

**CONCURSO PÚBLICO PARA A CELEBRAÇÃO DE CONTRATO
DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE
MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA
SOLUÇÃO NAVIA 2025-27**

PRC/2025/080/SI/CP

CADERNO DE ENCARGOS

MAIO 2025

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto

- I. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, que tem por objeto a prestação, pelo Adjudicatário, de serviços de desenvolvimento específico, manutenção evolutiva de *software* e a assistência técnica especializada do sistema de gestão operacional SGO NAVIA atualmente utilizado pela AdCL, para o período de 2025 - 2027, designado “*Manutenção evolutiva e assistência técnica da solução NAVIA 2025-27*” com a observância das especificações técnicas constantes no **Anexo I** e das quantidades estimadas indicadas no **Anexo II** ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.^a

Contrato

- I. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos.
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos.
 - c) O presente caderno de encargos e os seus anexos.
 - d) A proposta.
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo prestador de serviços.
 - f) O clausulado contratual.
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 e aceites pelo adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º I da presente cláusula.

Cláusula 3.^a
Prazo contratual

- I. O contrato inicia-se no dia útil seguinte à data da sua outorga, a qual terá lugar mediante recurso a assinatura digital, considerar-se-á outorgado na última data de aposição de assinatura e vigorará pelo período de 3 (três) anos.
2. Independentemente do decurso do prazo referido no n.º I, o contrato cessará imediatamente quando os pagamentos realizados ao adjudicatário perfaçam o valor de 224.145,00€ (*duzentos e vinte e quatro mil cento e quarenta e cinco euros*), sem IVA incluído, ou seja, quando for atingido o preço máximo contratual.

CAPÍTULO II
OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I
OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 4.^a
Obrigações do adjudicatário

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, constituem obrigações principais do adjudicatário as seguintes:
 - a) Executar todas as prestações previstas e o cumprimento com as condições estabelecidas no caderno de encargos e respetivos anexos.
 - b) Realizar todos os serviços previstos no caderno de encargos, nas condições de prazo e preços contratados;
 - c) Executar todos os serviços que lhes forem adjudicados, tal como descrito no presente caderno de encargos, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência.
 - d) Disponibilizar o número suficiente de técnicos com qualificação técnico-científica adequada, de forma a garantir uma eficiente concretização dos objetivos definidos no presente caderno de encargos, além de uma correta articulação entre o prestador de serviços e os representantes da AdCL.
 - e) Designar um responsável pela prestação de serviços de internalização de solução, atualização de licenciamento, manutenção evolutiva de *software* e assistência técnica especializada, para tratar dos assuntos relacionados com a gestão do contrato.

- f) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da AdCL, nos termos que lhe são legalmente permitidos enquanto Entidade Adjudicante.
 - g) Prestar as informações que forem solicitadas pela AdCL, considerando-se o prazo máximo de 5 (*cinco*) dias úteis.
 - h) O Adjudicatário fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares, bem como às demais disposições impostas pela AdCL, nos termos do “*Regulamento para Fornecedores*”, “*Código de Conduta de Fornecedores*” e do próprio sistema de gestão de responsabilidade empresarial em vigor, sendo por sua conta os encargos que de tal resultem.
 - i) O Adjudicatário fica igualmente obrigado a apresentar, no prazo de 5 (*cinco*) dias a contar da notificação da decisão de adjudicação, o *Acordo de Confidencialidade de Informação*, nos termos do modelo do **Anexo V** ao presente caderno de encargos e devidamente assinado pelos envolvidos.
 - j) O Adjudicatário deve disponibilizar a informação e os registos necessários à verificação do cumprimento do estabelecido no ponto anterior.
 - k) O Adjudicatário deve conduzir a sua atividade de forma ética e socialmente responsável e a adotar os princípios e valores éticos da AdCL, assinando para o efeito as Declarações de Aceitação do Código de Conduta para Fornecedores e Regulamento para Fornecedores, que fazem parte integrante do processo patenteado a concurso.
2. Constitui, também, obrigação do Adjudicatário evidenciar que é titular de todos os direitos de propriedade intelectual e industrial relativos ao objeto do presente contrato, designadamente:
- a) De todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de *software* e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato a celebrar.
 - b) Da manutenção válida de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.
3. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
4. O adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização se durante a vigência do contrato a sua execução não atingir o valor contratual total de 224.145,00€ (*duzentos e vinte e quatro mil, cento e quarenta e cinco euros*), uma vez que o mesmo foi calculado a partir de quantidades estimadas previstas no **Anexo II** ao presente caderno de encargos.
5. Ao adjudicatário não caberá qualquer direito de indemnização se a execução do contrato atingir o limite de 224.145,00€ (*duzentos e vinte e quatro mil, cento e quarenta e cinco euros*) antes do limite máximo de 3 (*três*) anos previsto para a duração do contrato.
-

Cláusula 6.^a
Prazo da prestação do serviço

O Adjudicatário obriga-se a concluir a execução do serviço, com todos os elementos referidos no Anexo I ao presente caderno de encargos, no prazo máximo de 3 (três) anos, a contar da data da celebração do contrato, que se efetiva na data de aposição da última assinatura digital.

Cláusula 7.^a
Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Sistema de Gestão

1. O Adjudicatário obriga-se, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data de celebração do contrato, a proceder à entrega dos elementos referentes à execução do contrato e ainda os necessários para cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão, que se encontram expressos no Regulamento para Fornecedores nomeadamente os constantes no Anexo I do RG.01 – Regulamento para Fornecedores.
2. O Adjudicatário obriga-se, também, a relatar os desenvolvimentos, os trabalhos e as ações realizados no âmbito do presente contrato, nos termos do ponto 12.2 do **Anexo I** deste caderno de encargos, designadamente os relativos:
 - a) À instalação, configuração e parametrização de novos módulos aplicativos solução NAVIA da AdCL.
 - b) Aos *upgrades* efetuados ao pacote de licenciamento associado à solução NAVIA instalada na AdCL.
 - c) À assistência técnica especializada realizada à solução NAVIA instalada na AdCL.
3. No prazo de 5 (cinco) dias a contar da entrega dos elementos referentes à execução do contrato e os demais previstos no n.º 2, o Contraente Público procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** e no **Anexo II** ao presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
4. Na análise a que se refere o número anterior, o Adjudicatário deve prestar ao Contraente Público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
5. No caso de a análise a que se refere o n.º 3 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** e no **Anexo II** ao presente caderno de encargos, o Contraente Público deve informar, por escrito, o Adjudicatário.
6. No caso previsto no número anterior, o Adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo Contraente Público, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações, requisitos técnicos exigidos e demais requisitos exigidos.

7. Após a realização das alterações e complementos necessários, o Contraente Público procede a nova análise, nos termos do n.º 3.
8. Caso a análise a que se refere o n.º 3 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo adjudicatário com as exigências legais e requisitos do sistema de gestão, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no **Anexo I** e no **Anexo II** ao presente caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 5 (*cinco*) dias a contar do termo da análise, declaração de aceitação pelo Contraente Público.
9. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações ou requisitos técnicos previstos no **Anexo I** e no **Anexo II** ao presente caderno de encargos.
10. O Adjudicatário obriga-se a apresentar, no início de cada período de 1 (*um*) ano de contrato, os documentos comprovativos da condição referida no número 2 da cláusula 4ª.
11. O Adjudicatário obriga-se a apresentar no início de cada ano de vigência do contrato uma declaração com o quadro de licenças, respetivas versões e quantidades disponíveis para serem utilizadas pela AdCL no seu sistema aplicacional de gestão operacional NAVIA.
12. Na análise a que se referem os números anteriores, o Adjudicatário deve prestar ao Contraente Público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

Cláusula 8.ª

Transferência da propriedade

Com a declaração de aceitação a que se refere o número 8 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a Entidade Adjudicante, incluindo os direitos de autor sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.

Cláusula 9.ª

Conformidade e garantia técnica

O Adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à AdCL em execução do contrato, às exigências legais, às obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 10.ª

Dever de sigilo

- I. O Adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não
-

técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. O Adjudicatário obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. 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 o Contraente Público lhe indique para esse efeito.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 (*dois*) anos após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, 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 11.^a **Tratamento de dados pessoais**

1. No caso de o Adjudicatário necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções do Contraente Público, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O Adjudicatário não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.
3. O Adjudicatário deve cumprir rigorosamente as instruções do Contraente Público no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O Adjudicatário deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O Adjudicatário deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pelo Contraente Público, ou por quem atue em representação deste.
6. O Adjudicatário deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente contrato e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, sendo o Adjudicatário responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

7. Mediante solicitação escrita do Contraente Público, o adjudicatário deve, no prazo de 15 (quinze) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.
8. O Adjudicatário deve comunicar de imediato ao Contraente Público quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
9. O Adjudicatário encontra-se adstrito a notificar de imediato o Contraente Público de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
10. Se o Adjudicatário tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar, por escrito, o Contraente Público disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-o das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecer-lhe qualquer outra informação que o contraente público possa razoavelmente solicitar.
11. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao Adjudicatário, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para o Contraente Público:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
12. O Adjudicatário obriga-se a ressarcir o Contraente Público por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
13. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do Adjudicatário e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do adjudicatário é fundamento de resolução do presente contrato com justa causa pelo Contraente Público, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 12.^a

Conservação de dados pessoais

- I. O Adjudicatário deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a um ano após

a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pelo Contraente Público.

2. Dependendo da opção do Contraente Público, o Adjudicatário apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 13.^a

Transferência de dados pessoais

O Adjudicatário não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita do Contraente Público, exceto se o adjudicatário for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, o Contraente Público antes de proceder a essa transferência.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 14.^a

Preço contratual e preços base unitários

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao adjudicatário os preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço máximo contratual do presente procedimento é de 224.145,00€ (*duzentos e vinte e quatro mil, cento e quarenta e cinco euros*).
3. Os preços base unitários encontram-se definidos no **Anexo III** do presente caderno de encargos, aos quais acresce o IVA à taxa legal em vigor.
4. Os preços referidos no número anterior incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 15.^a
Condições de pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao Adjudicatário:
 - a) O preço unitário constante na proposta adjudicada e referente à aquisição e instalação dos módulos aplicativos a adquirir para a solução NAVIA da AdCL.
 - b) Os preços unitários constantes da proposta adjudicada e referentes à aquisição de licenças, à manutenção evolutiva de *software*, à assistência técnica especializada e deslocamentos às instalações da AdCL, multiplicados respetivamente pelas quantidades de licenças efetivamente adquiridas, quantidades de licenças sujeitas a evolução, horas de assistência técnica efetivamente prestadas e quantidade de deslocamentos efetivamente realizadas, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. A(s) quantia(s) devida(s) pelo Contraente Público deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (*trinta dias*) dias após a receção pelo mesmo das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. Para os efeitos do número anterior e para a obrigação prevista na alínea a) do número 1 da presente cláusula, o Adjudicatário apresentará uma fatura por cada módulo aplicativo NAVIA que vier efetivamente a ser adquirido, considerando-se a mesma vencida com a emissão da declaração de aceitação pelo Contraente Público, nos termos da cláusula 7.^a.
4. Para os efeitos da obrigação prevista na alínea b) do número 1 da presente cláusula, o Adjudicatário apresentará uma fatura mensal, se as partes não acordarem outro período, considerando-se a obrigação vencida com a apresentação, correspondente ao mesmo período, de um relatório circunstanciado indicando o parcial de aquisição de apps de mobilidade (se aplicável), das ações de manutenção evolutiva (instalação de novas versões e atualizações) e relatando o conjunto de ações de assistência técnica e respetivo consumo de horas realizado, nos termos previsto no ponto 12.1 do **Anexo I** do presente Caderno de Encargos.
5. Em caso de discordância por parte da AdCL quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao adjudicatário, os respetivos fundamentos, ficando o Adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. A falta de pagamento dos valores contestados pelo Contraente Público não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do adjudicatário, devendo, no entanto, o Contraente Público proceder ao pagamento da importância não contestada.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números 1 a 4, devem ser apresentadas até ao dia 4 do mês seguinte a que se referem, conter a menção da respetiva nota de encomenda e as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Adjudicatário.

8. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao Adjudicatário serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 16.^a
Faturação

1. As faturas a apresentar pelo Adjudicatário ao Contraente Público, devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada, em observância com o disposto no artigo 299.º-B do CCP.
2. As faturas eletrónicas a emitir pelo Adjudicatário deverão ser enviadas para o Portal FE-AP de receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa “eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, IP”.
3. Caso o adjudicatário não tenha ainda aderido a este Portal deve efetuar os seguintes passos:
 - a) Consultar a informação sobre a fatura eletrónica em <https://www.espap.gov.pt/spfin/normas/Paginas/normas.aspx>;
 - b) Consultar a informação específica do processo de adesão dos fornecedores em <https://www.espap.gov.pt/spfin/onboarding/Paginas/onboarding%20de%20Fornecedores.aspx>;
 - c) Preencher o formulário de adesão: https://pt.surveymonkey.com/r/FE-AP_CIUS;
4. As faturas eletrónicas a emitir deverão cumprir, para além do definido no n.º I do artigo 299.º-B do CCP, o estabelecido no documento “Águas de Portugal - Manual de Boas Práticas - Faturação Eletrónica Inbound (Fornecedores)”, disponível em <https://www.adp.pt/pt/faturacao-eletronica/?id=240>.
5. As faturas devem conter, entre outras indicações, a referência do concurso, o número da nota de encomenda - é obrigatória a menção do número da Nota de Encomenda na Fatura (ficheiro EDI - no campo cbc:ID da estrutura cac:OrderReference) - e o correspondente item, sob pena de devolução daquelas e o consequente não reconhecimento das obrigações.
6. A emissão de segundas vias das faturas solicitada pelo Contraente Público não será objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 17.^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.
2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo Adjudicatário.
3. Caso o gestor do contrato detete quaisquer desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, encontra-se habilitado a determinar ao Adjudicatário que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.
4. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Adjudicatário de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 18.^a

Modificação objetiva do contrato

Além dos fundamentos de modificação objetiva previstos no artigo 312.º do Código dos Contratos Públicos, o contrato não pode ser modificado.

Cláusula 19.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual do Adjudicatário

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º I do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o adjudicatário pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização do contraente público.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do

Código dos Contratos Públicos.

3. O contraente público deve pronunciar-se sobre a proposta do adjudicatário no prazo de 30 (*trinta*) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. A subcontratação pelo adjudicatário depende de autorização do contraente público, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 20.^a **Sanções contratuais**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Contraente Público pode exigir do Adjudicatário o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos referentes ao objeto do contrato e dos níveis de serviço estabelecidos no **Anexo I** do caderno de encargos, até 2% (*dois por cento*) do valor do contrato por cada dia de atraso;
 - b) O valor acumulado das sanções contratuais não pode exceder o limite máximo de 20% (*vinte por cento*) do preço contratual.
 - c) Nos casos em que seja atingido o limite de 20% (*vinte por cento*) e o Contraente Público 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*).
 - d) Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo da alínea *a*) do n.º I, relativamente serviços objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
 - e) O Contraente Público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
 - f) As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que o Contraente Público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 21.^a **Força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades 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; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
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 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 o contraente público a resolver o contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do código dos contratos públicos, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Cláusula 22.^a

Resolução por parte do Contraente Público

- I. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Contraente Público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pelo Contraente Público.

Cláusula 23.^a

Resolução por parte do Adjudicatário

1. O Adjudicatário pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º I do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

Cláusula 24.^a

Seguros

1. É da responsabilidade do Adjudicatário a cobertura, através de contrato de seguro, dos seguintes riscos:
 - a) Seguros de acidentes de trabalho;
 - b) Seguros de viaturas e outros equipamentos associados à prestação do presente contrato;
 - c) Seguro de responsabilidade civil que cubra as operações a executar pelo Adjudicatário ao abrigo do mesmo, com capital mínimo a segurar de 150.000,00€ (*cento e cinquenta mil euros*);
2. O Contraente Público pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o Adjudicatário prestá-la no prazo de 5 (*cinco*) dias.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 25.^a

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.

2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (*quinze*) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 26.^a **Comunicações**

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre o Contraente Público e o Adjudicatário relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico.
2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

Cláusula 27.^a **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal de Coimbra, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 28.^a **Direito aplicável e natureza do contrato**

O contrato rege-se pelo direito português e tem carácter administrativo.

Cláusula 29.^a **Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Anexo I

Descrição, requisitos e especificações do serviço

I. Descrição da solução NAVIA utilizada na AdCL

- I.1 A AdCL dispõe e utiliza um sistema de gestão de operacional (vulgo SGO) baseado na solução aplicacional NAVIA, em modelo *OnPrem*.
- I.2 A solução, que responde de forma integrada à atividade de operações de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, é utilizada por um universo de utilizadores centrado nas áreas de operação de Abastecimento de Água e Saneamento e de Sistemas de Informação, além de outros utilizadores mais específicos nas áreas de gestão de ativos e sustentabilidade empresarial, encontra-se alojada nos servidores da AdCL, na sede desta última, em Coimbra.
- I.3 O NAVIA suporta de forma digitalizada o processo “Operações AA e AR” da empresa, através de um conjunto de módulos, *workflows* e funcionalidades que desmaterializam, de forma mais ou menos relevante, parte da atividade operacional das direções de operação de água e saneamento, da direção de engenharia e dos departamentos de sustentabilidade empresarial e de gestão de ativos.
- I.4 O NAVIA disponibiliza um conjunto de integrações e interoperabilidade funcionais, designadamente com as aplicações SCADA e alguns módulos aplicacionais EFFECTUS utilizados na AdCL.

2. Identificação do software base e dos módulos aplicacionais da solução NAVIA da AdCL e sujeitos a manutenção de licenciamento evolutivo

Os produtos e os quantitativos de *software* base e dos módulos aplicacionais da solução NAVIA já utilizados e a utilizar no SGO NAVIA e que são objeto dos serviços de manutenção evolutiva e suporte técnico especializado previsto no presente contrato, são os indicados no número I do **Anexo II** do presente Caderno de Encargos.

3. Âmbito geral da aquisição de serviços “Manutenção evolutiva e assistência técnica da solução NAVIA 2025-27”

Os fornecimentos e serviços a prestar no âmbito do contrato de “Manutenção evolutiva e assistência técnica da solução NAVIA 2025-27” a celebrar são, genericamente, os seguintes:

- 3.1 Serviços de disponibilização, instalação, configuração e parametrização de novos módulos do SGO NAVIA na infraestrutura informática da AdCL.
- 3.2 Disponibilização de *apps*/licenças adicionais.
- 3.3 Manutenção evolutiva de *software* e módulos aplicacionais NAVIA e serviços de *helpdesk* inerente.

3.4 Serviços de assistência técnica especializada para desenvolvimento, configuração e parametrização aplicacional e ações de formação e informação.

4. Descrição e especificações técnicas e de serviço da manutenção evolutiva de software NAVIA

O âmbito da prestação de manutenção evolutiva de *software* NAVIA inclui:

- 4.1 A disponibilização de novas versões e atualizações dos *softwares* e módulos aplicativos NAVIA e das licenças em utilização, ou que venham a ser utilizadas, ao longo do período de vigência do contrato, sempre que produzidas e de imediato à sua disponibilização no mercado.
- 4.2 O fornecimento e instalação de novas funcionalidades não específicas e gratuitas do *software* e módulos aplicativos que compõem o NAVIA da AdCL, sempre que produzidas e de imediato à sua disponibilização no mercado.
- 4.3 A correção de erros, anomalias e desconformidades do *software* e dos módulos aplicativos, assim como dos *workflows* e relatórios, que resultem diretamente da respetiva programação, configuração e parametrização de base.
- 4.4 A monitorização do funcionamento no sistema NAVIA nas suas diferentes componentes, garantindo as atividades normais de administração do sistema e a resolução de eventuais anomalias.
- 4.5 A cada *app*/licença adicional a adquirir no âmbito do presente contrato corresponderá a respetiva parte proporcional da anuidade de manutenção evolutiva de *software* incluída.
- 4.6 As atividades de manutenção evolutiva de *software* do sistema NAVIA da AdCL serão objeto de reporte à AdCL através da elaboração e apresentação de relatórios circunstanciados, esclarecidos e completos, identificando e descrevendo as intervenções realizadas.

5. Descrição e especificações técnicas e de serviço da assistência técnica especializada à solução NAVIA da AdCL

O âmbito da assistência técnica especializada à solução NAVIA da AdCL envolve:

- 5.1 O apoio e esclarecimento de dúvidas e ocorrências aos utilizadores regulares (*regular users*), que resultem e respeitem às atividades de utilização corrente do sistema NAVIA instalado na AdCL.
- 5.2 O apoio e esclarecimento de dúvidas e ocorrências aos utilizadores-chave, de suporte e de negócio (*key users* e *owner users*), que resultem e respeitem às atividades de suporte técnico ao sistema NAVIA instalado na AdCL.
- 5.3 A identificação de melhorias ou correções ao sistema NAVIA instalado na AdCL.

- 5.4 O desenvolvimento, teste e implementação em produtivo de novos módulos, processos, *workflows*, funcionalidades e relatórios, incluindo configurações e parametrizações, especificamente solicitadas pela AdCL, no sistema NAVIA instalado na AdCL.
- 5.5 A correção de erros, anomalias e incidentes, assim como a verificação da implementação das aplicações previstas nas alíneas anteriores, nomeadamente através da realização de ciclos de teste e monitorização da conformidade.
- 5.6 Os serviços de assistência técnica especializada ao sistema NAVIA da AdCL serão executados no modelo de bolsa de disponibilidade global estimada em 150 (cento e cinquenta) horas anuais, distribuídas por prestações de análise e implementação de melhorias, de configurações, parametrizações específicas e ajustamento de *workflows*, de criação de relatórios, de implementação de mecanismos de interligação e interoperabilidade entre NAVIA e outros sistemas e módulos aplicativos, assim como por prestações de planeamento, formação, sensibilização e divulgação do NAVIA.
- 5.7 Os serviços de assistência técnica especializada ao sistema NAVIA da AdCL serão devidamente enquadrados numa solicitação de intervenção ou num programa de ações e serão devidamente verificados e reportados em relatórios periódicos e circunstanciados a elaborar pelo adjudicatário.
- 5.8 Os serviços de assistência técnica especializada ao sistema NAVIA da AdCL serão objeto de prévia solicitação pela AdCL ou por sua prévia aprovação, no caso da iniciativa pertencer ao Adjudicatário.
- 5.9 As atividades de suporte técnico especializado ao sistema NAVIA da AdCL poderão ser realizadas remotamente por IM, e-mail, chamada telefónica e videochamada incluindo, em casos que se justifique tecnicamente, por ligação remota aos servidores da AdCL.
- 5.10 Desde que técnica e operacionalmente justificado, por acordo das partes, por solicitação da AdCL ou por iniciativa do Adjudicatário, os serviços de assistência técnica especializada ao sistema NAVIA da AdCL poderão ser prestados *in situ* no local onde se encontra a respetiva infraestrutura informática de alojamento.
- 5.11 A realização de suporte técnico especializado presencial nas instalações da AdCL será executada por técnicos do Adjudicatário e sob a responsabilidade deste último.
- 5.12 A eventual contabilização de deslocações no âmbito do presente contrato ficará condicionada à prévia solicitação da AdCL ou à prévia autorização da AdCL, neste último caso, se a iniciativa pertencer ao Adjudicatário.
- 5.13 A assistência técnica especializada ao sistema NAVIA da AdCL será preferencialmente solicitada via internet, na plataforma de *helpdesk* disponibilizada pelo Adjudicatário, podendo, no entanto, também ser solicitada via correio eletrónico ou telefone.
- 5.14 Os serviços de assistência técnica especializada ao sistema NAVIA da AdCL, sempre que adequada e tecnicamente suportado, podem ser prestados com base em acesso remoto aos sistemas e equipamentos instalados. Para tal, a AdCL poderá disponibilizar o referido

acesso dentro de um quadro de obrigações de sigilo e procedimentos de segurança a que o Adjudicatário se encontra obrigado a observar.

- 5.15 Nos termos deste caderno de encargos, relativamente às componentes de manutenção evolutiva de *software* e assistência técnica especializada, serão considerados serviços não previstos quaisquer ações ou trabalhos que não possam ser enquadráveis em qualquer dos trabalhos previstos nos números anteriores.
- 5.16 Relativamente ao referido no ponto anterior, quaisquer serviços não previstos só serão realizados por solicitação expressa da AdCL, ou por proposta do Adjudicatário, mediante acordo prévio da AdCL, sendo sempre efetuados dentro das condições aqui definidas, ou outras que venham a ser para o efeito acordadas;
- 5.17 As atividades de assistência técnica especializada relacionadas com o sistema NAVIA da AdCL serão objeto de reporte através da elaboração e apresentação com periodicidade mensal, ou outra a definir, de relatórios circunstanciados, esclarecidos e completos, identificando e descrevendo os pedidos de intervenção efetuados pela AdCL, as intervenções realizadas pelo prestador de serviços em resposta aos pedidos ou as intervenções realizadas pelo prestador de serviços, por iniciativa deste último, além da respetiva valorização em termos de horas e custos, de acordo com o contrato estabelecido.
- 5.18 O Adjudicatário obriga-se a estar permanentemente contactável durante o período normal de serviço, disponibilizando para o efeito um contacto rápido via telefone móvel e um endereço de correio eletrónico para estabelecimento de contacto e troca de informação.
- 5.19 A resposta aos pedidos de serviço deve ser realizada em respeito aos níveis de serviço estabelecidos no **Anexo IV** do presente caderno de encargos.
- 5.20 A prestação dos serviços de “*Manutenção evolutiva e assistência técnica especializada NAVIA 2025-27*” será gerida pelo Departamento de Sistemas de Informação da AdCL, designadamente no que respeita à definição, preparação, realização, registo e avaliação dos serviços.
- 5.21 Qualquer atividade de assistência técnica especializada ao sistema NAVIA da AdCL será executada por técnicos do Adjudicatário, sob a responsabilidade deste último e supervisão do gestor técnico (*Key User*) do NAVIA da AdCL.
- 5.22 Ao Adjudicatário caberá realizar os serviços em estrita colaboração e observância dos princípios, das regras e procedimentos de intervenção adotados pela AdCL.
- 5.23 O Adjudicatário obriga-se a realizar todas as atividades de assistência técnica em total observância das disposições regulamentares internas da AdCL, nos capítulos da segurança da informação e cibersegurança, da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social, assim como observando todas as orientações regulamentares em matéria de proteção de dados pessoais, definidas pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016), pela legislação portuguesa aplicável e em vigor e pela normalização interna que a AdCL vier a adotar.
-

6. Especificações técnicas particulares do módulo “Aquaman” da solução NAVIA da AdCL

O módulo “Aquaman” que se prevê adquirir no âmbito do contrato incorpora o *software*, o *hardware* e os trabalhos de configuração e parametrização que permitem operacionalizar a sua utilização e deverá responder aos requisitos que se enunciam nos pontos seguintes.

- 6.1 O módulo “Aquaman” do NAVIA tem como principal objetivo alcançar a possibilidade de criar pedidos de trabalho para realização de tarefas de manutenção corretiva.
- 6.2 O módulo “Aquaman” do NAVIA deverá suportar a tramitação de um pedido de trabalho, incluindo a sua requisição, o seu registo, até à validação da respetiva intervenção.
- 6.3 A criação de um pedido de trabalho envolve a criação de uma intervenção no NAVIA, a ser realizado pelos responsáveis operacionais, sempre que ocorra uma situação que implique a necessidade de reporte às equipas de manutenção e respetivo tratamento pelas mesmas.
- 6.4 O fecho da intervenção, criada inicialmente no NAVIA, será consultada no SMGA pelas equipas da manutenção, assim como toda a informação relacionada e relevante, após a conclusão da ordem de trabalho e pedido de trabalho.
- 6.5 Por fim, a validação do pedido de trabalho será realizada na intervenção do NAVIA, havendo a possibilidade de “Aceitar” ou “Rejeitar” o mesmo no SMGA, sendo que a “Rejeição” poderá dar origem a um pedido de trabalho de seguimento.
- 6.6 Com este módulo pretende-se que uma intervenção seja registada em NAVIA e comunicada ao SMGA para seu seguimento, sendo atualizada a informação ao longo e no fecho do processo no NAVIA, e nesse sentido, estão previstas quatro etapas que permitirão o fluxo de informação entre ambos os *softwares*:
 - a) Dados mestre: A normalização e mapeamento de dados pressupõe que determinados elementos sejam equivalentes nos dois *softwares*. Nesse sentido será necessário um mapeamento inicial dos seguintes elementos – infraestruturas, sintomas e requisitantes.
 - b) Criação da intervenção (pedido de trabalho no SMGA): A criação de um pedido de trabalho terá origem no NAVIA, sob a forma de intervenção, devendo este invocar a função do SMGA destinada à criação de um pedido de trabalho, neste último. Através da invocação desta função é possível transmitir todos os elementos obrigatórios à criação de um pedido de trabalho.
 - c) Criação, registo e conclusão da ordem de trabalho: O processo de encaminhamento do pedido de trabalho e a criação, registo e conclusão da ordem de trabalho por parte das equipas de manutenção, é realizado no SMGA.
 - d) Encerramento do pedido de trabalho (execução da intervenção): A consulta do estado do pedido de trabalho está disponível através da mesma função de criação, sendo que após a conclusão da ordem de trabalho o estado do pedido de trabalho será alterado para resolvido. Assim que o NAVIA receber esta alteração o estado da intervenção passará para executado. Em SMGA, o campo “estado” passará para

“executado/finalizado” o que despoletará não só a execução da intervenção como a sua validação.

- e) Validação manual da intervenção (aprovação/rejeição do pedido de trabalho): A fase de validação da Intervenção no NAVIA, será responsável pela aprovação ou rejeição do pedido de trabalho inicial, indicando inclusive a necessidade de criação de um novo pedido de trabalho de seguimento, associado ao inicial. Para tal, o NAVIA invocará uma nova função do SMGA para atualização do seu estado.
- f) Validação automática da intervenção (aprovação/rejeição do pedido de trabalho): Alternativamente ao fluxo de validação apresentado no ponto anterior, o SMGA dispõe de um processo automático de validação e consequentemente encerramento do pedido de trabalho, após ser ultrapassado um determinado limite de tempo entre a resolução do pedido de trabalho e a sua validação. Desta forma, e uma vez que o “Master” de validação são os utilizadores do NAVIA, nas situações em que ocorra uma validação e encerramento automático do pedido de trabalho no SMGA, este não terá permissão para validar a intervenção do lado do NAVIA. Contudo, para que o utilizador do NAVIA tenha conhecimento deste encerramento automático por parte do SMGA, o estado da intervenção será alterado para “Vista”, havendo ainda assim a possibilidade posterior de validação no NAVIA, mas que não terá impacto na comunicação com o SMGA, uma vez que o pedido de trabalho já se encontra no estado encerrado.

7. Especificações técnicas particulares do módulo “SIG” da solução NAVIA da AdCL

O módulo “SIG” que se prevê adquirir no âmbito do contrato incorpora o *software*, o *hardware* e os trabalhos de configuração e parametrização que permitem operacionalizar a sua utilização e deverá responder aos requisitos que se enunciam nos pontos seguintes.

7.1 O módulo “SIG” do NAVIA tem como principal objetivo alcançar a possibilidade de sincronizar em e com o NAVIA a informação cadastral das infraestruturas operacionais da AdCL e as informações adquiridas nas operações AA, AR e Manutenção.

7.2 O módulo “SIG” do NAVIA deverá, entre outras, assegurar as seguintes funcionalidades:

- a) Visualizar diretamente mapas do SIG.
- b) Consultar a informação de cadastro de todas as infraestruturas e respetivos atributos.
- c) Incorporar em *layers* de SIG, predefinidas, a informação adquirida na atividade de operação e manutenção com o NAVIA.
- d) No *desktop* NAVIA, ao criar uma requisição, selecionar uma infraestrutura através de clique no mapa.
- e) No *desktop* NAVIA, realizar consultas e análises geográficas visuais sobre mapa e em atributos alfanuméricos, da incidência de qualquer tipo de sintomas/ocorrências num período definido, em quantidade e localização.
- f) No *desktop* NAVIA, realizar consultas e análises geográficas a percursos e serviços, por equipamento (*tablet*) ou por utilizador, num determinado período.

- g) Em mobilidade NAVIA, selecionar a infraestrutura através de clique no mapa.
- h) Em mobilidade NAVIA, obter coordenadas para georreferenciar toda a atividade através da antena GPS.
- i) Em mobilidade NAVIA, clicar num ponto do mapa para georreferenciar intervenções de forma manual.

8. Especificações técnicas particulares do módulo “LDAP” da solução NAVIA AdCL

O módulo “LDAP” que se prevê adquirir no âmbito do contrato incorpora o *software*, o *hardware* e os trabalhos de configuração e parametrização que permitem operacionalizar a sua utilização e deverá responder aos requisitos que se enunciam nos pontos seguintes.

- 8.1 O módulo “LDAP” do NAVIA tem como principal objetivo alcançar a possibilidade de autenticação no SGO NAVIA com base no diretório utilizado de forma transversal na empresa, importando automaticamente as credenciais de autenticação na AD para a autenticação no NAVIA.
- 8.2 O módulo “LDAP” do NAVIA deverá permitir compatibilizar as listas de utilizador existentes na AD e no NAVIA, tal como assegurar a atualização da remoção ou introdução de utilizadores.
- 8.3 O módulo “LDAP” do NAVIA não permitirá que os detalhe do utilizador LDAP sejam editáveis no NAVIA, sendo sempre do lado da LDAP que se procede à alteração de dados dos utilizadores e só após se procede à sincronização com o NAVIA.
- 8.4 O módulo “LDAP” do NAVIA não permitirá que a credenciação dos utilizadores seja guardada no NAVIA.
- 8.5 No caso dos *tablets*, uma vez que podem ter necessidade de fazer autenticação em *offline*, deverá haver um método de login alternativo, por exemplo por inserção de PIN. Este método pode ser disponibilizado individualmente a cada *tablet*, ativando a “Autenticação por PIN” em cada dispositivo, existente na página de listagem de dispositivos do NAVIA.

9. Especificações técnicas particulares do módulo “Gestão de ocorrências e atividades corretivas” da solução NAVIA da AdCL

O módulo “Gestão de ocorrências e atividades corretivas” que se prevê adquirir no âmbito do contrato incorpora o *software*, o *hardware* e os trabalhos de configuração e parametrização que permitem operacionalizar a sua utilização e deverá responder aos requisitos que se enunciam nos pontos seguintes.

- 9.1 O módulo “Gestão de ocorrências e atividades corretivas” do NAVIA tem como principal objetivo alcançar a possibilidade de configuração, planeamento, execução, validação e avaliação de todo o tipo de trabalhos, com um maior enfoque na gestão de ocorrências e atividades de cariz corretivo, viabilizando, também, a determinação, de forma dinâmica e mutável no tempo, dos tipos de ocorrências (denominados por sintomas) que as equipas operacionais irão executar no terreno.

- 9.2 O módulo “Gestão de ocorrências e atividades corretivas” do NAVIA permitirá a construção de uma árvore de sintomas, na qual são tipificadas ocorrências-tipo e os respectivos formulários específicos de registo para as várias fases do processo, com a definição de variáveis, causas e trabalhos de uma forma intuitiva na plataforma.
- 9.3 O módulo “Gestão de ocorrências e atividades corretivas” do NAVIA deverá incorporar fluxos de trabalho do tipo “Requisição” e “Intervenção”.
- 9.4 O módulo “Gestão de ocorrências e atividades corretivas” do NAVIA deverá, ainda, incorporar interfaces próprias de consulta, indicadores de tempos e intervenções e também funcionalidades, de modo a permitir rastrear em tempo real o estado e alterações das respetivas ocorrências.

10. Especificações técnicas particulares do módulo “Dashboards de gestão” da solução NAVIA da AdCL

Os módulos “Dashboards de gestão” que se preveem adquirir no âmbito do contrato incorporam o *software*, o *hardware* e os trabalhos de configuração e parametrização que permitem operacionalizar a sua utilização e deverão responder aos requisitos que se enunciam nos pontos seguintes.

- 10.1 Os módulos “Dashboards de gestão” do NAVIA têm como principal objetivo apresentar informação operacional diversa e proveniente do NAVIA, em formato gráfico e alfanumérico, devidamente tratada, organizada e sintetizada e reproduzida de forma clara, objetiva, automática e interativa, através de métricas e KPI's, em *spots* informáticos e televisivos utilizados pela AdCL.
- 10.2 Os módulos “Dashboards de gestão” do NAVIA destinam-se a apoiar os seus utilizadores no processo de decisão, oferecendo uma análise global e em tempo real da informação operacional da empresa. Com estes *dashboards*, o gestor tem acesso a dados tratados e de qualidade, gerados a partir de diferentes fontes.
- 10.3 Estes *dashboards* têm como principais objetivos:
 - a) Apresentar indicadores e métricas de forma clara e objetiva.
 - b) Apoiar na tomada de decisão.
 - c) Acompanhar o desempenho da empresa.
 - d) Monitorizar dados em tempo real.
 - e) Promover uma comunicação efetiva entre as equipas.
- 10.4 Os módulos “Dashboards de gestão” do NAVIA previstos implementar são, entre outros que venham a surgir ou ser considerados oportunos, os seguintes:
 - a) *Dashboard* “Balanço Hídrico”, que será alimentado por informação residente na plataforma (tarefas, variáveis, indicadores-base e módulo de caudais) e permitirá à entidade gestora conhecer e controlar os volumes de água aduzidos, distribuídos,

faturados e perdidos no seu sistema, com interfaces específicas para executar filtros temporais (ano/mês) e associação, desassociação e parametrização de indicadores, que deverão ser:

- Água entrada no sistema;
 - Consumo faturado medido;
 - Consumo faturado não medido;
 - Consumo não faturado medido;
 - Consumo não faturado não medido;
 - Uso não autorizado;
 - Perdas de água por erros de medição;
 - Perdas reais nas condutas de água bruta e tratamento;
 - Fugas nas condutas de adução e distribuição;
 - Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição;
 - Fugas nos ramais de ligação (a montante do ponto de medição);
 - Consumo autorizado faturado;
 - Consumo autorizado não faturado;
 - Perdas aparentes;
 - Perdas reais;
 - Consumo autorizado;
 - Perdas de água;
- b) *Dashboard* “Desempenho de infraestrutura”.
- c) *Dashboard* “Apresentação de instalação”.
- d) *Dashboard* “Gestão de Reagentes”.
- e) *Dashboard* “Gestão de Lamas”.

II. Intervenções presenciais e deslocações

- II.1 No que respeita às intervenções presenciais e para efeitos de contabilização da componente “deslocação” no custo de intervenção, conforme estabelecido no número 5.10 e seguintes, as mesmas poderão ser realizadas no local de alojamento da infraestrutura informática da AdCL, na ETA da Boavista, na Avenida Dr. ° Luís Albuquerque, 3030-410 Coimbra.

- 11.2 As intervenções presenciais poderão, excecionalmente, ser realizadas noutros locais que não os acima elencados, carecendo, no entanto, de prévio acordo entre as partes.
- 11.3 No âmbito do presente contrato encontra-se prevista a realização de 1 (uma) deslocação anual para efeitos de realização de intervenções presenciais.
- 11.4 Na estrutura do custo associado à prestação “deslocações” apenas deverão ser consideradas as componentes próprias da deslocação. O número de horas de assistência eventualmente associado a uma deslocação é contabilizado na componente “quantidade de horas de assistência técnica”.
- 11.5 Por maioria de razão, para os efeitos do presente contrato, a contabilização de 1 (uma) deslocação é independente do número de pessoas que se deslocam.

12. Relatórios dos serviços executados

- 12.1 O Adjudicatário fará acompanhar cada faturação mensal com um relatório com uma síntese da componente de manutenção evolutiva de *software* e das atividades realizadas no período, no qual indicará a data, o descritivo, os recursos humanos e o tempo gasto para cada intervenção realizada.
- 12.2 O Adjudicatário apresentará ainda ao final de cada trimestre do contrato um relatório circunstanciado de atividades, no qual relatará as atividades desenvolvidas no período correspondente, nomeadamente a data, o local, o descritivo e o resultado de cada intervenção, os recursos técnicos e humanos utilizados e o formato da intervenção (remota/presencial), o tempo gasto com cada intervenção e demais observações e recomendações tendentes à boa condição e funcionamento do NAVIA da AdCL.

13. Direitos de propriedade intelectual e industrial

- 13.1 O Adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de *software* e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato a celebrar.
- 13.2 O Adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.

Anexo II

Licenças, Assistência Técnica, Deslocações e Quantidades

1. Para efeitos de aquisição de novos módulos aplicativos/licenças e manutenção evolutiva de novos e existentes módulos aplicativos/licenças, associados à solução NAVIA utilizada pela AdCL, as respetivas quantidades estimadas objeto do contrato são as indicadas no **Quadro I**.
2. Para efeitos de contabilização dos custos de aquisição e manutenção evolutiva de novos módulos aplicativos deve considerar-se os seguintes momentos de aquisição e respetivo início do período de manutenção evolutiva.
 - a) No início da 1ª anuidade:
 - App's Mobilidade (4 unidades);
 - Módulo de integração c/ LDAP;
 - Módulo de integração c/ SIG;
 - Módulo Gestão Ocorrências/ Corretiva;
 - Dashboards Gestão p/ Balanço hídrico;
 - Dashboards Gestão p/ Desempenho infraestrutura;
 - b) No início da 2ª anuidade:
 - App's Mobilidade (3 unidades);
 - Módulo de integração c/ AQUAMAN;
 - Dashboards Gestão p/ Apresentação da instalação;
 - Dashboards Gestão p/ Reagentes;
 - Dashboards Gestão p/ Lamas;
 - c) No início da 3ª anuidade:
 - App's Mobilidade (3 unidades);

Licenças NAVIA utilizadas	Qtd	Licenças NAVIA previstas utilizar	Qtd
Aplicação servidor	1	Módulo de integração c/ LDAP	1
App's Mobilidade	41	Módulo de integração c/ AQUAMAN	1
Módulo de gestão de volumes p/faturação	1	Módulo de integração c/ SIG	1
Módulo de manutenção de emissários	1	Módulo Gestão Ocorrências/ Corretiva	1
Módulo de plano analítico	1	Dashboards Gestão p/ Balanço hídrico	1
Módulo de gestão de ocorrências	1	Dashboards Gestão p/ Desempenho infraestrutura	1
Módulo de gestão de reagentes	1	Dashboards Gestão p/ Apresentação instalação	1
Módulo de gestão de resíduos	1	Dashboards Gestão p/ Reagentes	1
Módulo de integração c/ SCADA	1	Dashboards Gestão p/ Lamas	1
Módulo de integração c/ LIMS	1	App's Mobilidade	10

Quadro I – Licenças utilizadas e previstas utilizar NAVIA da AdCL

3. A assistência técnica especializada e respetiva quantidade estimada de horas de execução previstas realizar ao abrigo do presente contrato é a indicada no **Quadro 2**, presumidamente distribuídas ao longo do contrato de acordo com o mesmo quadro.
4. As quantidades anuais apresentadas no **Quadro 2** são meramente indicativas, podendo a estimativa total de horas no período de 3 (três) anos do contrato concretizar-se em qualquer outra distribuição de tempo, a qual dependerá apenas das necessidades que a cada momento a AdCL vier a ter na gestão do seu sistema NAVIA.

Descritivo de assistência técnica	Quantidade estimada anual (horas)	Quantidade estimada global (horas)
Desenvolvimento de produto, implementação de novos módulos e funcionalidades, configuração, parametrização, formação, esclarecimento de dúvidas, correções e resolução de problemas de funcionamento	150	450

Quadro 2 – Descritivo e quantidades estimadas de assistência técnica

5. O número de deslocações previstas são as indicadas no **Quadro 3**, presumidamente distribuídas ao longo do contrato de acordo com o mesmo quadro.
6. As quantidades anuais apresentadas no **Quadro 3** são meramente indicativas, podendo a estimativa total de deslocações no período de 3 (três) anos do contrato concretizar-se de outra forma, a qual dependerá apenas das necessidades que a cada momento a AdCL vier a ter na gestão do seu sistema NAVIA.

Deslocação para assistência técnica presencial	Quantidade estimada anual (un)	Quantidade estimada global (un)
Intervenções presenciais na ETA da Boavista, na Avenida Dr. Luís Albuquerque, 3030-410 Coimbra	1	3

Quadro 3 – Quantidade estimada de deslocações

Anexo III

Preços base unitários

Item	Descrição	Qtd estimadas	Preço base unitário (€/Un)	Preço base unitário (€/hora)
A	Software base e módulos aplicativos do NAVIA da AdCL			
1	App's Mobilidade	10	600,00€	
2	Módulo de integração c/ LDAP	1	5.000,00€	
3	Módulo de integração c/AQUAMAN	1	12.500,00€	
4	Módulo de integração c/ SIG	1	7.500,00€	
5	Módulo Gestão de Ocorrências/Atividade Corretiva	1	7.500,00€	
6	Módulo Dashboards Gestão p/ Balanço hídrico	1	10.000,00€	
7	Módulo Dashboards Gestão p/ Desempenho infraestrutura	1	10.000,00€	
8	Módulo Dashboards Gestão p/ Apresentação instalação	1	10.000,00€	
9	Módulo Dashboards de Gestão p/ Reagentes	1	10.000,00€	
10	Módulo Dashboards de Gestão p/ Reagentes	1	10.000,00€	
11	Módulo Segurança Ativa/"Homem-morto"	0	5.000,00€	
B	Manutenção evolutiva do licenciamento NAVIA da AdCL			
12	Aplicação de Servidor	1	7 875,00 €	
13	App's Mobilidade	51	1 10,00 €	
14	Módulo de gestão de volumes para faturação	1	905,00 €	
15	Módulo de manutenção de emissários	1	505,00 €	
16	Módulo de plano analítico	1	1 005,00 €	
17	Módulo de gestão de ocorrências	1	505,00 €	
18	Módulo de gestão de reagentes	1	705,00 €	
19	Módulo de gestão de resíduos	1	705,00 €	
20	Módulo de integração com SCADA	1	2 700,00 €	
21	Módulo de integração com LIMS	1	1 350,00 €	
22	Módulo de integração com LDAP	1	900,00 €	
23	Módulo de integração com AQUAMAN	1	2 250,00 €	
24	Módulo de integração com SIG	1	1 350,00 €	
25	Módulo de Gestão de Ocorrências/Atividade Corretiva	1	1 350,00 €	
26	Módulo Dashboards de Gestão p/ Balanço hídrico	1	1 800,00 €	
27	Módulo Dashboards Gestão p/ Desempenho infraestrutura	1	1 800,00 €	
28	Módulo Dashboards de Gestão p/ Apresentação instalação	1	1 800,00 €	
29	Módulo Dashboards de Gestão p/ Reagentes	1	1 800,00 €	
30	Módulo Dashboards de Gestão p/ Lamas	1	1 800,00 €	
31	Módulo Segurança Ativa / "Homem-morto"	0	900,00 €	
C	Assistência técnica especializada			
32	Desenvolvimento de produto, implementação de novos módulos e funcionalidades, configuração, parametrização, formação, esclarecimento de dúvidas, correções e resolução de problemas de funcionamento (em horas)	450	-	75,00€
D	Deslocações			
33	Deslocação à ETA da Boavista – Coimbra	3	130,00€	-

Anexo IV

Níveis de serviço - SLA (*Service Level Agreement*)

- I. Os pedidos de assistência técnica devem ser respondidos dentro dos seguintes prazos:
- a) **Nível 1** – até 4 (*quatro*) horas, contadas a partir da receção de pedido de suporte técnico especializado, independentemente do meio utilizado, classificadas de prioridade alta e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas com consequências muito graves, que impeçam a realização de tarefas críticas para a AdCL, designadamente por completa falha ou paragem do sistema, bem como por erros de funcionamento que afetem as principais funções;
 - b) **Nível 2** – até 8 (*oito*) horas, contadas a partir da receção de pedido de suporte técnico especializado, independentemente do meio utilizado, classificadas de prioridade média e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas que impeçam a realização de tarefas para a AdCL, designadamente por falha ou paragem parcial do sistema, bem como por erros de funcionamento que afetem as funções mais gerais;
 - c) **Nível 3** - NBD (*Next Business Day*), contadas a partir da receção de pedido de suporte técnico especializado, independentemente do meio utilizado, classificadas de prioridade baixa e que respeitem a pedidos que visem a resolução de problemas que configurando mau funcionamento do equipamento, não impeçam a realização de tarefas para a AdCL, designadamente não provoquem a falha ou a paragem do sistema e/ou equipamento;
2. As intervenções de manutenção e suporte devem ser realizadas em dias úteis, no horário compreendido entre as 9h00 e as 18h00, exceto em caso de indicação em contrário por parte da Entidade Adjudicante.

Anexo V

Minuta de Acordo de Confidencialidade de Informação

Acordo de Confidencialidade de Informação

No âmbito do contrato de *Manutenção evolutiva de software e assistência técnica da solução NAVIA 2025-27*, doravante “*Contrato*”, celebrado entre a Águas do Centro Litoral, SA e o [Adjudicatário], considerando a natureza das prestações a ele associadas e a informação reservada e confidencial acessível pelas circunstâncias das atividades e tarefas previstas no contrato, nomeadamente dados pessoais e dados pessoais sensíveis, direitos de autor e/ou propriedade intelectual e industrial, é fundamental que todos os colaboradores do [Adjudicatário], envolvidos direta ou indiretamente nas atividades do “*Contrato*”, aceitem e cumpram o seguinte acordo:

I. Objetivo

- I.1. O presente acordo tem por objeto garantir a confidencialidade e proteção de toda a informação a que os colaboradores do [Adjudicatário] tenham acesso pela atividade e tarefas a realizar no âmbito do “*Contrato*” e que não são de domínio publico.
- I.2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada por “*Informação*”, entende-se todo e qualquer dado ou informação, técnicos ou não técnicos, armazenados ou em trânsito, independentemente do suporte utilizado, propriedade da Águas do Centro Litoral, SA, nomeadamente, mas não restrito a:
 - a) Obras, de qualquer natureza, nomeadamente gráfica, escrita ou sonora;
 - b) Compilações e seleções informativas;
 - c) Documentação de natureza financeira;
 - d) *Knowledge base* existente ou produzido no âmbito do cumprimento do “*Contrato*”, incluindo topologias de sistemas, ou as suas configurações, requisitos, funções;
 - e) “*Know-how*” ou saber-fazer, dados tecnológicos, métodos, fórmulas, demonstrações, amostras ou estudos;
 - f) Programas de computador ou blocos de programação em forma de código-fonte ou código-objeto;
 - g) Termos de negociação, negócios em curso, lista e processos de clientes, bem como documentos comerciais de qualquer ordem;
 - h) Relatórios, “*drafts*”, memorandos;
 - i) Quaisquer ativos intelectuais, enquanto conjunto de todos e quaisquer resultados de investigação, protegidos ou não por qualquer direito de propriedade industrial;
 - j) Dados pessoais e dados pessoais sensíveis de colaboradores, prestadores, clientes, fornecedores, acionistas ou qualquer outra parte interessada;

- k) Credenciais de acesso dos colaboradores do [Adjudicatário] a software, sistemas ou espaços físicos da Águas do Centro Litoral, SA;
- l) Outra informação sobre partes interessadas da Águas do Centro Litoral, SA, procedimentos, estratégias, planos e ações;

2. Finalidade da divulgação e dever de confidencialidade

- 2.1. A “Informação” só pode ser acedida a estrita necessidade e com a estrita finalidade de concretizar os objetivos e levar a praticar as ações previstas no “Contrato”.
- 2.2. A “Informação” não pode ser acedida, ou utilizada, ou divulgada ou cedida a qualquer título, em Portugal ou no estrangeiro, pelo [Adjudicatário], para qualquer outra finalidade distinta da estipulada em 2.1, salvo autorização expressa da Águas do Centro Litoral, SA.
- 2.3. O [Adjudicatário] obriga-se a proteger a “Informação” da Águas do Centro Litoral, SA, adotando para o efeito todos os cuidados necessários para impedir o acesso indevido da “Informação” por qualquer pessoa ou entidade alheia ao “Contrato”.

3. Propriedade e integridade da informação

- 3.1. A “Informação” disponibilizada pela Águas do Centro Litoral, SA é propriedade exclusiva da Águas do Centro Litoral, SA.
- 3.2. O acesso a “Informação” da Águas do Centro Litoral, SA não concede qualquer direito de propriedade intelectual, legitimidade para requerer proteção sobre quaisquer direitos ou licença sobre qualquer registo ou pedido de registo de direito de propriedade industrial relacionado com aquela Informação, sob pena de aplicação do disposto na alínea a) do nº I do Artigo 34º do Código da Propriedade Industrial.

4. Destruição e não utilização de informação

- 4.1. Por solicitação da Águas do Centro Litoral, SA ou no prazo de 30 (trinta) dias após a extinção das obrigações decorrentes do “Contrato”, o [Adjudicatário] deverá:
 - a) Devolver a “Informação” fornecida ou obtida no âmbito do cumprimento do “Contrato”;
 - b) Remover e destruir qualquer registo em qualquer meio, instrumento ou tecnologia que contenha toda ou parte da mencionada “Informação”, incluindo cópias existentes;
- 4.2. A Águas do Centro Litoral, SA reserva-se o direito de solicitar ao [Adjudicatário] comprovativos das ações tomadas para o cumprimento do estipulado em 4.1.
- 4.3. A devolução ou destruição da “Informação” em conformidade com as disposições do presente ponto não isenta o [Adjudicatário] de outras obrigações estipuladas no presente Acordo.

5. Vigência do dever de confidencialidade

- 5.1. Terminada a vigência do “Contrato”, a “Informação” não mais poderá ser acedida, ou utilizada, ou divulgada ou cedida a qualquer título, excetuando qualquer razão que o venha a justificar, nomeadamente com aspetos do próprio “Contrato” e sempre com a prévia autorização da Águas do Centro Litoral, SA.

6. Divulgação Interna da Informação

O acesso, ou a utilização, ou a divulgação ou a cedência da “*Informação*” deverão ser devidamente autorizados pela Águas do Centro Litoral, SA e, se autorizados, apenas os colaboradores do [Adjudicatário] enunciados na lista abaixo o poderão fazer, no estrito âmbito das atividades previstas no “*Contrato*”.

Nome do Colaborador	Assinatura