

CADERNO DE ENCARGOS

Ajuste Direto

Processo n.º 20250062

“Aquisição de Licenciamento, Manutenção e Suporte da Solução Evalyze”

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, e tem por objeto principal a aquisição de licenciamento, manutenção e suporte da solução Evalyze, de acordo com as disposições constantes no presente Caderno de Encargos.
2. A Entidade Adjudicante reserva o direito de adquirir apenas parte dos serviços contratualmente previstos ou de não adquirir quaisquer serviços se o interesse da mesma assim o determinar, não podendo ser exigido à Entidade Adjudicante qualquer tipo de indemnização, seja a que título for, para cobrir a diferença entre o valor previsto e o valor efetivamente cobrado pelos serviços.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos e integrará ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos 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 (*a existirem*);
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos (*a existirem*);
 - c) O presente Caderno de Encargos e anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário (*a existirem*).
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pela Entidade Adjudicante nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo Adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.
4. Além dos documentos indicados no n.º 1, 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.
5. Persistindo dúvidas, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos e demais legislação portuguesa aplicável.

Cláusula 3.ª

Vigência do contrato

1. A prestação dos serviços objeto do procedimento tem a duração de 1095 (mil e noventa e cinco) dias ou até se mostrar esgotado o preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O prazo definido no número anterior tem início no dia seguinte à data da publicação do contrato no sítio da

internet destinado à publicação dos contratos públicos, de acordo com o disposto no artigo 127.º do CCP.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela presente prestação de serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, é de €45.045,36 (quarenta e cinco mil e quarenta e cinco euros e trinta e seis cêntimos), acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. Os preços unitários a ter em consideração são os que se encontram nas tabelas infra:

Serviço	Valor Base Unitário Anual
Infraestrutura e Manutenção Aplicacional	€ 9.015,12

Serviço	Quantidade (Horas)	Valor Base Unitário
Bolsa de Horas para Manutenção Evolutiva	360	€ 50,00

3. O preço previsto no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 5.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante apenas pagará o preço total proposto a que corresponderá aos preços unitários constante da proposta adjudicada, acrescido de cargas fiscais e parafiscais às taxas legais em vigor, se estas forem legalmente devidas.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3. Caso a prestação dos serviços previstos e objeto do presente procedimento, não se venha a verificar, não poderá ser exigido à Entidade Adjudicante qualquer tipo de indemnização para cobrir a diferença entre o valor efetivamente cobrado pelos serviços prestados.

Cláusula 6.ª

Condições de pagamento e faturação

1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, no prazo de 60 (sessenta) dias após a data da receção das faturas pela Entidade Adjudicante e confirmação da sua boa execução.

2. Das faturas deve constar a identificação do número de processo indicado na notificação da adjudicação (20250062).
3. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante quanto aos valores ou quantidades indicadas nas faturas, deve este comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando aquele obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à retificação da fatura.
4. As faturas devem ser remetidas de forma desmaterializada através do sistema EDI (Eletronic Data Interchange), cuja plataforma utilizada pela Parques Tejo é a Yet (<https://yetspace.com>).
5. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela Entidade Adjudicante não será objeto de qualquer cobrança adicional.
6. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
7. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou sanções previstas no presente Caderno de Encargos ou determinadas por lei, o cumprimento defeituoso na prestação dos serviços terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.
8. Para efeitos de pagamento, o Adjudicatário deverá apresentar documentos comprovativos de que tem a situação contributiva regularizada relativamente a contribuições para a Segurança Social e impostos devidos em Portugal, salvo se os documentos apresentados na fase pós-adjudicação ainda se encontrarem válidos.

Cláusula 7.ª

Modo de prestação do serviço

1. Os serviços serão prestados remotamente, utilizando canais digitais para suporte técnico e manutenção.
2. As intervenções também poderão ser presenciais, nomeadamente sempre que se tratem de casos críticos, mediante solicitação e avaliação conjunta das partes.
3. O suporte técnico poderá ser prestado através de telefone para resolução de problemas urgentes, de e-mail para pedidos de suporte e esclarecimentos gerais e de sistema de tickets para acompanhamento estruturado de incidentes e solicitações.

Cláusula 8.ª

Obrigações gerais do Adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Garantir o suporte técnico nos dias úteis, das 09H00 às 18H00, incluindo:
 - i. Atendimento e resolução de incidentes técnicos reportados;
 - ii. Prestação de esclarecimentos e orientações sobre a utilização da solução.
- b) Assegurar a manutenção corretiva e evolutiva, abrangendo:
 - i. Correções de erros e falhas identificadas no sistema;
 - ii. Atualizações e otimizações contínuas para garantir a eficiência e segurança da solução.
- c) Assegurar o alojamento da solução na infraestrutura Microsoft Azure, garantindo:

- i. Armazenamento seguro de dados, respeitando as normas de proteção de dados aplicáveis;
- ii. Disponibilidade e performance adequadas para a utilização contínua do sistema;
- iii. Um armazenamento de 1000 GB sem limite de utilizadores no âmbito dos fluxos abrangidos;
- iv. Não há limite de utilizadores no âmbito dos fluxos abrangidos, permitindo a livre utilização por todos os colaboradores da Entidade Adjudicante, conforme necessário.

Cláusula 9.ª

Responsabilidade do Adjudicatário

1. O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante a Entidade Adjudicante pelo resultado dos serviços contratualizados.
2. O Adjudicatário responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões dos serviços contratados, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, ainda que na fase da execução do contrato.
3. Se a Entidade Adjudicante tiver que assumir a indemnização de prejuízos que nos termos do Contrato ou deste Caderno de Encargos são da responsabilidade do Adjudicatário, este indemnizá-la-á pelos montantes assumidos e demais despesas incorridas, assistindo à Entidade Adjudicante o direito de regresso das quantias que pagou ou tiver que pagar.
4. As ações de revisão, supervisão e/ou aprovação da Entidade Adjudicante em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à prestação dos serviços.
5. A Entidade Adjudicante não responde por quaisquer danos ou prejuízos sofridos pelo Adjudicatário, salvo culpa comprovada dos agentes da Entidade Adjudicante, no exercício das respetivas funções.

Cláusula 10.ª

Obrigações Principais da Entidade Adjudicante

Não obstante outras obrigações previstas no presente Caderno de Encargos, são obrigações da Entidade Adjudicante:

- a) Fornecer todas as informações e acessos necessários para a execução adequada dos serviços;
- b) Garantir a operacionalidade da solução, assegurando que os serviços contratados sejam utilizados de forma eficiente e em conformidade com os objetivos estabelecidos;
- c) Comunicar ao Adjudicatário a identidade do responsável nomeado para a gestão do contrato a celebrar, bem como quaisquer alterações relativas a essa nomeação;
- d) Pagar ao Adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada pelos serviços objeto do contrato a celebrar.

Cláusula 11.ª

Dever de sigilo

1. O Adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação

com a execução do contrato, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.

2. O Adjudicatário obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.

3. 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.

4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário 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.

5. O Adjudicatário obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a Entidade Adjudicante lhe indique para esse efeito.

6. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa da Entidade Adjudicante, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 12.ª

Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

1. O Adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a execução do contrato, assim como após o termo da vigência do período de execução contratual, designadamente:

- a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Entidade Adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
- b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
- c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o Entidade Adjudicante esteja especialmente vinculado;
- d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta do Entidade Adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;

e) Prestar ao Entidade Adjudicante toda a colaboração de que este careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;

f) Manter a Entidade Adjudicante informado em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;

g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao Adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o Adjudicatário e o referido colaborador;

h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra forma, colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Entidade Adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por este ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;

j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

k) Prestar a assistência necessária à Entidade Adjudicante no sentido de permitir que este cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;

l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33.º do RGPD.

2. O Adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a Entidade Adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus trabalhadores, colaboradores, prestadores de serviços ou Adjudicatários, em violação das normas legais aplicáveis.

3. Os dados pessoais a tratar no âmbito do contrato são os previstos no n.º 1 do artigo 4.º do RGPD.

4. O tratamento de dados pessoais a realizar pelo Adjudicatário é efetuado de acordo com as instruções do responsável pelo tratamento de dados, ou seja, o Entidade Adjudicante.

5. O Adjudicatário deve declarar, sob compromisso de honra, de que possui as condições necessárias e suficientes à execução das medidas técnicas e organizativas previstas no RGPD.

Cláusula 13.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Entidade Adjudicante, a identificar no contrato.
2. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, pode determinar ao Adjudicatário que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

Cláusula 14.ª

Sanções contratuais

1. Sem prejuízo do direito, da Entidade Adjudicante, de resolução do contrato pelo não cumprimento pontual de obrigações dele emergentes, se o Adjudicatário não cumprir, por razões que lhe sejam imputáveis, as condições contratuais assumidas, incorrerá no pagamento de sanção pecuniária no valor de 1% (um por cento) do preço contratual caso não cumpra as obrigações constantes na cláusula 8.ª.
2. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% (vinte por cento) do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% (vinte por cento) e a Entidade Adjudicante decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30% (trinta por cento).
3. Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do Adjudicatário, a Entidade Adjudicante, pode exigir-lhe uma sanção contratual de até aos limites indicados no número anterior.
4. Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo do n.º 1, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
5. A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato ou danos excedentes.

Cláusula 15.ª

Incumprimento e resolução do contrato

1. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato em caso de incumprimento definitivo das respetivas prestações contratuais por facto imputável ao Adjudicatário, nos termos do disposto nos artigos 325.º e 333.º do CCP e nos seguintes casos:
 - a) Incumprimento, pelo Adjudicatário, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;

- b) Oposição do Adjudicatário à assunção de responsabilidade por erros ou omissões, nos termos estabelecidos na cláusula 9.ª;
 - c) Se o valor acumulado das sanções contratuais exceder o limite previsto no n.º 2 ou 3 a cláusula 14.ª;
 - d) O Adjudicatário se apresente à insolvência ou esta seja judicialmente declarada.
2. O exercício do direito de resolução previsto no número anterior pela Entidade Adjudicante não preclui o direito de a mesma vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário, nos termos gerais do direito.
3. A Entidade Adjudicante, independentemente da conduta do Adjudicatário, reserva-se, ainda, o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do Código dos Contratos Públicos.
4. A resolução será feita mediante notificação pela forma legalmente prevista.

Cláusula 16.ª

Casos de Força Maior

- 1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior.
- 2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato;
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
- 3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário 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. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Adjudicatário das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a Entidade Adjudicante a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do CCP, não tendo o Adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Cláusula 17.ª

Comunicações e notificações

1. As comunicações entre as Partes podem 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 para o domicílio ou sede contratual de cada uma delas, se tal for considerado como necessário.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada por escrito à outra Parte.

Cláusula 18.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo aos sábados, domingos e dias feriados, não incluindo na sua contagem o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr.

Cláusula 19.ª

Foro e legislação aplicável

1. 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.
2. Na eventualidade de qualquer conflito, as partes devem sempre procurar chegar a um acordo sobre a situação em litígio, dentro dos princípios da boa fé contratual, antes de recorrer a meios contenciosos.
3. No caso das Partes não conseguirem chegar a um acordo, nos termos do número anterior, deve o litígio emergente da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços, será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.
4. Ao presente procedimento e em tudo o omissos, ou que não esteja especialmente previsto neste caderno de encargos, observar-se-á o disposto no CCP na sua redação atual e demais legislação e regulamentação aplicável.

Cláusulas Técnicas

Cláusula 20.ª

Gestão de Utilizadores

1. Utilizadores ilimitados;
2. Autenticação standard da solução via utilizador e palavra passe ou integração com ADFS;
3. Parametrização de Utilizadores com acessos diferenciados, nomeadamente Colaborador, Coordenador, Supervisor e Administrador;
4. Gestão e configuração de utilizadores e das palavras passe com o perfil administrador;

5. Gestão de Níveis de Acessos em pelo menos 3 (três) dimensões, nomeadamente por perfil do utilizador, por competência do utilizador e por equipa ou departamento do utilizador;
6. Parametrização da visibilidade dos menus e funcionalidades da plataforma em pelo menos 3 (três) dimensões, nomeadamente perfil do Utilizador, competência do utilizador e por equipa ou departamento do utilizador (Exemplo: habilitar/desabilitar a pesquisa, mostrar/ não mostrar a lista de distribuição das tarefas, acesso a relatórios);
7. User interface personalizável com vários temas de cores (p.e. dark mode) acionável pelo utilizador;
8. Listas de utilizadores extraível para Excel;
9. Logout automático após tempo predefinido em situações onde o utilizador não encerrou a sua sessão devidamente.

Cláusula 21.ª

Organização

1. Parametrização de menus de acesso a opções do software;
2. Definição das opções que estão disponíveis nos Menus para cada perfil de utilizador;
3. Parametrização de formulários para cada processo de trabalho;
4. Parametrização de áreas / departamentos internos (com utilizador) ou externos (sem utilizador no software) via back office;
5. Possibilidade de encaminhamento da tarefa para áreas / departamentos internos ou externos;
6. Utilizadores das áreas / departamentos internos ou externos devem ter restrição de visibilidade no formulário via back office;
7. Parametrização de Workflows;
8. Workflows parametrizáveis até 10 (dez) Níveis;
9. Possibilidade de reconfigurar os workflows pré-definidos através de upload de um ficheiro Excel;
10. Possibilidade de modificar as datas limite (SLA's) através de workflows.

Cláusula 22.ª

Formulário

1. Desenho de formulários distintos para cada processo de trabalho, com dados de contexto e rubricas úteis para a gestão da mesma;
2. Configuração de características para cada campo ou rubrica do formulário: obrigatoriedade de preenchimento, tipo de campo, regras de preenchimento, cálculos automáticos;
3. Elementos (Widgets) pré-configurados nomeadamente Tabelas dinâmicas, Listas de Valores, Campos especiais, E mail, campos de ligação a aplicações externas configuráveis via back office;
4. Possibilidade de criar regras à medida no formulário para cálculos e automatismos;
5. Pesquisa avançada de tarefas por vários atributos;
6. Possibilidade de criar um nome "Alias" (nome código) para cada tarefa para facilitar a pesquisa da mesma;

7. Criação manual de tarefas na plataforma;
8. Criação de uma nova tarefa com cópia dos dados da atividade origem;
9. Gestão de acessos a anexos de cada tarefa (anexos diferentes na mesma tarefa com níveis de acesso diferentes);
10. Possibilidade de upload de um ficheiro utilizando um menu específico para inserção de tarefas em massa;
11. Histórico / Auditoria visível em cada tarefa de cada interação realizada registando data, hora, utilizador, estado do workflow e tipologia da atividade.

Cláusula 23.ª

Integração do E-mail no Software

1. Capacidade de gestão de processos de trabalho com base em tarefas provenientes de e-mail, com alarmística visual com base em eventos de resposta ao mesmo;
2. Agrupamento automático de e-mails relacionados;
3. Formatação do texto do e-mail diretamente no software;
4. Possibilidade de carregar anexos;
5. Capacidade de utilização de template de e-mail com assinatura pré-definida, passíveis de serem enviados automaticamente mediante parametrização antecipada;
6. Capacidade de envio de e-mails, com base em templates pré-definidos.

Cláusula 24.ª

Distribuição Inteligente de Tarefas

1. Distribuição Inteligente e em real time de tarefas através de algoritmos de otimização e inteligência artificial tendo em conta variáveis como:
 - a) Workflow definido;
 - b) Perfil do utilizador e acessos definidos;
 - c) Disponibilidade do utilizador;
 - d) Horário de distribuição;
 - e) Tempos médios de tratamento da tarefa do utilizador;
 - f) Competências do utilizador;
 - g) Complexidade da tarefa ou tempo médio esperado;
 - h) Configurações de bloqueio de tarefas;
 - i) Agendamento concreto;
 - j) Possibilidade de a tarefa ser concluída dentro das datas limite configuradas;
 - k) Equipa;
 - l) Parâmetros a medida mediante as necessidades do negócio.
2. Permitir várias configurações dos algoritmos de distribuição modificando assim as prioridades de distribuição das mesmas;
3. Possibilidade de atribuir uma ou um conjunto de tarefa(s) específica(s) a um utilizador fazendo um "overwrite"

à atribuição do algoritmo;

4. Capacidade de desbloqueio manual das tarefas por um superior hierárquico;
5. Capacidade de transferência manual, em massa ou individualmente de tarefas por um superior hierárquico;
6. Conceito de gestor do contacto que mantém preferencialmente o colaborador a interagir com o mesmo utente, cliente;
7. Conceito de dupla validação que garante que as tarefas são distribuídas sempre para utilizadores diferentes;
8. Conceito de tarefas relacionadas que garante uma distribuição de tarefas relacionadas e/ou similares ao utilizador;
9. Possibilidade de reagendar o retorno da tarefa numa data e hora específica;
10. Configuração de várias tipologias de pausas produtivas e não produtivas incluindo o período de ativação e a frequência diária;
11. Capacidade de utilização de pausas para sinalizar aos algoritmos de distribuição a disponibilidade do utilizador para realizar tarefas.

Cláusula 25.ª

Datas limite e Notificações

1. Gestão automática de prazos com alarmística visual e por notificação por email dos mesmos;
2. Enviar notificações inteligentes para utilizadores do software e quando aplicável para utilizadores externos para os notificar que existe uma tarefa para tratar;
3. Os utilizadores que recebem uma notificação via email devem conseguir interagir com o software nomeadamente responder, carregar anexos, modificar o estado do workflow sem terem de entrar no mesmo.

Cláusula 26.ª

Relatórios e Dashboards

1. Relatórios em Realtime, nomeadamente:
 - a) Cockpit individual com o resumo das tarefas concluídas, em curso e tempo médio de tratamento das tarefas;
 - b) Estado do universo completo das tarefas a cada momento;
 - c) Estado e performance de cada utilizador com exibição do tipo de tarefa a ser realizada e o tempo percorrido.
2. Relatórios analíticos, nomeadamente:
 - a) Evolução de backlog;
 - b) Produtividade individual e por equipa;
 - c) Cumprimento de nível de serviço por competência e equipa;
 - d) Razão e quantidade de interrupções da distribuição inteligente.
3. Possibilidade de fazer download dos relatórios para Excel;
4. Dashboards analíticos em Microsoft Power BI com os seguintes indicadores:
 - a) Quantidade de novas tarefas;
 - b) Tarefas em tratamento;
 - c) Tarefas tratadas dentro e fora das data limite definidas (SLA's);

- d) Tempo médio de tratamento global por tarefa, por período, por tipo, por departamento;
 - e) Quantidade de interações necessárias para conclusão da tarefa;
 - f) Cumprimento de datas limite por equipa e tarefa;
 - g) Medias e totais por um período de tempo, por utilizador e por departamento ou equipa;
 - h) Quantidade de utilizadores ligados por tempo produtivo de cada utilizador individualmente e em comparação com um objetivo, equipa ou individuo;
 - i) Custo total do processo mapeado.
- 5. Dashboards com filtros nomeadamente, períodos temporais, equipas, relação hierárquica e competência;
 - 6. Dashboards interativos com a possibilidade de drill down e drill up, visualização dos dados fonte em formato tabela on demand e exportação dos mesmos para Excel pelo utilizador.

Cláusula 27.ª

Formação e matérias de suporte

- 1. Uma Sessão de formação funcional em português sobre o funcionamento da solução;
- 2. Manual da solução para o utilizador em português;
- 3. Manual dos dashboards com identificação de cada métrica;
- 4. Suporte aplicacional, através de plataforma de ticketing dedicada e com nível de serviço (SLA Service Level Agreement).

Cláusula 28.ª

Outros Requisitos

- 1. Aplicação acessível via Internet de forma remota (software as a Service);
- 2. Cumprir o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Regulamento (Regulamento n.º 679/2016, de 27/04, nomeadamente quanto ao alojamento dos dados, tratamento da informação na plataforma seja a que título for e no arquivo de dados);
- 3. Alojamento de dados na Europa em cloud certificada (CSA STAR Attestation; CSA STAR Certification; CSA STAR self assessment; SOC 1, SOC 2 and SOC 3 Reports; ISO/IEC: 20000 1, 22301, 27001, 27017, 27018, 27701, 9001; WCAG; EU Cloud Code of Conduct; EU EN 301 549; ENISA IAF; EU; GDPR; EU Model Clause);
- 4. Atualizações periódicas do Software para o manter sempre de acordo com a legislação em vigor;
- 5. Disponibilização de um ambiente de testes similar à produção;
- 6. Realização de Backups no decorrer do contrato e disponibilização dos Backups dos mesmo no fim do contrato;
- 7. Conservação dos dados das tarefas de forma segura, durante o prazo legal estabelecido;
- 8. Certificado SSL;
- 9. Encriptação de dados de última geração com recurso a chave simétrica;
- 10. Espaço para armazenamento de dados, backups e anexos de 1000 GB;
- 11. Possibilidade de ligar autenticação de 2 (dois) Fatores;
- 12. Possibilidade de configuração de uma solução Single Sign On que permite que o login seja feito com os dados

do cliente;

13. Possibilidade de integração com sistemas terceiros via ficheiro CSV, Web Services ou API;

14. Possibilidade de integração com E-mail da entidade;

15. Possibilidade de utilização de DNS definido pela entidade;

16. Possibilidade de expansão das capacidades do software com serviços cognitivos de processamento de linguagem Natural (NLP) e reconhecimento de caracteres manuscritos e digitais (OCR) para possibilitar a tomada automatizada de decisões e encaminhamento da tarefa para as filas de trabalho correspondentes;

17. Possibilidade de customizações a medida.