

CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA SIMPLIFICADA

Procedimento n.º 15/2024/IGeFE

AQUISIÇÃO DE LICENCIAMENTO E RESPETIVA MANUTENÇÃO DE SOFTWARE LOW CODE, EM MODELO PAAS, AO ABRIGO DO PRR, 2.º PILAR TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, INVESTIMENTO TD-C20-I01

PRR - C20- I01.01 “TRANSIÇÃO DIGITAL NA EDUCAÇÃO”

PROJETO 12421

(Nos termos da alínea a) do art.º 1.º, conjugado com a alínea b) do art.º 2.º da Lei nº 30/2021, de 21 de maio, na sua atual redação)

Departamento de Administração Geral
Núcleo de Contratação Pública



Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.

Av. 24 de Julho, n.º 134 • 1399-029 Lisboa - ☎ 213 949 200 - ☎ 213 907 003 - HYPERLINK
"mailto:geral@igefe.mec.pt" geral@igefe.medu.pt - <http://www.igefe.mec.pt>

Índice

Parte I - CLÁUSULAS JURÍDICAS	4
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Cláusula 1.ª - Objeto do procedimento.....	4
Cláusula 2.ª - Entidade adjudicante	4
Cláusula 3.ª - Documentos integrantes do contrato.....	5
Cláusula 4.ª - Local de entrega dos bens.....	5
Cláusula 5.ª - Prazo de execução do contrato.....	6
Cláusula 6.ª - Preço base.....	6
CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	6
SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE	7
Cláusula 7.ª - Preço contratual	7
Cláusula 8.ª - Obrigações da entidade adjudicante	7
Cláusula 9.ª - Condições e prazo de pagamento.....	8
SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO	9
Cláusula 10.ª - Faturação eletrónica	9
Cláusula 11.ª - Obrigações principais do adjudicatário	10
Cláusula 12.ª - Outros encargos	12
Cláusula 13.ª - Dever de Informação.....	12
Cláusula 14.ª - Acesso às instalações	13
Cláusula 15.ª - Inspeção e testes	13
Cláusula 16.ª - Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias.....	14
Cláusula 17.ª - Aceitação dos bens.....	14
Cláusula 18.ª - Garantia técnica	15
Cláusula 19.ª - Utilização dos sistemas de informação	16
Cláusula 20.ª - Exigência de qualidade.....	16
Cláusula 21.ª - Sigilo e confidencialidade.....	16
Cláusula 22.ª - Patentes, licenças e marcas registadas.....	17
Cláusula 23.ª - Direitos de propriedade intelectual.....	18

Cláusula 24. ^a - Proteção e tratamento de dados pessoais	18
Cláusula 25. ^a - Princípios de governo digital	19
Cláusula 26. ^a - Boa-fé	20
CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO DO CONTRATO	21
Cláusula 27. ^a - Penalidades Contratuais	21
Cláusula 28. ^a - Casos fortuitos ou de força maior	22
Cláusula 29. ^a - Resolução e extinção do contrato	23
Cláusula 30. ^a - Resolução do contrato por iniciativa do adjudicatário	24
Cláusula 31. ^a - Efeitos da Resolução	24
Cláusula 32. ^a - Responsabilidade	25
Cláusula 33. ^a - Cessão da posição contratual e subcontratação	25
CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS	26
Cláusula 34. ^a - Prazos e regras de contagem na execução	26
Cláusula 35. ^a - Comunicações e notificações	26
Cláusula 36. ^a - Gestor do Contrato	27
Cláusula 37. ^a - Foro competente para a resolução de litígios	27
Cláusula 38. ^a - Legislação aplicável	28
PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	29

Parte I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Clausula 1.ª - Objeto do procedimento

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar pelo Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P. (doravante também designado por IGeFE, I.P.), na sequência do presente procedimento por consulta prévia simplificada, para a “Aquisição de licenciamento e respetiva manutenção de software Low Code, em modelo PaaS, ao abrigo do PRR, 2.º Pilar Transformação Digital, Investimento TD-C20-I01 e al. a) do art. 1.º conjugado com a al. b) do art. 2.º da Lei 30/2021 de 21.05”, com as características técnicas descritas na Parte II do presente caderno de encargos.
2. A descrição dos trabalhos a executar, das especificações técnicas e dos requisitos técnicos e funcionais abrangidos pela presente aquisição de bens é a que se encontra definida na Parte II do presente caderno de encargos.
3. O presente procedimento insere-se no CPV 48000000-8 Pacotes de Software e Sistemas de Informação, a que se refere o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74.

Cláusula 2.ª - Entidade adjudicante

1. A entidade pública adjudicante é o Estado Português, através do IGeFE, I.P., com sede na Avenida 24 de Julho, n.º 134, em 1399-029 Lisboa, com o número de telefone +351 21 394 92 00, de telefax +351 21 390 70 03 e com o e-mail: compras@igefe.mec.pt.
2. Todas as comunicações relativas ao procedimento devem ser efetuadas por escrito, na plataforma eletrónica de contratação, acessível através do sítio eletrónico <https://www.acingov.pt/acingovprod/2/>.

Cláusula 3.ª - Documentos integrantes do contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar (*a existirem*);
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos (*a existirem*);
 - c) O presente Caderno de Encargos e anexo;
 - d) A proposta adjudicada; e
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário (*a existirem*).
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

Cláusula 4.ª - Local de disponibilização dos bens

6. A disponibilização do licenciamento a subscrever será efetuada remotamente, através dos sistemas de informação da Entidade Adjudicante, sitos na Avenida 24 de Julho, n.º 134, 1399-029 Lisboa.
1. A entidade adjudicante reserva-se no direito de alterar o local de execução do presente procedimento, mediante prévia comunicação ao adjudicatário, sem custos adicionais.

Cláusula 5.ª - Prazo de execução do contrato

1. O contrato inicia a sua vigência na data da sua assinatura e vigora até à entrega integral dos bens, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se à entrega do serviço PaaS, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data da última assinatura aposta no contrato a celebrar.
3. O prazo da subscrição do licenciamento de software é de 12 meses a partir da data a que se refere o n.º anterior.
4. O termo do contrato não prejudica o cumprimento das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
5. O prazo de execução suspende-se, pelo período requerido e fundamentado pelo adjudicatário desde que autorizado pela entidade adjudicante, nos termos a seguir indicados, ou por iniciativa da entidade adjudicante, devidamente fundamentada.
6. A suspensão prevista na primeira parte do número anterior opera mediante requerimento fundamentado do adjudicatário com a antecedência mínima de 30 dias sob o respetivo início do período requerido, e apenas se expressamente deferido pela entidade adjudicante nos 5 dias úteis subsequentes ao do pedido efetuado.

Cláusula 6.ª - Preço base

1. O preço base é o preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do presente procedimento.
2. O preço base do presente procedimento, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP é de 220.000,00 € (duzentos e vinte mil euros), com exclusão do imposto sobre o valor acrescentado (IVA).
3. A fixação do preço base está dispensada do dever de fundamentação, nos termos e para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 47.º do CCP, atento o disposto no artigo 11º da Lei 30/2021 de 21 de maio.

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 7.ª - Preço contratual

1. Pela presente aquisição bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, designadamente:
 - a) Incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer outros encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
 - b) Impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;
 - c) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o adjudicatário no âmbito do contrato.
3. Não há lugar à revisão ou à atualização do preço contratual nem lugar a adiantamentos.

Cláusula 8.ª - Obrigações da entidade adjudicante

1. Constitui obrigação da entidade adjudicante pagar o preço contratual adjudicado, mediante verificação do bom cumprimento da(s) prestação(ões) e execução contratual por parte do adjudicatário, em respeito das condições de pagamento estabelecidas na Cláusula 11.ª do presente Caderno de Encargos.
2. Sem prejuízo do preço contratual constante da proposta adjudicada, a entidade adjudicante só se obriga a pagar ao adjudicatário pelos bens que efetivamente venham a ser entregues/disponibilizados.

3. Constitui obrigação da entidade adjudicante disponibilizar ao adjudicatário todos os meios necessários para a execução do contrato.
4. Constitui ainda obrigação da entidade adjudicante o acompanhamento da prestação e execução, resultante do contrato a celebrar, pelo gestor designado na cláusula seguinte, nos termos do artigo 290-A.º do CCP.
5. A entidade adjudicante comunicará ao adjudicatário, logo que dele(s) tenha(m) conhecimento, do(s) facto(s) que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do objeto contratual, bem como o cumprimento de qualquer outra prestação contratual, dentro dos termos e condições definidos para o efeito.
6. A entidade adjudicante procederá igualmente à comunicação ao adjudicatário da alteração do gestor de contrato designado, bem como respetivos elementos de contacto, caso a mesma ocorra durante o período de vigência do contrato.
7. O atraso em qualquer momento por parte da entidade adjudicante no cumprimento de obrigações pecuniárias, não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de quaisquer obrigações previstas no contrato celebrado, salvo se a invocação da exceção de cumprimento não implicar grave prejuízo para a realização do interesse público.

Cláusula 9.ª - Condições e prazo de pagamento

1. A entidade adjudicante fica obrigada a pagar ao adjudicatário, o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço dos bens a disponibilizar à entidade adjudicante é o que resultar do disposto neste caderno de encargos e da proposta apresentada, não podendo em caso algum ser superior ao preço base definido na Cláusula 6.ª.
3. O encargo total pela execução da entrega dos bens e sua instalação será regularizado numa única prestação após a assinatura do contrato.
4. A faturação à entidade adjudicante será emitida de acordo com os números anteriores da presente cláusula, após, estar concluída a entrega, inspeção e testes e a aceitação dos bens objeto do contrato, através de notificação da sua conformidade e aceitação (por e-mail) por parte do gestor

do contrato indicado pela entidade adjudicante.

5. Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contar da data de entrada da fatura nas instalações da entidade adjudicante, desde que a mesma tenha sido aprovada, nos termos dos artigos 299.º, 299.º-A e 326.º do CCP.

6. A(s) fatura(s) referida(s) nos números anteriores, emitida(s) à entidade adjudicante, deve(m) conter os seguintes elementos identificativos, sem os quais serão devolvidas pela entidade adjudicante ao adjudicatário:

- a. Número de compromisso que, nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, for identificado para o contrato [a indicar pela entidade adjudicante]
- b. Número de contribuinte do IGeFE: 600 086 631;

7. A entidade adjudicante reserva-se no direito de não aprovar a fatura quando esta não respeite o contrato ou o presente caderno de encargos.

8. Na situação indicada no número anterior, a entidade adjudicante comunicará, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a decisão ao adjudicatário que deverá apresentar outra fatura devidamente corrigida em sua substituição.

9. Em caso de atrasos no pagamento por parte do contraente público, conforme estipulado no n.º 6 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 84/2019 de 28 de junho e no n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 62/2013 de 10 de maio, o Adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.

SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 10.ª - Faturação eletrónica

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 42-A/2022, de 30 de junho, as micro, pequenas e médias empresas, assim como as entidades públicas enquanto entidades cocontratantes estão obrigadas a aderir à faturação eletrónica no âmbito da execução de contratos públicos, a partir do dia 1 de janeiro de 2023, e de acordo com o disposto no artigo 299º-B do CCP.

Cláusula 11.ª - Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos, ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o adjudicatário a obrigação de proceder ao fornecimento dos bens objeto do presente procedimento bem como os serviços de instalação e manutenção inerentes do presente procedimento, nos termos constantes das cláusulas técnicas consignadas na parte II do presente caderno de encargos:

- a. Obrigação de disponibilização das licenças identificadas na proposta, com as características descritas na parte II das especificações técnicas em perfeitas condições de serem utilizadas e com as características para os fins que se destinam, no prazo fixado na cláusula 5.ª;
- b. Obrigação de fornecer todas as atualizações/*upgrades* às licenças identificadas na cláusula 1.ª, durante o período de vigência do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devem perdurar para além da sua manutenção;
- c. Cumprimento dos requisitos legais em vigor e garantia da qualidade das licenças;
- d. O adjudicatário obriga-se a prestar à entidade adjudicante os serviços de pós-venda decorrentes da aquisição abrangida pelo presente procedimento durante o prazo de vigência estabelecido no n.º 2 e 3 da cláusula 5.ª.
- e. O adjudicatário obriga-se a disponibilizar, todos os documentos em língua portuguesa ou inglesa que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.

2. Apenas se consideram disponibilizados os bens com a aceitação de conformidade comunicada por escrito pela entidade adjudicante.

3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.

4. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:

- a) Apresentar os documentos de habilitação, nos termos do artigo 81.º do CCP, conjugado com a Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro, na sua atual redação;
- b) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do Contrato;

- c) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução do Contrato, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios de modo a salvaguardar que os serviços serão prestados nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;
- d) Assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento da Adjudicatária ou por este gerido em primeira linha;
- e) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços prestados e a finalidade a que os mesmos se dirigem com outros serviços ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções dos contraentes públicos, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
- f) Comunicar antecipadamente à Entidade Adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do Contrato a celebrar com a Entidade Adjudicante;
- g) Não alterar as condições da execução do Contrato fora dos casos previstos neste Caderno de Encargos;
- h) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços associados, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- i) Comunicar antecipadamente à entidade adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do contrato a celebrar com a entidade adjudicante;
- j) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como alterações dos seus quadros ou funcionários com relevância para a prestação de serviços;

- k) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 12.ª - Outros encargos

1. Todas as despesas ou encargos em que a Adjudicatária incorra para o cumprimento das obrigações emergentes do Contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à Entidade Adjudicante, a menos que outro regime decorra da Lei ou do Contrato.

2. São, designadamente, da responsabilidade da Adjudicatária:

- a) Quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à celebração e execução do Contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países da Adjudicatária ou de passagem em transporte;
- b) Encargos com a obtenção de autorizações, licenças, aprovações que, nos termos da Lei e regulamentação, lhe sejam aplicáveis e/ou se mostrem necessárias para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, bem como o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações contratuais da Adjudicatária;
- c) Encargos decorrentes da utilização, na execução do Contrato, de marcas registadas, de patentes registadas ou de licenças, designadamente, de utilização de *software*, ou outros elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias;
- d) Despesas respeitantes ao cumprimento da obrigação de prestação de quaisquer garantias exigidas no Contrato, designadamente, de bom e pontual cumprimento.

3. São ainda da conta da Adjudicatária as despesas e encargos inerentes à celebração do Contrato, incluindo as da prestação da caução, caso haja lugar.

Cláusula 13.ª - Dever de Informação



Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.

☒ Av. 24 de Julho, n.º 134 • 1399-029 Lisboa - ☎ 213 949 200 - ☎ 213 907 003 - **HYPERLINK**
"mailto:geral@igefe.mec.pt" geral@igefe.medu.pt - <http://www.igefe.mec.pt>

1. O adjudicatário obriga-se a prestar a informação e esclarecimentos que lhe forem solicitados pela entidade adjudicante, com a periodicidade que este razoavelmente entender conveniente, quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 (dez) dias, à entidade adjudicante o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do contrato.
3. A Entidade Adjudicante e o Adjudicatário obrigam-se a comunicar entre si, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do seu conhecimento, a ocorrência de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, designadamente de qualquer facto relevante que previsivelmente impeça o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das respetivas obrigações contratuais.

Cláusula 14.ª - Acesso às instalações

1. O adjudicatário e todas as pessoas que se encontrem ao seu serviço obrigam-se a observar as regras de segurança e de apresentação que, em cada momento, forem estabelecidas pela entidade adjudicante e comunicadas ao adjudicatário.
2. A entidade adjudicante indicará ao adjudicatário quais as normas de identificação do seu pessoal, bem como dos procedimentos adequados para o acesso e circulação deste.

Cláusula 15.ª - Inspeção e testes

1. Efetuada a entrega do serviço PaaS, a entidade adjudicante, por si ou através de terceiro por ele designado, procede no prazo de 3 (três) dias, à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos nas Cláusulas Técnicas do Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2. A inspeção qualitativa a que se refere o número anterior incide sobre a totalidade dos bens, sendo efetuada através dos testes que comprovem o seu correto funcionamento.
3. Durante a fase de realização de testes, o fornecedor deve prestar ao contraente público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.
4. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do fornecedor.

Cláusula 16.^a - Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1. No caso de os testes previstos na cláusula anterior não comprovarem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.
2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo de 5 (cinco) dias úteis, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a entidade adjudicante procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 17.^a - Aceitação dos bens

1. Caso os testes a que se refere a cláusula anterior comprovem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e neles não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, no prazo máximo de 3

(três) dias após disponibilização do serviço PaaS, devem considerar-se aceites os bens pela entidade adjudicante.

Cláusula 18.ª - Garantia técnica

1. Os prazos de garantia mínimos dos bens objeto do presente procedimento são os legalmente definidos, de acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 441.º do CCP, conjugado com o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, na sua redação atual, no entanto, caso o prazo de garantia definido pelo adjudicatário seja superior ao estabelecido pela lei, vigorará esse prazo.

2. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o adjudicatário garante os bens objeto do contrato, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, que se revelem a partir da aceitação dos bens.

3. A garantia inicia-se a partir da data da assinatura do auto de receção, e abrange, na medida do aplicável:

a) O fornecimento, a correção, a montagem ou a integração dos bens ou quaisquer peças ou componentes em falta;

b) A desmontagem de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;

c) A reparação ou a substituição das peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;

d) O fornecimento, a montagem ou instalação das peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;

e) O transporte do bem ou das peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens ou a entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;

f) A deslocação ao local da instalação, de entrega ou àquele que for indicado pela Entidade Adjudicante;

g) A mão-de-obra.

4. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que a entidade adjudicante tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o adjudicatário, para efeitos da respetiva reparação.

5. A reparação ou substituição previstas na presente cláusula devem ser realizadas dentro de um prazo razoável fixado pela entidade adjudicante e sem grave inconveniente para este último, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.

Cláusula 19.ª - Utilização dos sistemas de informação

Sempre que a execução dos serviços associados de assistência pós venda implique o acesso às instalações e utilização dos sistemas de informação da entidade adjudicante, por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, os mesmos obrigam-se ao cumprimento integral das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na entidade adjudicante.

Cláusula 20.ª - Exigência de qualidade

1. O Adjudicatário obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.

2. O Adjudicatário obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado a solicitação da Entidade Adjudicante, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.

3. Todos os recursos utilizados pelo Adjudicatário obedecerão aos perfis referidos na Parte II do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 21.ª - Sigilo e confidencialidade

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, financeira, organizativa, laboral ou outra, relativamente à entidade adjudicante, a que tenham acesso ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, independentemente do

suporte da mesma (escrito, verbal ou suporte informático), sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.

2. A informação e a documentação cobertas por 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, a informação e a documentação que o adjudicatário seja legalmente obrigado a revelar, por força da Lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. Em especial, o adjudicatário obriga-se:

- a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela entidade adjudicante ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
- b) A remover e destruir, no final do projeto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a entidade adjudicante considere como de acesso privilegiado.

5. De igual forma, o adjudicatário garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.

6. O adjudicatário obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da entidade adjudicante, nos termos legalmente previstos na Lei n.º 58/2019, de 08 de Agosto, relativa à proteção de dados pessoais e no Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de Julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados.

Cláusula 22.ª - Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário, quaisquer encargos decorrentes da utilização ou disponibilização na execução da “Aquisição de licenciamento e respetiva manutenção de software Low Code, em modelo PaaS” mencionado na parte II do Caderno de Encargos, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de

todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for, nos termos do n.º 2 do artigo 447.º do CCP.

Cláusula 23.ª - Direitos de propriedade intelectual

1. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo Adjudicatário para o IGeFE, I.P. ou pelo IGeFE, I.P. ao abrigo do Contrato, incluindo nomeadamente software, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, pertence ao IGeFE, I.P. ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal o preço contratual previsto pela conjugação das Cláusulas 6.ª e 9.ª.

2. O Adjudicatário garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que com ele possuam, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras indicadas no número anterior pertencem exclusivamente ao IGeFE I, I.P.

Cláusula 24.ª - Proteção e tratamento de dados pessoais

1. As partes obrigam-se a aplicar as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento e circulação de dados, previstas no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação.

2. As partes obrigam-se a efetuar o tratamento de dados pessoais de pessoas singulares que lhes sejam transmitidos, obtidos ou dados a conhecer no âmbito da execução do contrato, de acordo com o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, tendo especialmente em consideração que:

- a) Os dados pessoais devem ser tratados de forma que garanta a sua segurança e previna a sua divulgação ou acesso não autorizados, incluindo a proteção contra a sua perda ou destruição;
- b) A recolha de dados pessoais está limitada ao estritamente necessário para a execução do contrato e durante o período de vigência do mesmo;
- c) Os dados pessoais recolhidos para uma finalidade específica não podem ser tratados de forma incompatível com essa finalidade;
- d) Os dados pessoais são objeto de tratamento lícito, leal e transparente, em conformidade com a legislação aplicável.

Cláusula 25.ª - Princípios de governo digital

De acordo com o n.º 3 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 129/2021, de 10 de setembro, os novos desenvolvimentos devem atender aos princípios de governo digital constantes do modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços digitais, publicados em tic.gov.pt, e atender aos regulamentos e normas europeus ou nacionais em vigor, incluindo aqueles definidos ou aprovados pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC), publicados em tic.gov.pt, nomeadamente:

- a) Integração com o serviço autenticação.gov.pt para a autenticação segura de utilizadores e seus atributos;
- b) Reutilização de dados disponíveis por outros serviços ou entidades através da interoperabilidade na AP (iAP) implementando o princípio once-only;
- c) Publicação dos metadados dos dados registados no contexto da realização do serviço no catálogo de dados associado à iAP e sua disponibilização a outros serviços através da iAP;
- d) Publicação dos serviços disponíveis e seus metadados no Catálogo de Entidades e Serviços;
- e) Integração no portal nacional de serviços públicos ePortugal.gov.pt;
- f) Disponibilização dos serviços e conteúdos pelo menos nos idiomas português e inglês;
- g) Adoção de linguagem clara conforme os guias de boas práticas;
- h) Conformidade com as melhores práticas no que respeita a usabilidade e acessibilidade a um nível equivalente ou superior ao exigido pelo «selo de prata de usabilidade e

acessibilidade digital»;

i) Disponibilização de funcionalidade de avaliação da satisfação com os serviços de acordo com o referencial de avaliação transversal à AP;

j) Filiação e integração de linhas e canais de apoio à realização dos serviços na linha iCidadão;

k) Disponibilização de dados estatísticos relativos ao atendimento, incluindo volumes, tempos de espera e satisfação para efeitos de priorização de iniciativas estratégicas de melhoria da qualidade dos serviços;

l) Disponibilização de serviços para gestão centralizada de agendamento e filas de espera;

m) Publicação automática, preferencialmente a tempo real, dos dados abertos associados ao serviço;

n) Reutilização dos serviços transversais à AP, nomeadamente:

i) GAP - gateway de mensagens da AP;

ii) PPAP - Plataforma de pagamentos da AP;

iii) SPNE - Serviço Público de Notificações Eletrónicas;

iv) LAE - Livro Amarelo Eletrónico;

v) Plataforma de Gestão de Relacionamento da AP;

o) Utilização do framework de adoção de modelos de computação na nuvem (cloud) nos processos de definição de arquitetura das soluções, em conformidade com a Estratégia Cloud para a AP em Portugal, disponível em tic.gov.pt;

p) Conformidade com as políticas transversais de privacidade de dados da AP;

q) Conformidade com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;

r) Conformidade com as orientações técnicas sobre a aplicação do princípio de «não prejudicar significativamente» os objetivos ambientais ao abrigo do regulamento que cria um Mecanismo de Recuperação e Resiliência (MRR);

s) Conformidade com a autoavaliação da segurança, ao abrigo da alínea g) do n.º 4 do artigo 18.º do Regulamento (UE) 2021/241, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, que cria o MRR.

Cláusula 26.ª - Boa-fé



Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.

☎ Av. 24 de Julho, n.º 134 • 1399-029 Lisboa - ☎ 213 949 200 - ☎ 213 907 003 - **HYPERLINK**
"mailto:geral@igefe.mec.pt" geral@igefe.medu.pt - <http://www.igefe.mec.pt>

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na Lei, de forma abusiva.

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 27ª - Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes e decorrentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, nomeadamente pelo incumprimento das datas e prazos de entrega, instalação e configuração dos bens objeto do contrato, por razões imputáveis ao adjudicatário e pelo incumprimento das características, especificações e requisitos definidos neste caderno de encargos, em especial na sua Parte II, correspondente a:

a) Até ao 2.º (segundo) dia de calendário de atraso, a sanção aplicável será de 1 ‰ (um por mil) do preço final do contrato, por cada dia de atraso por cada dia de atraso;

b) A partir do 3.º (terceiro) dia de calendário de atraso, a sanção aplicável será de 2 ‰ (dois por mil) do preço final do contrato por cada dia de atraso.

2. A entidade adjudicante pode debitar ao prestador de serviços os montantes que venham a ser devidos, na sequência da aplicação das penalidades previstas, devendo aqueles montantes ser pagos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de emissão de cada nota de débito.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário, relativamente ao objeto contratual cujo atraso tenha determinado a respetiva resolução.

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos à luz do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos desta cláusula.

6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a prestação dos serviços objeto do contrato em quantidade inferior ou a existência de pedidos de substituição ou reparação tem um efeito

suspensivo na faturação e pagamento do valor total da aquisição, nos termos deste Caderno, Contrato e proposta adjudicada, até que a situação em causa se mostre normalizada.

7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija, para ressarcimento de todos os demais prejuízos causados, uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 28.ª - Casos fortuitos ou de força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes 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 fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3. Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário a 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário 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 Adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. O adjudicatário é responsável pelos atos e omissões que possam causar prejuízos à entidade adjudicante ou a terceiros, praticados através da ação dos seus trabalhadores e colaboradores, ainda que tais atos ou omissões sejam dolosa ou negligentemente praticados em violação de ordens ou instruções que aquela lhes haja transmitido, no âmbito dos poderes de autoridade e direção que exerce sobre os mesmos.

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

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

Cláusula 29.ª - Resolução e extinção do contrato

1. As violações graves das obrigações assumidas por uma das partes conferem, nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de resolução do contrato, designadamente, nos termos dos artigos 332.º e 333.º do CCP, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) Não satisfação dos requisitos técnicos e funcionais mínimos, e condições do fornecimento;
- b) Prestação de falsas declarações.

3. O direito de resolução previsto no número anterior, exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário pela entidade adjudicante.

4. A extinção do contrato obedece ao disposto nas várias alíneas do artigo 330.º do CCP.

5. São causas de extinção do contrato:

- a) O incumprimento;

- b) A impossibilidade definitiva e todas as restantes causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;
- c) A revogação;
- d) A resolução, por via de decisão judicial ou arbitral ou por decisão do contraente público, nos casos previstos nos artigos 333.º a 335.º do CCP.

Cláusula 30.ª - Resolução do contrato por iniciativa do adjudicatário

1. Os fundamentos de resolução são os previstos na Lei e no Código dos Contratos Públicos.
2. O adjudicatário pode resolver o contrato em caso de atraso, por parte da entidade adjudicante, superior a 60 (sessenta) dias, no pagamento de faturas que se mostrem devidas e se o montante em dívida exceder 25% do preço contratual, excluindo juros.
3. Nos casos previstos no n.º 1 e 2, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao IGeFE, I.P., a qual produz efeitos 30 (trinta) dias após a data de receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos da presente cláusula não determina a cessação das obrigações do adjudicatário relativamente aos serviços já prestados.

Cláusula 31.ª - Efeitos da Resolução

1. Em caso de resolução do Contrato pela Entidade Adjudicante por facto imputável à Adjudicatária, esta fica obrigada ao pagamento de indemnização, fixada em 25% do preço contratual, sem prejuízo da possibilidade de exigência de ressarcimento de prejuízos para além desse valor, se para tanto existir fundamento.
2. A resolução do presente Contrato não prejudica a transferência de direitos de autor relativamente às peças ou elementos que, até esse momento, tenham sido apresentados pela Adjudicatária.

Cláusula 32.ª - Responsabilidade

1. A Adjudicatária responde pelos danos que causar à entidade pública contratante, em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ela impendam, nos termos das normas gerais de direito e do presente artigo.
2. A Adjudicatária responde ainda perante a entidade pública contratante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de prestações emergentes do presente Contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquela.
3. Nenhuma das partes responde pelos danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do Contrato decorrente de caso fortuito ou força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho.
4. A parte que pretenda beneficiar do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.
5. São da exclusiva responsabilidade da Adjudicatária todas as obrigações legais relativas ao pessoal afeto à execução da prestação de serviços, designadamente contribuições para a Segurança Social e seguro obrigatório de acidentes de trabalho.
6. A Adjudicatária bem como o pessoal que o mesmo afete à prestação dos serviços objeto o Contrato, é responsável pela integridade e disponibilidade dos bens e sistemas instalados nos locais a que têm acesso, não os podendo utilizar para outros fins que não os expressamente decorrentes da prestação dos serviços objeto do presente Contrato.

Cláusula 33.ª - Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato que vier a ser celebrado, nem subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo, sem autorização prévia e por escrito da entidade adjudicante.
2. A cessão da posição contratual e subcontratação pelo adjudicatário, obedece ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.
3. Em caso de incumprimento, pelo adjudicatário, das suas obrigações, quando estejam reunidos os pressupostos para a resolução do contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela entidade adjudicante, pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos do artigo 318.º-A do CCP.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 34.ª - Prazos e regras de contagem na execução

Os prazos estabelecidos para efeitos de execução do contrato que vier a ser celebrado, excluindo os que se inserem nas cláusulas técnicas, contam-se de acordo com as seguintes regras:

- a) Os prazos começam a contar a partir do momento em que a entidade adjudicante comunica a ocorrência ao adjudicatário;
- b) Os prazos são fixados em dias de calendário, salvo se diferentemente assinalado;
- c) Quando o último dia do prazo for sábado, domingo feriado ou dia em que os serviços da entidade adjudicante, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa para o primeiro dia útil subsequente.

Cláusula 35.ª - Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações ou notificações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax, de acordo com os seguintes elementos:

Morada: Av. 24 de Julho, n.º 134 – 5.º - 1399-029 Lisboa

Fax: 213907003

e-mail: compras@igefe.mec.pt.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. As comunicações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário devem ser redigidas em português, podendo ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.
4. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:
 - a) Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;
 - b) Na data constante do relatório de transmissão bem-sucedido, quando efetuado através de telecópia, salvo o disposto no número seguinte;
 - c) Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;
 - d) Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

Cláusula 36.ª - Gestor do Contrato

1. Aquando da adjudicação, será designado pela entidade adjudicante o gestor do contrato, o qual acompanhará permanentemente a sua execução nos termos do artigo 290.º-A do CCP.
2. O adjudicatário deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pelo IGeFE, I.P.

Cláusula 37ª - Foro competente para a resolução de litígios

1. Para o conhecimento de quaisquer litígios emergentes do contrato, designadamente relativos à

respetiva interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução, é competente o foro da comarca de Lisboa.

2. As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

Cláusula 38.ª - Legislação aplicável

1. Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado no presente caderno de encargos, aplicam-se as disposições constantes no Código dos Contratos Públicos, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, bem como as restantes disposições regulamentares em vigor, de acordo com a natureza do objeto a contratar.

2. As normas do Código dos Contratos Públicos relativas à fase de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A plataforma Low-Code em modelo PaaS, para desenvolvimento do projeto “Portal das Matrículas – PMAT 2.0” será utilizado por um universo estimado de oitocentos mil cidadãos e cem utilizadores internos; por conseguinte, pretende-se a aquisição de licenciamento de plataforma de desenvolvimento Low-Code, em modelo PaaS, para o IGeFE, I.P., de acordo com os requisitos seguintes:

1. REQUISITOS GERAIS

1.1 Limitações de licenciamento: O licenciamento proposto não deve limitar a sua utilização no que concerne ao número de utilizadores, número de objetos, número de aplicações, número de servidores ou outros, nem pode limitar de qualquer forma a capacidade do desenvolvimento nem da complexidade das aplicações. Esta capacidade não deve ser alvo de custo adicional durante a vigência do contrato;

1.2 No Lock-in: A plataforma deve fornecer uma opção de saída clara que permita aos clientes pararem de usar a tecnologia e continuarem a executar e manter as aplicações com tecnologias tradicionais independentemente de qualquer componente da plataforma;

1.3 Abordagem Low-Code: A plataforma deve promover uma abordagem Low-Code para a entrega rápida de aplicações. Isto significa que o desenvolvimento de todas as camadas da aplicação é feito visualmente com a possibilidade de estender as aplicações com código standard e bibliotecas sempre que o desenvolvimento visual não corresponda aos requisitos;

1.4 Arquitetura web standard: A plataforma deve funcionar num stack web standard, correndo aplicações web standard em servidores web e bases de dados standard. Não deve depender em intérpretes runtime. A base de dados deve ser aberta e facilmente lida;

1.5 Experiência do utilizador multicanal: a plataforma deve ser capaz de criar user experiences multicanal, incluindo aplicações web, híbridas, mas também aplicações móveis nativas para iOS e Android;

1.6 UI móvel nativo: editor WYSIWYG para aplicações de smartphones e web que correm localmente em dispositivos móveis. Se necessário estas interfaces devem correr offline;

1.7 Regras de negócio móveis nativas: Definição da lógica de negócio do lado do cliente (incluindo interação com cache dispositivos locais) num flow-chart totalmente flexível. Se necessário estas regras devem correr offline;

1.8 Base de dados móvel nativa: Modelar visualmente as tabelas que serão criadas nas bases de dados locais dos dispositivos móveis. Modelar queries para a base de dados numa linguagem totalmente visual;

1.9 UI web responsive: Editor WYSIWYG para interfaces web responsive para smartphones, tablets e PCs;

1.10 Lógica de negócio: Definição de lógicas de negócio de qualquer complexidade (incluindo a interação com sistemas externos, serviços web, queries para bases de dados, entre outros) num flow-chart flexível como o usado na linguagem visual de programação Low-Code;

1.11 Lógica de integração: Capacidade de integrar e manipular serviços SOAP e REST como objetos visuais. Capacidade para definir use cases de integração com múltiplos sistemas (ex. regras de sincronização) numa linguagem tipo flow-chart visual;

1.12 Inclusão de mecanismos BPM: A plataforma deve incluir um mecanismo de BPM que é totalmente integrado com as aplicações geradas com Low-Code. Os mecanismos BPM devem incluir o design do processo visual, o mecanismo de execução de processo, caixa de ferramentas integrada e componentes para a monitorização de atividades de negócio;

1.13 Análise de impacto: Quando se alterar uma camada da aplicação (ex. campo de base de dados) qualquer impacto nas restantes camadas (ex. uma interface web ou regra de negócio) deve ser imediatamente visível no tempo de desenvolvimento;

1.14 Colaboração entre developers para uma abordagem de modelação visual: A plataforma deve fornecer a ferramenta para comparação visual e fusão do código visual para todas as camadas - UI móvel nativo, lógica móvel nativa, web responsive UI, lógica de negócio e modelo de base de dados;

1.15 Suporte para aplicações móveis nativas que correm no dispositivo e que funcionam offline: Permitir ter UIs e comportamentos offline sempre que necessário;

1.16 Design de lógica de sincronização offline sem código: último registo ganha, deteção de conflito, fusão de registos, apoio á criação/exclusão/atualização tanto no dispositivo como no servidor central;

1.17 Implementação e roll-back automatizados: A solução deve permitir a implementação de uma nova versão da aplicação num mecanismo completamente automatizado. A solução também deve permitir rolling-back para uma versão anterior num mecanismo completamente automatizado;

1.18 Alta segurança: A solução deve gerar aplicações que bloqueiam todas as ameaças comuns da internet, nomeadamente: JavaScript injection, SQL injection, Cross-site Scripting, entre outras;

1.19 Escalabilidade: A solução deve permitir escalabilidade fácil numa implementação em farm. Adicionar um novo frontend à farm deve ser trivial e a implementação de uma aplicação no novo frontend totalmente automatizada;

1.20 A solução deve suportar todo o ciclo de vida das aplicações: implementação (implementação da user interface, base de dados, fluxos de trabalho e componente de integração), operação, análise (todas as aplicações são automaticamente monitorizadas com dashboards analíticos fornecidos) e gestão (gestão da configuração das aplicações em execução e identity management);

2. MODELO DE DESENVOLVIMENTO

2.1 A plataforma deve suportar o desenvolvimento visual do modelo da base de dados;

2.2 A plataforma deve suportar o desenvolvimento visual da lógica de negócio;

2.3 A plataforma deve suportar o desenvolvimento visual de user interfaces web com editor WYSIWYG high-fidelity;

2.4 A plataforma deve suportar o desenvolvimento visual de processos de negócio;

2.5 A plataforma deve fornecer o desenvolvimento visual de interfaces mobile com editor WYSIWYG high-fidelity;

2.6 A plataforma deve permitir a criação automática (ex. em menos de 10 segundos) de user interfaces sobre tabelas de bases de dados. As interfaces geradas devem ser totalmente personalizáveis e devem funcionar corretamente em diferentes formatos (smartphone, tablet e PC);

2.7 A plataforma deve incluir um mecanismo de análise de impacto que valide a consistência entre todas as camadas das aplicações em tempo real - data model, lógica de negócios, user interface e processos de negócios;

2.8 A plataforma deve fornecer um catálogo de serviços central onde todos os serviços reutilizáveis podem ser explorados e usados como referência pelos developers (processos, interface, lógica ou dados);

2.9 A plataforma deve rastrear as dependências entre os diferentes módulos. O mecanismo de análise de impacto deve rastrear e sinalizar o impacto de alterar um módulo dentro das suas dependências;

2.10 A plataforma deve fornecer um debugger visual que permita aos developers solucionar problemas relacionados com processos de negócios, regras de negócios e web interfaces de forma visual e passo a passo;

2.11 A plataforma deve fornecer ferramentas avançadas para a colaboração entre developers incluindo visual compare e fusão, sandboxes isoladas de developers e deteção de conflitos de developers;

2.12 A plataforma deve oferecer um processo de instalação totalmente automatizado de novas versões de aplicações. Esse processo de instalação deve ser implementado em todas as camadas das aplicações sem qualquer intervenção manual - data model, lógica de negócios, user interface e processos de negócios;

2.13 A plataforma deve permitir o controlo de versão das soluções desenvolvidas;

3. CAPACIDADES DE DESENVOLVIMENTO MÓVEL NATIVO

3.1 A plataforma deve permitir gerar de forma automatizada aplicações nativas para iOS e Android que são instaladas no dispositivo (ou seja, que não sejam apenas uma visualização de páginas web executadas num servidor Web). Esta geração não deve requerer a instalação/configuração de ferramentas de desenvolvimento da Apple ou Android (ou seja, deve ser totalmente executada pela plataforma);

3.2 A plataforma deve ter a capacidade de criar automaticamente aplicações móveis que funcionem corretamente em smartphones e tablets;

3.3 A plataforma deve permitir o design visual de user interfaces, regras de negócios e bases de dados que podem ser executados somente no dispositivo (ou seja, sem necessidade de entrar em contato com o servidor ou executar do lado do servidor);

3.4 A plataforma deve permitir a criação de aplicações móveis que funcionem offline baseadas numa base de dados local ao dispositivo;

3.5 A plataforma deve permitir a integração com as regras de back-end e dados criados com a linguagem visual. Essa integração deve ser executada através de serviços REST e sem requerer código;

3.6 A plataforma deve permitir a extensão automática dos recursos nativos de aplicações com plug-ins Cordova. A integração de um novo plug-in Cordova deve ser totalmente automática;

3.7 A plataforma deve gerar as dependências entre as aplicações e as integrações com plug-ins Cordova. Ao implementar uma aplicação para produção, as dependências devem ser automaticamente identificadas e implementadas. Ao alterar uma dependência, um mecanismo de análise de impacto deve indicar quais as aplicações afetadas;

3.8 A plataforma deve ter um catálogo centralizado com os plug-ins nativos disponíveis. Os developers devem poder procurar nesse catálogo para fazer referência à funcionalidade nos plug-ins partilhados;

3.9 A plataforma deve fornecer integração com os recursos do dispositivo móvel - câmara, geolocalização, contactos, calendário, leitura de código de barras, sistema de arquivos e notificações; A plataforma deve fornecer um debug visual que permita aos developers solucionar problemas relacionados com processos de negócios, regras de negócios e web interfaces de forma visual e passo a passo;

4. CAPACIDADES DE MODELAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

4.1 A plataforma deve oferecer recursos BPM em que processos de negócios de longa duração possam ser projetados visualmente e executados por um mecanismo de execução BPM;

4.2 A plataforma deve capturar todos os eventos do Business Process e fornecer uma API para aceder a dados de execução do processo de negócios;

4.3 A plataforma deve fornecer um componente Business Activity Monitoring (BAM) que permita a análise e a exploração de todos os dados de execução do processo;

4.4 A implementação de processos de negócios deve incluir um mecanismo de análise de impacto que permita aos operadores compreenderem claramente quais são os processos de negócios afetados pela implementação de alterações num processo de negócios existente;

5. MODELO DE INTEGRAÇÃO

5.1 A plataforma deve permitir a integração automática com mecanismos de bases de dados da ORACLE, SQL Server, DB2, PostgreSQL e MySQL;

5.2 A plataforma deve permitir a integração automática com os serviços SOAP existentes através do uso da definição WSDL;

5.3 A plataforma deve permitir a integração automática com os serviços REST existentes através do uso de um exemplo de pedido e resposta REST;

5.4 A plataforma deve permitir a integração automática com os serviços REST existentes por meio de uma interpretação automática da resposta fornecida pelo serviço;

5.5 A plataforma deve permitir ao developer conectar-se com um sistema SAP e explorar visualmente todos os RFCs padrão e não padrão no sistema SAP, incluindo a capacidade de ler as entradas/saídas e a documentação do RFC;

5.6 A plataforma deve permitir a integração com os serviços SAP RFC existentes, só com o uso das credenciais de conectividade SAP;

5.7 A plataforma deve permitir a manipulação visual de qualquer um dos componentes de integração mencionados acima e adicioná-la a uma regra de negócio de forma “visual flow-chart”;

5.8 A plataforma deve permitir a criação de componentes de integração personalizados em linguagens .Net;

5.9 A plataforma deve ter a capacidade de publicar automaticamente qualquer componente de integração num catálogo de serviços partilhado que pode ser explorado e reutilizado por outros developers;

6. INDEPENDÊNCIA E ABERTURA DO FORNECEDOR

6.1 Deve existir uma opção de saída clara na plataforma, de tal forma que seja possível continuar a executar e manter as aplicações geradas sem relação contratual com o fornecedor da plataforma e sem quaisquer dependências técnicas com bibliotecas proprietárias fechadas ou intérpretes criados pelo fornecedor da plataforma;

6.2 A plataforma deve funcionar sob tecnologias web standard sem dependência de intérpretes proprietários fechados;

6.3 A plataforma deve suportar um stack Microsoft e as aplicações geradas em runtime devem ser aplicações web ASP.Net standard, que não dependam de nenhum módulo de runtime ou de um interpretador proprietário;

7. ARQUITETURA

7.1 A plataforma deve permitir uma implementação em farm, com vários servidores de frontend. A implementação de aplicações em todos os frontends deve ser feita automaticamente;

7.2 Adicionar um novo servidor frontend a uma implementação em farm deve ser trivial – a configuração das aplicações desenvolvidas em novos frontends deve ser automática;

7.3 A plataforma deve fornecer recursos de logging integrados. O mecanismo de logging fornecido deve funcionar com mecanismos totalmente assíncronos por motivos de escalabilidade;

7.4 A plataforma deve permitir implementação na Cloud, on-premises ou híbrida;

7.5 Quando se tratar de uma implementação na Cloud, a configuração da infraestrutura, a gestão, a monitorização e as atualizações da plataforma devem ser geridos pelo fornecedor;

7.6 Quando se tratar de uma implementação na Cloud, a plataforma deve fornecer recursos selfservice para gerir a infraestrutura com o objetivo de poder expandi-la, adicionando novos servidores de frontend ao farm ou aos ambientes da infraestrutura;

8. SEGURANÇA

8.1 A plataforma deve garantir que as ameaças comuns à segurança sejam evitadas nas aplicações desenvolvidas - SQL Injection, Javascript Injection;

8.2 A plataforma deve garantir que as aplicações geradas estão conforme os padrões de desenvolvimento da indústria mais exigentes no que respeita à prevenção de ameaças à segurança;

8.3 A plataforma deve permitir isolar uma ou mais aplicações num determinado servidor ou servidores de frontend;

9. IMPLEMENTAÇÃO

9.1 A plataforma deve permitir organizar automaticamente as diferentes versões das aplicações e todas as suas dependências entre ambientes (testes, desenvolvimento, qualidade e produção);

9.2 A plataforma deve permitir a configuração de um package de implementação usando uma análise de dependência e análise de impacto que permita a validação caso alguma aplicação existente tenha sido afetada negativamente pela implementação;

9.3 A plataforma deve permitir o roll-back para a versão anterior de uma aplicação;

10. GESTÃO, MONITORIZAÇÃO E OPERAÇÕES

10.1 A plataforma deve oferecer uma consola central para a configuração da segurança que permita um controle refinado sobre o que cada utilizador TI pode fazer no ambiente;

10.2 A plataforma deve fornecer uma consola central para a configuração da segurança que permita especificar quais componentes podem ser reutilizados ou alterados por developers específicos;

10.3 A plataforma deve permitir a auditoria de todas as operações de TI realizadas no ambiente;

10.4 A plataforma deve registar automaticamente a execução de páginas web, serviços web, processos assíncronos e processos de negócios;

10.5 A plataforma deve fornecer uma consola de erro centralizada;

10.6 A plataforma deve fornecer uma consola centralizada para a configuração de aplicações nomeadamente, pedidos de utilizadores, processos em lote, serviços web e variáveis globais;

10.7 A plataforma deve fornecer um painel centralizado que permita uma análise visual dos níveis de desempenho do portfólio de aplicações web responsive ao longo do tempo. Esse painel deve permitir especificar a análise para certas aplicações ou páginas web;

10.8 A plataforma deve permitir a análise visual do breakdown do tempo médio de execução de pedidos para as aplicações web responsive. Nomeadamente, deve indicar claramente a percentagem de tempo usado no cliente, rede e servidor;

10.9 A plataforma deve oferecer insights ao servidor na execução de aplicações web responsive, fornecendo métricas dos tempos de execução do servidor e uma indicação de quais são as lógicas de negócios ou a lógica de integração do lado do servidor que está a consumir mais tempo;

10.10 A plataforma deve fornecer insights ao desempenho da rede na execução das aplicações web responsive, segregando o tempo médio de execução por operador de rede e o uso da rede Wi-Fi;

10.11 A plataforma deve fornecer insights ao desempenho do lado do cliente na execução das aplicações web responsive segregando o tempo médio de execução pelo sistema operacional móvel e/ou navegador;

10.12 A plataforma deve gerar alertas de desempenho sempre que são executados queries de base de dados lentos ou integrações lentas;

11. CONFORMIDADE E OPERACIONALIDADE DOS BENS

11.1 O cocontratante obriga-se a entregar à entidade adjudicante os bens objeto do contrato com os requisitos técnicos e funcionais previstos no presente caderno de encargos;

11.2 Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento;

11.3 O cocontratante é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam quando os bens lhes são entregues;

12. PRAZOS DE ENTREGA

12.1 O cocontratante obriga-se a disponibilizar os bens cuja aquisição é objeto do presente caderno de encargos, nos locais indicados pela entidade adjudicante, no prazo máximo de 10 dias, contados da data da assinatura do contrato;

12.2 Sempre que ocorra um caso de força maior, devidamente comprovado e que implique a suspensão da entrega, deve o cocontratante, logo que dele tenha conhecimento, requerer à entidade adjudicante que lhes seja concedida uma prorrogação do respetivo prazo, fundamentando adequadamente o pedido;

13. DISPONIBILIZAÇÃO, VERIFICAÇÃO E ACEITAÇÃO DOS BENS

13.1 Após a disponibilização do software/licenças objeto do contrato, a entidade adjudicante, por si ou através de terceiro designado para o efeito, procede à aceitação dos mesmos após inspeção quantitativa e qualitativa, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos reúnem os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei;

13.2 Durante a fase de inspeção dos bens objeto do contrato, o cocontratante deve prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários;

13.3 Caso se comprove a total operacionalidade do software/licenças objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e nele não seja detetado quaisquer defeitos e ou desconformidades e ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos definidos neste caderno de encargos, é emitido o auto de aceitação, conforme previsto no n.º 4 da cláusula 3ª. No caso de a inspeção referida no n.º 1 não comprovar a conformidade dos bens, a entidade adjudicante informa, por escrito, o cocontratante;

13.4 No caso previsto no número anterior, o cocontratante deve proceder, à sua custa e no prazo referido nos números seguintes, às diligências necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e dos requisitos técnicos e funcionais exigíveis;

13.5 O cocontratante dispõe de um prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da comunicação referida no n.º 4, para suprir as deficiências e irregularidades detetadas durante a entrega e que não impliquem a rejeição dos bens;

13.6 Após a realização das diligências necessárias pelo cocontratante, no prazo respetivo, a entidade adjudicante procede à realização de nova inspeção, nos termos dos números anteriores;

14. SUPORTE

14.1 O cocontratante obriga-se a fornecer todas as atualizações disponibilizadas durante a vigência do contrato para todas as componentes que compõem a plataforma adquirida;

14.2 O cocontratante obriga-se a fornecer um serviço de suporte 24/7 durante a vigência do contrato para todas as componentes que compõem a plataforma adquirida;

15. GARANTIA

15.1 No que se refere aos bens entregues em execução do contrato, o cocontratante fica sujeito às exigências legais de conformidade e garantia técnica, bem como demais obrigações de fornecedor, nos prazos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável;

SERVIÇOS DE SUPORTE E NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Requisito introdutório: Neste item estão definidos os serviços de suporte e níveis de serviço a assegurar pelo COCONTRATANTE numa lógica de obrigação de resultados, bem como os abatimentos a aplicar perante o incumprimento dos níveis de serviço contratualizados. Os serviços de suporte e assistência obedecerão aos termos e níveis de serviços indicados e definidos nos requisitos seguintes;

1.1 Os canais de suporte, tipologias de suporte e respetivos horários apresentam-se na Tabela 1:

Tabela 1 – Canais de suporte, tipificação do suporte e horários.

WEB	TELEFÓNICO
<ul style="list-style-type: none"> 24 horas x 7 dias por semana todos os dias do ano. 	<ul style="list-style-type: none"> Pedidos com tipificação URGENTE/HIGH: 24 horas x 7 dias por semana todos os dias do ano. Pedidos com tipificação NORMAL/LOW: Segunda a sexta-feira das 8h00 às 19h00, excluindo 1 de janeiro e 25 de dezembro. 24 horas x 7 dias por semana todos os dias do ano.

1.2 A disponibilidade mensal do serviço é apresentada na Tabela 2:

Tabela 2 – Disponibilidade mensal do serviço

DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO	
PLATAFORMA	99,5%
<p>São considerados períodos que não contam para a disponibilidade do serviço os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aqueles em que o Cocontratante ou o IGEFE estejam a efetuar manutenções programadas; b) Os que resultem da rescisão conforme descrito no contrato; c) Os que resultem da suspensão do serviço por motivos de pagamentos em atraso; d) Aqueles que possam ter sido causados por fatores fora do controlo da Cocontratante, incluindo qualquer evento de força maior, acesso à internet ou motivos associados; e) Os que resultem de ações ou inações por parte do IGEFE. ou de um terceiro que esteja a agir em nome do IGEFE.; f) Os que resultem do equipamento, software ou outro equipamento da IGEFE. ou de um terceiro, contratado pelo IGEFE.; 	

<p>g) Os que forem causados por utilização do software de forma inconsistente tendo em conta a documentação ou orientação do Cocotratante;</p> <p>h) Os que forem causados por utilização do software após a recomendação, por parte do Cocotratante, de uma utilização distinta;</p> <p>i) Os que forem atribuíveis a atos de indivíduos que obtiveram acesso não autorizado ao software, por falha do IGEFE relativamente à manutenção, controlo de segurança e acesso ao software;</p> <p>j) Os que forem atribuíveis a atos ou omissões do contratante ou dos seus colaboradores, agentes, fornecedores ou vendedores, ou qualquer indivíduo que tenha obtido acesso ao software e/ou serviços de apoio e atualizações por meio de equipamentos ou credenciais do IGEFE;</p> <p>k) Os que forem resultantes da implementação ou execução de aplicações no sistema PaaS nas quais, por complexidade ou erros de programação das respetivas aplicações, não são capazes de responder de forma consistente e bem-sucedida aos pedidos de utilizador, com prazos definidos, sem erros de qualquer espécie, e sem comportamentos suscetíveis de consumo excessivo de recursos subjacentes de hardware ou software, ou que causem restrições de acesso a esses mesmos recursos.</p>

1.3 Na Tabela abaixo apresentam-se as tipificações dos pedidos de suporte e os tempos máximos para análise de incidentes e receção de contacto com apresentação de proposta para solucionar o problema:

Tabela 3 – Pedidos de suporte e tempos de resposta

TIPIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	APLICABILIDADE	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE ACOMPANHAMENTO
URGENTE	Perda total do serviço ou de uma das suas componentes relevantes que impossibilitam a sua utilização	Ambientes de produção	2h (dentro do horário de suporte)	Resolução do pedido feita durante o horário de suporte. Atualização do status – 2 vezes por dia.
HIGH	Perda parcial do serviço com impacto severo no negócio que impossibilita a sua utilização	Todos os ambientes	4h (dentro do horário de suporte)	Resolução do pedido feita durante o horário de suporte. Atualização do status – 1 vez por dia.

NORMAL	Perda parcial do serviço que provoca inconveniência, mas o serviço pode ser utilizado até à resolução	Todos os ambientes	2 dias úteis	Atualização do status a cada 2 semanas
LOW	Sem perda de serviço e não impede o funcionamento do sistema	Todos os ambientes	5 dias úteis	Atualização do status a cada 4 semanas

INCUMPRIMENTOS ASSOCIADOS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação das falhas associadas aos níveis de Serviço, em caso de não concretização dos objetivos relacionados com a disponibilidade mensal do serviço por parte do Cocontratante;
2. O valor a utilizar para a aplicação das Penalizações referentes aos Níveis de Serviço é, a percentagem do valor da subscrição anual que diz respeito ao mês em que ocorreu o incumprimento;
3. O cumprimento dos níveis de serviço será verificado mensalmente, a partir da data de início da vigência do contrato. Em caso de serem identificados incumprimentos, haverá lugar a abatimentos no valor da renovação da subscrição anual;
4. Em função da disponibilidade mensal do serviço abaixo do nível acordado, poderão ser atribuídas penalizações ao Cocontratante. que serão determinadas de acordo com a tabela seguinte:

Tabela 4 - Níveis de serviço e penalizações

DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO	PENALIZAÇÕES
Entre 99,5 % e 99 %	10 %
Inferior a 99 %	25 %

5. O abatimento será aplicado através da multiplicação do valor total da Penalização (ver Tabela 4) pela percentagem do valor da subscrição anual que diz respeito ao mês em que ocorreu o incumprimento.