade 7 – *Interoperabilidade e Integrações informáticas;*

Devem ser desenvolvidos os API necessários entre as aplicações informáticas e implementar interface que possibilite a ligação das diversas aplicações informáticas e a tramitação automática dedados entre as diversas áreas o que evitará a duplicação de tarefas.

Atividade 8 – *Aquisição de Equipamento informático:*

Detalhar, caraterizar e validar os requisitos técnicos dos equipamentos necessários.

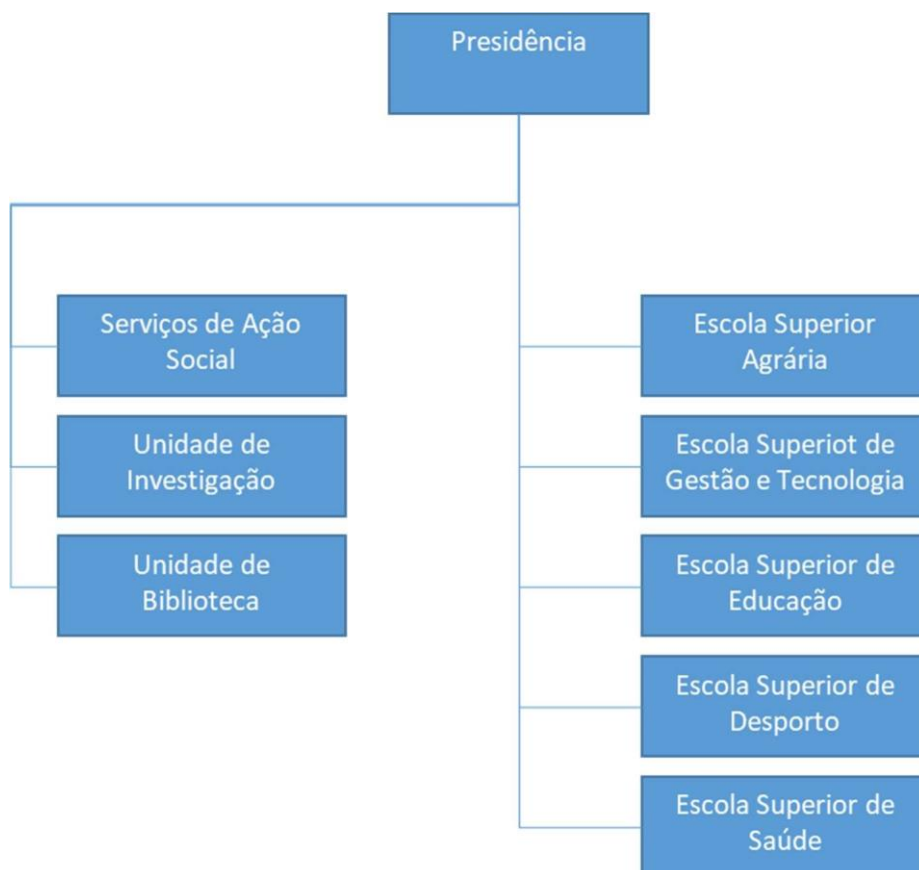
Atividade 9 – *Capacitação dos funcionários;*

Consultoria para a Gestão da mudança através do fomento da adesão a novas formas e metodologias de trabalho (eliminando constrangimentos e resistências; potenciando oportunidades e desenvolvendo formas que valorizem a adesão, a aquisição e aplicação dascompetências) e integração de novas metodologias colaborativas e adaptadas às competências necessárias. Capacitação dos colaboradores para a utilização das diferentes plataformas.

6 - Caracterização da Situação Atual

6.1 - Organização do Instituto Politécnico de Santarém

O Instituto Politécnico de Santarém é gerido em termos de gestão e como entidade financeira ao nível dos Serviços Centrais. Agregadas aos serviços centrais existem cinco escolas que possuem autonomia administrativa e direções próprias.



Em termos globais o I.P.S. apresenta os seguintes números:

- Alunos: 4.361;
- Docentes: 345;
- Não Docentes: 201;
- Alumni: 28.557;
- Candidatos aos cursos: 1.052.

No **ANEXO I**, podem ser encontrados os organogramas dos Serviços Centrais e das Unidades Orgânicas. Os trabalhos serão realizados nos S. C. e U. O.

6.2 - Processos no Âmbito do #eCapacitar – Plataforma CRM

Foi feito o levantamento, reengenharia e simplificação dos processos e subprocessos que serão objeto de intervenção no âmbito do projeto **#eCapacitar – Plataforma CRM**.

No **ANEXO II** podem ser visualizados os principais processos e subprocessos por grupo que serão objeto de incorporação no CRM.

O levantamento realizado contempla:

- Departamentos envolvidos em cada processo por ordem sequencial;
- Responsável do processo;
- Número de intervenientes envolvidos;
- Aplicações informáticas utilizadas.

Após levantamento e mapeamento de todos os sistemas e softwares existentes no IPSantarém, os 19 subprocessos que serão objeto de incorporação no CRM são:

Nº	SubProcesso	Departamento
9	Acordos Padrão	Internacionalização
10	Estudantes Incoming	
11	Mobilidade Docente/Não Docente	
12	Mobilidade Erasmus	
17	Alojamento	Serviço de Ação Social
18	Bolsa de Colaboração	
19	Bolsa de Estudo	
21	Avaliação e Exames	Académicos
22	Candidaturas	
23	Creditação	
24	Criação de Turmas	
29	Gestão IDI	
31	Recuperação de Propinas	
34	TIC - Alunos	TIC
35	TIC - Colaboradores	
36	Gestão Reclamações	Qualidade
37	Comunicação Institucional	Comunicação
38	Organização e Gestão de Eventos	
39	Atas do Conselho de Gestão	Presidência

6.3 - Aplicações Informáticas

A informática é dirigida pelo departamento denominado por DSSIC (Direção de Serviços de Sistemas de Informação e Comunicação) que responde nos Serviços Centrais à Presidência e conta com 7 colaboradores. As principais aplicações informáticas são:

- Biblio.net;
- Moodle;
- Sigarra;
- EPública Financeira;
- Epública Recursos Humanos;
- GDOC;
- Equitrac Impressão;
- Aplicação de Gestão de Refeições;
- LDAP Gestão de Utilizadores;
- Power BI;
- Portal Único do Aluno (PUA)

Seguidamente, descrevemos sumariamente a funcionalidade de cada aplicação, bem como a tipologias das bases de dados e principais processos por elas suportados:

6.3.1 - Biblio.net

Aplicação
biblio.net
Página Aplicação / Fornecedor
http://www.bibliosoft.pt
BDADOS
SQL Server
Descrição
Aplicação de gestão das bibliotecas das UO. Permite a gestão e catalogação dos livros, artigos, publicações e documentos no Universo do E. Este sistema de gestão integrada de bibliotecas distingue-se pela arquitetura assente em bases de dados relacionais e tecnologia Web. Em termos gerais, permite, a gestão centralizada de utilizadores e de bases de dados bibliográficos. É composto por vários módulos de gestão, associados ao processamento de dados bibliográficos, tais como: catalogação, empréstimo, pesquisa WEB, etc. A aplicação não é móvel. Os utilizadores não conseguem aceder da sua página de utente do IPS, tendo que realizar um login separado na aplicação.
Integrações
Não integra com outras aplicações.
Principais Processos
Processos standard relacionados com uma biblioteca.
Observações
A aplicação deve passar a ser acedida a partir da página do utente sem necessidade de novo Login. Aplicação deve receber os utilizadores através do LDAP.

6.3.2 - Moodle

Aplicação
Moodle
Página Aplicação / Fornecedor
https://moodle.org/
BDADOS
My SQL PHP
Descrição
MOODLE é o acrónimo de "Modular object-Oriented Dynamic Learning Environment", um software livre, de apoio à aprendizagem, executado num ambiente virtual. A expressão designa ainda o Learning Management System (Sistema de gestão da aprendizagem) em trabalho colaborativo baseado nesse software ou plataforma, acessível através da Internet ou de rede local. Em linguagem coloquial, em língua inglesa o verbo "to moodle" descreve o processo de navegar despretensiosamente por algo, enquanto se faz outras coisas ao mesmo tempo. Utilizado principalmente num contexto de e-learning ou b-learning, o programa permite a criação de cursos "on-line", páginas de disciplinas, grupos de trabalho e comunidades de aprendizagem, estando disponível em 75 línguas diferentes. Conta com 25.000 websites registados, em mais de 175 países. É a Plataforma institucional de gestão do processo de ensino-aprendizagem atualmente em utilização, até ao momento maioritariamente como apoio às atividades letivas presenciais na qual são disponibilizados recursos de apoio no âmbito dos cursos, são desenvolvidas atividades de aprendizagem colaborativas complementares e desenvolvidos procedimentos de avaliação dos estudantes. A sua taxa de utilização, em todos os cursos em funcionamento, passou por uma aumento muito significativo particularmente no contexto de pandemia desde março de 2020. Sendo uma solução amplamente testada, é a opção selecionada para o desenvolvimento da oferta formativa na modalidade a distância a implementar na sequência deste projeto
Integrações
Integra com o LDAP em termos de criação do utente. Validação do utilizador (Single Sign On) no portal único em desenvolvimento no projeto IPDigital ou inscrição prévia no portal CRM quando se tratar de utilizador externo ao IPSantarém mas requer Single Sign On próprio na plataforma.
Principais Processos
Processos académicos relacionados com os docentes e alunos sobre os conteúdos dos cursos.
Observações
O IPSantarém está satisfeito com a aplicação não sendo antevista alterações em termos de solução. Os processos relacionados com o Moodle podem sofrer alterações ligeiras em termos de uniformização entre UO com base na plataforma sendo necessário o desenvolvimento de um conjunto significativo de melhorias, parametrização, uniformização entre as diferentes UO e integração com outros serviços (académicos e administrativos). O Moodle deverá poder ser acedido através da área de cliente sem duplo Single Sign On.

6.3.3 - Sigarra

Aplicação
Sigarra
Página Aplicação / Fornecedor
https://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=2418 Sysnovare.pt
BDADOS
Full Oracle
Descrição
SIGARRA - Sistema de Informação para Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos. Sistema de informação académico que promove a eficácia e a eficiência das suas atividades, aos vários níveis, de administração e gestão, de ensino, de investigação e desenvolvimento, e de extensão universitária. Esta situação decorre de uma estratégia consistente e de longa data de desenvolvimento das componentes informáticas e organizacionais de um sistema de informação que respondesse às exigências crescentes de uma Universidade moderna. Tem três componentes (GA, SI e GRH). Trata-se de um sistema de informação integrado que permite facilitar o acesso à informação relevante para a instituição, de caracterizados pedagógico, científico, técnico ou administrativo, bem como dinamizar a colaboração interna e com as comunidades académica e empresarial exteriores. No SIGARRA estão registados processos que envolvem estudantes, docentes, investigadores, funcionários não docentes e ainda utilizadores externos à instituição. O sistema fornece informação completa sobre registos académicos dos estudantes, planos de estudo dos cursos, horários e disponibilidade de salas, localização de pessoas, autores de publicações, projetos em curso, etc. Serve ainda como resposta para pesquisas externas quer sobre os cursos oferecidos, quer, de um modo geral, sobre as atividades da instituição. Atualmente, o desenvolvimento e a manutenção do sistema SIGARRA são assegurados pela empresa - Sysnovare.
Integrações
Integra com o LDAP, EPublica – Fin; GDOC; Power BI.
Principais Processos
Processos relativos aos SAS; Processos de RH relacionados com os horários e assiduidade dos docentes. Carta curricular dos processos académicos.
Observações
O Sigarra deverá integrar com a aplicação de refeições e ser aperfeiçoada a interligação com o sistema de workflow.

6.3.4 - EPublica Finanças

Aplicação
EPública Fin
Página Aplicação / Fornecedor
UNIK - www.uniksystem.pt
BDADOS
Oracle
Descrição
Aplicação da Unik System que suporta os principais processos relacionados com a parte financeira do IPS.
Integrações
Em termos de integração, recebe informação do Sigarra e envia informações para o Power BI.
Principais Processos
Trata dos processos financeiros da instituição, incluindo a vertente financeira das compras, vendas, propinas, emolumentos, bem como tesouraria.
Observações
Deveria integrar com o LDAP e ter autenticação única. Trata-se de uma web app. Não é acessível pela área de utilizador no Sigarra. Deveria integrar com o GDOC.

6.3.5 - EPública Recursos Humanos

Aplicação
EPública RH
Página Aplicação / Fornecedor
UNIK - www.uniksystem.pt
BDADOS
Oracle
Descrição
Aplicação da Unik System que suporta os principais processos relacionados com os Recursos Humanos do IPSantarém
Integrações
Apenas envia informação para o Power BI. Não integra com o LDAP e necessita de login próprio.
Principais Processos
Trata dos processos relativos aos recursos humanos da instituição, incluindo contratações, dados de RH, avaliações, ajudas de custo, horas extraordinárias, férias, ...
Observações
Aplicação que abre por atalho de aplicação instalado em cada computador de forma a conectar com o servidor. Não recebe utilizador do LDAP. Não é acessível da área do utilizador.

6.3.6 - GDOC

Aplicação
GDOC
Página Aplicação / Fornecedor
Desenvolvimento interno
BDADOS
Maria DB
Descrição
Aplicação desenvolvida internamente em PHP, que representa o sistema de workflow do IPS. Tem como módulos: Ajudas de custo; Horas extraordinárias; Módulo de alunos; Indicadores de Gestão; RI (Relações Internacionais); Expediente (Entradas e Saídas); Projetos; Tesouraria; Compras; Assiduidade e férias(funcionários); Assiduidade de alunos e docentes; Distribuição de serviço docente; Contratos; Docentes funcionários; Multifunções / fotocopiadoras; Contratos de Fornecedores; Gestão de viaturas ; Requisição de material economato; Avaliação de qualidade; Protocolos; Sistema de Garantia de qualidade; Tesps, ... Trata-se de uma aplicação em desenvolvimento contínuo da responsabilidade da DSSIC.
Integrações
Integra com LDAP; Sigarra; Equitrac; Power BI.
Principais Processos
Aplicação transversal à maioria dos processos pois serve de workflow entre pessoas e departamentos, através de SSO (Single Sign ON) em relação à área do utilizador. Acedido através de um link.
Observações
O GUI deve ser melhorado, bem como a integração com o Sigarra e com o EPublica.

6.3.7 - Equitrac Impressão

Aplicação
Equitrac Impressão
Página Aplicação / Fornecedor
https://www.nuance.com/print-capture-and-pdf-solutions/print-management-solutions/equitrac.html
BDADOS
SQL Server
Descrição
Aplicação que gere os créditos de impressão dos alunos e impressão de uma forma geral. Equitrac, fornecedor de software líder de mercado, oferece o Equitrac Office™. Concebido para monitorizar, contabilizar e gerir a produção documental em toda a rede, esta solução modular de utilização simples segue de forma detalhada as atividades de cópia e impressão. Poderá, de forma fácil e precisa, fixar custos a indivíduos, departamentos ou grupos específicos. Equitrac Office™: simplesmente a ferramenta ideal para melhor perceber a utilização de equipamentos de escritório e gerir custos de produção documental.
Integrações
Integra com LDAP e com GDOC.
Principais Processos
Processos de impressão.
Observações
O aluno acede através do Sigarra e compra os créditos. O Sigarra emite fatura ao aluno. O crédito é carregado via GDOC no Equitrac. Relativamente aos funcionários o pedido de cópias é feito no GDOC, autorizado pelo superior e carregado o Equitrac. Os funcionários podem também comprar cópias para eles.

6.3.8 - Aplicação de Gestão de Refeições

Aplicação
Refeições
Página Aplicação / Fornecedor
http://microio.pt/project/unicard-sige/
BDADOS
SQL Server
Descrição
Unicard Sige é um sistema integrado de gestão de escolas, concebido para apoiar nas rotinas das comunidades educativas, promovendo o conforto, o bem-estar e a segurança de bens e pessoas. A agilização dos processos e o fácil acesso a informações de valor promovem o aumento de eficiência dos serviços permitindo uma otimização de recursos e rapidez de resposta. Unicard Sige é uma solução baseada em tecnologias web que associa identificação multimodal dos utilizadores (cartão, pulseira e/ou botão RFID) para gerir os acessos ao recinto escolar e a áreas específicas, e facilitar os micro pagamentos dentro da escola. Unicard Sige é um sistema certificado pela AT, com o número 963 e encontra-se devidamente preparado para criar ficheiros SAF-T(PT).
Integrações
Integra com LDAP.
Principais Processos
Processos relacionados com a gestão das refeições dos alunos, pessoal docente, não docente e investigadores inscritos no LDAP. Também permite créditos nas lavandarias nas residências dos estudantes. A aplicação passa faturas dos carregamentos.
Observações
A aplicação está instalada num servidor no e os alunos podem aceder em quiosques de forma a fazer carregamentos. Existe um quiosque em cada escola. Depois de creditada a conta podem converter em senhas de refeição ou lavar roupa nas residências. Requer duplo login em relação à área de utilizador.

6.3.9 - LDAP Gestão de Utilizadores

Aplicação
LDAP
Página Aplicação / Fornecedor
https://ldap.com/
BDADOS
SQL
Descrição
O protocolo LDAP com o respetivo servidor, gere as autenticações unívocas de todos os utilizadores do IPS. Serve de porta de entrada das diversas aplicações do E como seja: Moodle, Sigarra; GDOC; Equitrac; Refeições; Power BI.
Integrações
Moodle, Sigarra, GDOC, Equitrac, Refeições, PowerBI.
Principais Processos
Processos de registo e login de utilizadores.
Apesar da existência do LDAP existe sempre duplo login na área de utente e em cada aplicação. Quando criado no LDAP o utilizador é recriado com os mesmos dados de login em: Moodle, Sigarra; GDOC; Equitrac; Refeições e PowerBI

6.3.10 - Power BI

Aplicação
Power BI
Página Aplicação / Fornecedor
https://ldap.com/
BDADOS
SQL
Descrição
O Power BI é uma solução de análise de negócios que permite visualizar dados de gestão e partilhar essa informação incorporando-os numa aplicação existente ou no website. Permite conectar múltiplas de fontes de dados, ter diversos painéis e relatórios ativos. Trata-se de um <i>tableau du board</i> .
Integrações
Moodle, Sigarra, GDOC, Equitrac, Refeições, PowerBI.
Principais Processos
Permite retirar dados das aplicações e providenciar informação sobre os KPI do E.
Observações
O projeto de implementação do PowerBI encontra-se ainda em implementação.

necessidade de integração. O mesmo indica ainda de forma sucinta a tipologia da base de dados.

6.5 - Identificação Sumária dos Assets Informáticos

Em termos sumários o **#eCapacitar** conta com os seguintes recursos:

Servidores e bases de dados: atualmente existem principalmente 3 tecnologias presentes em termos de bases de dados: MSSQL, MySQL e Oracle, dos sistemas operativos Linux (CentOS, Ubuntu e Oracle Linux principalmente), sendo os restantes S.O, sistemas operativos diversas versões de Microsoft Windows Server.

7 - Descrição do trabalho a ser desenvolvido e *Deliverables* a serem entregues

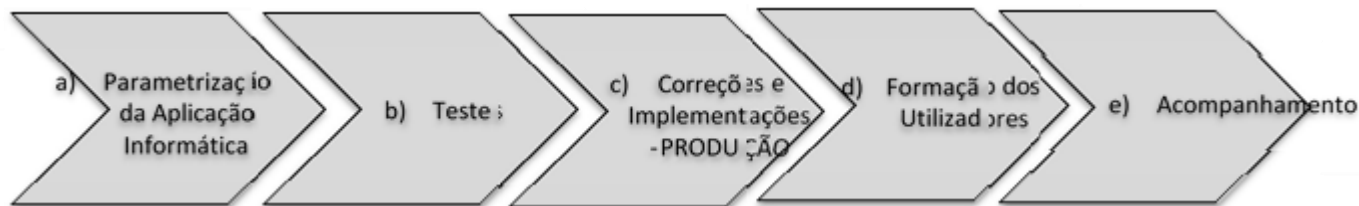
7.1 – Âmbito do Procedimento

O âmbito do Procedimento é o de possibilitar a aquisição, parametrização e produção de uma Plataforma CRM que permita a transformação digital dos sistemas e das formas de informação e comunicação ao dispor do IPSantarém, através de uma clara aposta na simplificação dos processos e na facilitação do acesso a um conjunto alargado de serviços, tecnologias digitais e instrumentos de recolha de dados elencadas no diagnóstico efetuado e especificamente dirigidas ao perfil de cada utilizador, de uma forma agregadora e integradora da informação a prestar e da comunicação com os *stakeholders*.

7.2 – Objetivo do Procedimento

O objetivo deste caderno de encargos é o de possibilitar o lançamento de um concurso que permita a contratação de uma entidade que disponibilize serviços de consultoria e de aplicações para a implementação da solução informática de CRM que satisfaça os requisitos anteriormente apresentados.

O desenvolvimento dos trabalhos deverá seguir as seguintes fases:



7.3 – Atividades a desenvolver

7.3.1 – Parametrização da Aplicação Informática

A parametrização da Aplicação Informática incidirá nos processos e subprocessos que constam do **Anexo II** e respeitará as interoperabilidades com as aplicações informáticas existentes de forma a obter-se a solução final pretendida.

A parametrização deverá ser constituída pelos seguintes elementos:

7.3.1.1 – Definição da Arquitetura do Sistema Informático

Aquando da solicitação aos potenciais fornecedores da apresentação de uma solução informática que dê resposta aos requisitos que se pretendem implementar no âmbito da Plataforma CRM, estes deverão contemplar em cada uma das suas propostas a Definição da Arquitetura do Sistema da solução que se propõem

operacionalizar. Esta Arquitetura da solução informática deverá incorporar:

- Que Plataformas Informáticas pretendem utilizar?
- Que Base de Dados vão utilizar?
- Que tipo de sistema de Interface pretendem utilizar?

7.3.1.2 – Definição do Modelo de Desenvolvimento a aplicar na Produção da solução informática

Deverá ser apresentado pela entidade fornecedora participante a proposta de metodologia a utilizar para o desenvolvimento, parametrização e produção da aplicação informática (Modelo em Cascata, Modelo Espiral, Modelo Incremental, Metodologias Ágeis – *Application Lifecycle Management*, etc.).

7.3.1.3 – Cronograma de Atividades

O projeto de implementação da solução informática da Plataforma de CRM deverá ter um período máximo de duração de 16 semanas.

O Cronograma de atividades deverá incluir, para cada uma das parametrizações da aplicação informática a operacionalizar, o tempo planeado para:

- Cada uma das parametrizações,
- Cada teste que será feito em cada parametrização,
- Tempo estimado para cada correção,
- Tempo estimado de testes a incidir sobre as correções efetuadas.

No que concerne às ações de capacitação, as mesmas deverão também estar contempladas no Cronograma do Projeto.

7.3.2 - Testes

Os Testes serão efetuados junto dos utilizadores à medida que as parametrizações forem sendo finalizadas. Esta Fase incorpora as correções dos erros e falhas que forem sendo detetados bem como a realização de novos testes de validação.

No Cronograma de Parametrização da solução informática Plataforma CRM deverá estar contemplada a data de realização dos testes, a duração dos mesmos e o número estimado de utilizadores envolvidos.

7.3.3 – Correções e Implementações - PRODUÇÃO

Após a correção dos erros e falhas detetados, bem como efetuado o respetivo auto de receção pelo IPSantarém, a parametrização será considerada como adequada para ser disponibilizada aos restantes utilizadores.

O auto de receção deverá ser efetuado em relação à parametrização de cada subprocesso.

De igual modo deverá ser incorporado neste item toda a **Documentação** inerente à parametrização da Plataforma CRM que constituirá, por sua vez, o **Manual do Projeto**.

7.3.4 – Formação de Utilizadores

A entidade a quem for adjudicada a solução informática da nova Plataforma CRM deverá efetuar um Diagnóstico Prévio aos futuros utilizadores da solução informática no sentido de detetar eventuais insuficiências técnicas dos mesmos e, com base neste definir um Plano de Formação que possibilite a respetiva mitigação e a otimização do funcionamento da futura aplicação informática da PlataformaCRM.

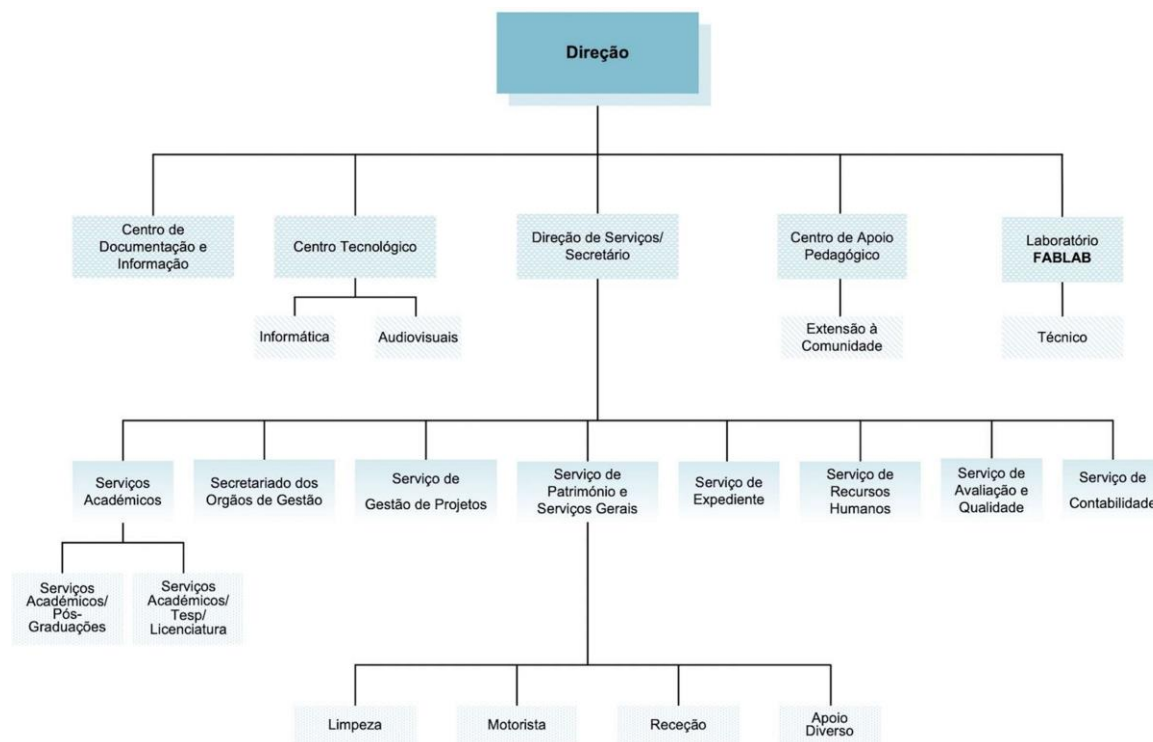
As ferramentas de Diagnóstico bem como a metodologia de formação que irá ser utilizada deverão integrar a proposta de Prestação de Serviços a apresentar por cada entidade participante ao Concurso. Acompanhamento

A entidade a quem for adjudicada a solução e a parametrização da Plataforma CRM deverá prestar um serviço de acompanhamento da fiabilidade da aplicação durante 16 semanas após a instalação da aplicação informática bem como um serviço de Help Desk aos utilizadores durante 6 meses.

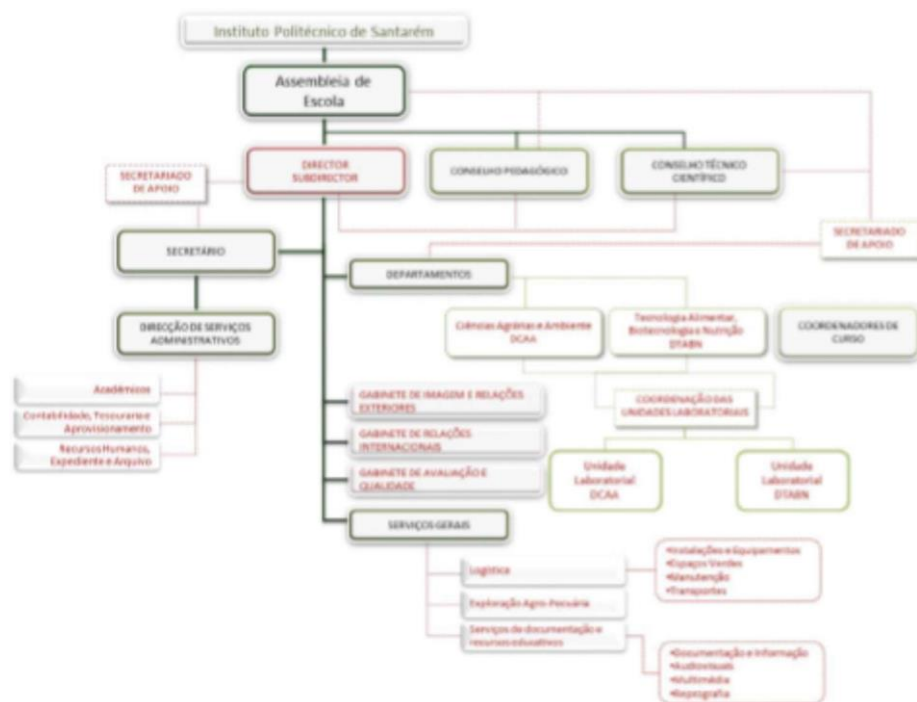
Este trabalho referido anteriormente já deverá estar incluído no valor de Prestação de Serviços a apresentar pela entidade.

ANEXO I - Organogramas dos Serviços Centrais e Unidades Orgânicas

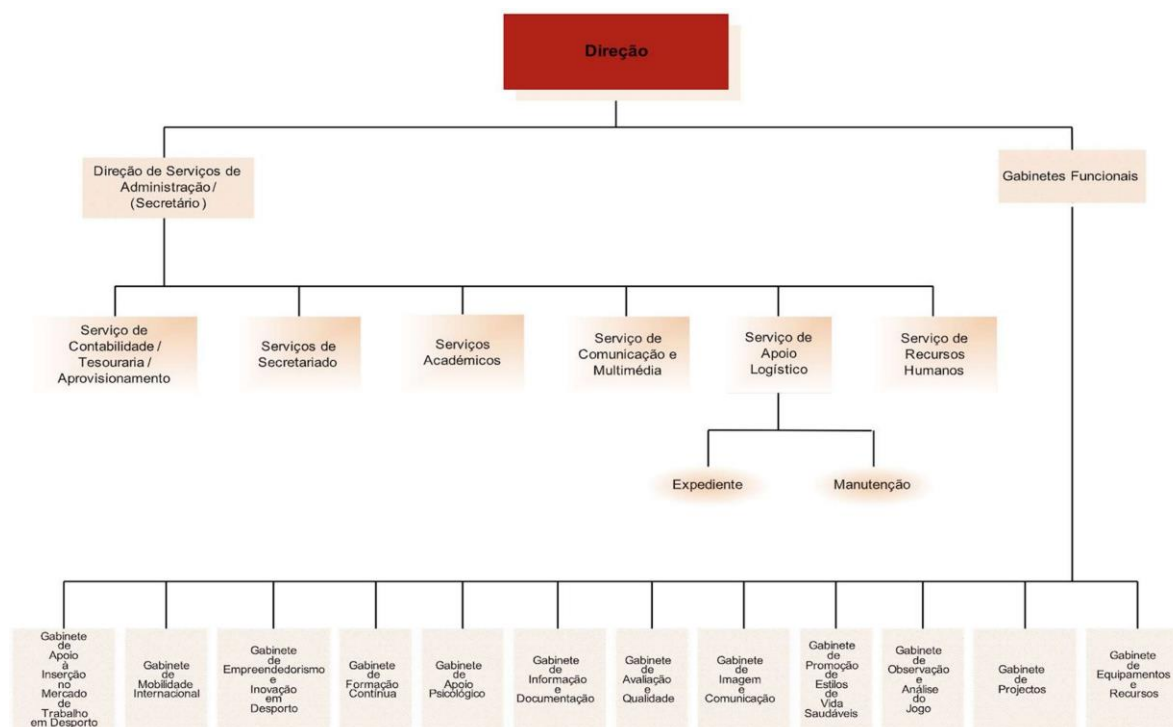
Escola Superior de Educação de Santarém:



Escola Superior Agrária de Santarém (ESAS)

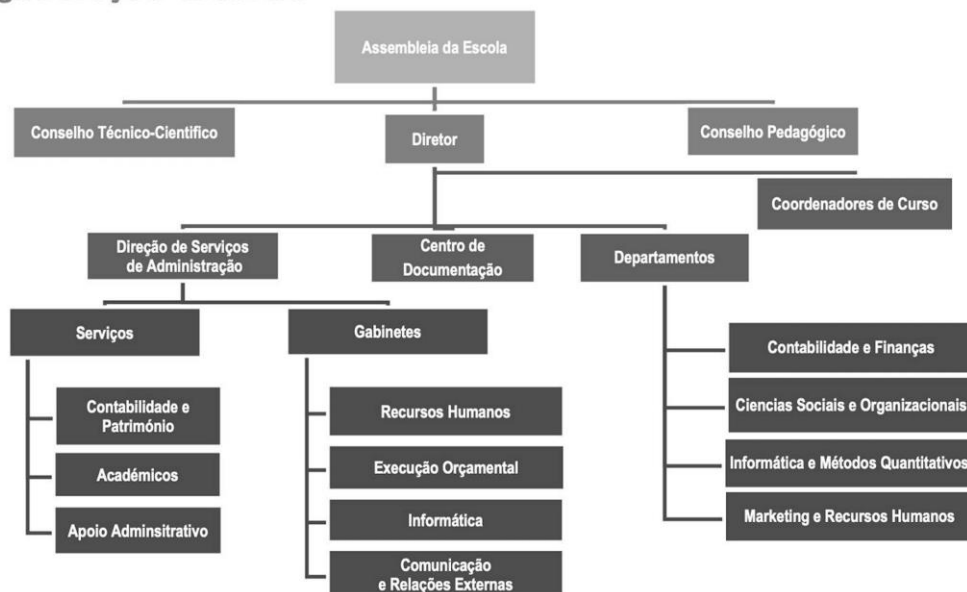


Escola Superior de Desporto de Rio Maior

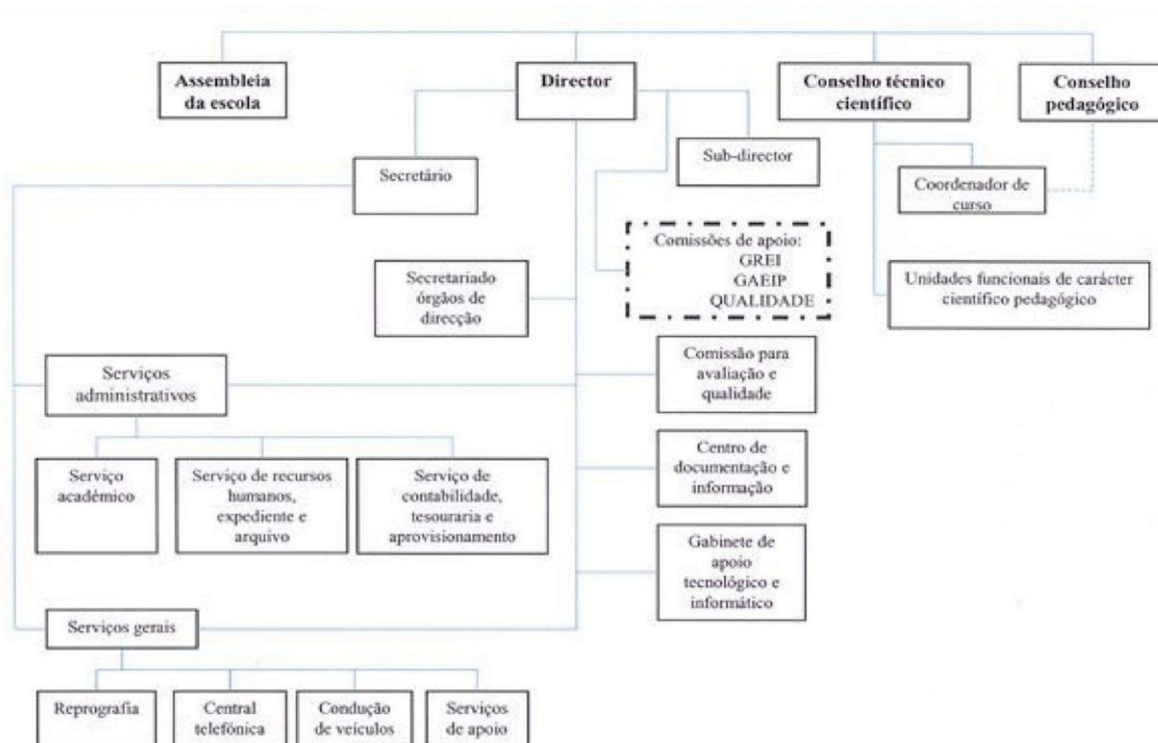


Escola Superior de Gestão e Tecnologia

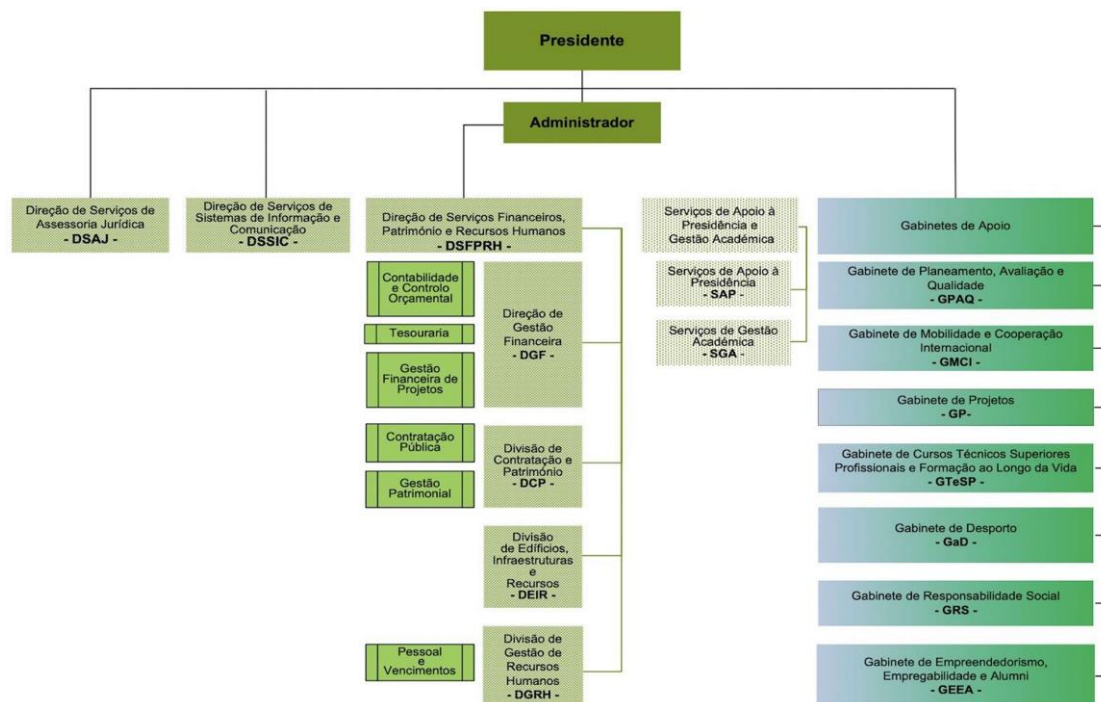
Organização Interna



Escola Superior de Saúde de Santarém



Serviços Centrais



ANEXO II ao Caderno de Encargos

Relatório - Levantamento e Diagnóstico para Implementação de Sistema de CRM
(Documento PDF)