

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

Procedimento n.º 89/2023/IGeFE

AQUISIÇÃO E SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS DA EDUCAÇÃO (SIGHEDU), QUE PROCEDA À CENTRALIZAÇÃO DO CADASTRO E DO PROCESSAMENTO DE SALÁRIOS DOS FUNCIONÁRIOS DE TODOS OS AGRUPAMENTOS DE ESCOLAS E ESCOLAS NÃO AGRUPADAS

PRR – INVESTIMENTO C20- I01 “TRANSIÇÃO DIGITAL NA EDUCAÇÃO”

(nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 16.º e do artigo 162.º e seguintes, todos do Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação)

Departamento de Administração Geral
Núcleo de Contratação Pública



Parte I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as Cláusulas a incluir no Contrato a celebrar pelo Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P., doravante também designado por IGeFE, I.P., na sequência do presente procedimento pré-contratual, por Concurso Limitado por Prévia Qualificação com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE) que tem como objeto a *“Aquisição e serviços de implementação de um sistema integrado de gestão de recursos humanos da educação (sigrhedu), que proceda à centralização do cadastro e do processamento de salários dos funcionários de todos os agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas, ao abrigo do PRR (plano de recuperação e resiliência), 2.º pilar transformação digital, investimento td-c20-i01.”*, com as características técnicas descritas na Parte II do presente Caderno de Encargos.

2. A tipologia, quantidades, especificações técnicas, requisitos técnicos e funcionais abrangidos pela presente aquisição é a que se encontra definida na Parte II do presente Caderno de Encargos.

3. O presente procedimento insere-se no CPV principal 48000000-8 – Pacotes de *software* e sistemas de informação e, no CPV complementar 72230000-6 – Serviços de desenvolvimento de *software* à medida, a que se refere o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74.

Cláusula 2.ª

Entidade Adjudicante

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

Cláusula 3.ª

Documentos integrantes do Contrato

1. O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O Contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar (*a existirem*);
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos (*a existirem*);
 - c) O presente Caderno de Encargos e anexo;
 - d) A proposta adjudicada; e
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário (*a existirem*).
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe, segundo o n.º 5 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do Contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do Contrato propostos pela Entidade Adjudicante e aceites pelo Adjudicatário, conforme dispõe o n.º 6 do artigo 96.º

e de acordo com o disposto nos artigos 99.º e 101.º do CCP.

5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o Adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

Cláusula 4.ª

Local da entrega dos bens e da prestação dos serviços

1. A disponibilização do *software* objeto do Contrato a celebrar, deverá ocorrer na sede do Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P., sita na Av. 24 de Julho, n.º 134, 1399-029 Lisboa
2. A prestação de serviços a realizar no âmbito do presente procedimento deverá ser executada na sede do Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P., sita na Av. 24 de Julho, n.º 134, 1399-029 Lisboa, não obstante poder ser determinada a prestação de serviços em regime de trabalho remoto, sempre que necessário.
3. A Entidade Adjudicante reserva-se no direito de alterar o local de execução do presente procedimento, mediante prévia comunicação ao Adjudicatário, sem custos adicionais.

Cláusula 5.ª

Prazo de vigência do Contrato

1. O Contrato inicia a vigência na data a contar do visto, ou de declaração de conformidade por parte do Tribunal de Contas, sem prejuízo do pagamento dos emolumentos que se mostrem devidos nos termos do n.º 1 do artigo 48.º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto (LOPTC).
2. E tal após a realização de reunião de arranque do projeto, devendo o Contrato ser integralmente realizado até ao limite máximo de 36 (trinta e seis) meses.
3. O Adjudicatário obriga-se à entrega, disponibilização dos bens no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data mencionada no número anterior.

4. O termo do Contrato não prejudica o cumprimento das eventuais obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato, nomeadamente garantias e assistências inerentes ao objeto deste.
5. A totalidade dos serviços deve ser executada desde a outorga do Contrato até ao seu termo.
6. O prazo de execução suspende-se, pelo período requerido e fundamentado pelo Adjudicatário desde que autorizado pela Entidade Adjudicante, nos termos a seguir indicados, ou por iniciativa da Entidade Adjudicante, devidamente fundamentada.
7. A suspensão prevista na primeira parte do número anterior opera mediante requerimento fundamentado do Adjudicatário com a antecedência mínima de 30 dias sob o respetivo início do período requerido, e apenas se expressamente deferido pela Entidade Adjudicante nos 5 dias úteis subsequentes ao do pedido efetuado.

Cláusula 6.ª

Preço base

1. O preço base é o preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do presente procedimento.
2. O preço base do presente procedimento, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP é de **6.700 000,00 € (seis milhões e setecentos mil euros)**, com exclusão do imposto sobre o valor acrescentado (IVA), com a seguinte subdivisão:
 - **Licenciamento/subscrição de software**, no valor máximo de **2.600.000,00 €** (dois milhões e seiscentos mil euros), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
 - **Serviços de implementação e suporte**, no valor máximo de **4.100.000,00 €** (quatro milhões e cem mil euros), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
3. No âmbito do presente procedimento o IGeFE, I.P. efetuou uma auscultação ao mercado durante os últimos 4 (quatro) anos (nos termos do artigo 35.º-A do CCP), tendo tomado conhecimento de algumas soluções mais representativas no mercado português, através de

apresentações efetuadas por algumas entidades, públicas e privadas, de referência na área de soluções de Recursos Humanos. Assim, a informação pertinente, resultante das apresentações efetuadas, as quais se revelaram mais adequadas às necessidades e objetivos que o IGeFE, I.P. pretende atingir, permitiu estabelecer o preço base do presente procedimento. O preço foi calculado com base nas estimativas obtidas por parte das diversas entidades auscultadas, correspondendo a um valor médio das várias soluções apresentadas e adequadas às necessidades e objetivos já referenciados.

4. Para efeitos do presente procedimento considera-se que o preço total resultante de uma proposta é anormalmente baixo quando for igual ou inferior a 20% do valor base do procedimento, ou, quando for igual ou inferior a 20% do valor base de Licenciamento/subscrição de software ou Serviços de implementação e suporte, nos termos do n.º 1 do artigo 71.º do CCP.

5. A fixação de um preço anormalmente baixo alicerça-se na necessidade de garantir a qualidade da execução do projeto.

Cláusula 7.ª

Liberação da caução

1. A liberação da caução será promovida pela Entidade Adjudicante, 30 (trinta) dias após o cumprimento integral do objeto do presente Contrato, não obstante dos condicionalismos mencionados no artigo 295.º do CCP.
2. A caução para garantia de adiantamentos de preço é progressivamente liberada à medida que forem prestados os serviços correspondentes ao pagamento adiantado que tenha sido efetuado pela Entidade Adjudicante.
3. Nos Contratos em que haja obrigações de correção de defeitos pelo Adjudicatário, designadamente obrigações de garantia, sujeitas a um prazo igual ou inferior a 3 (três) anos, a Entidade Adjudicante deve promover a liberação integral da caução destinada a garantir o exato e pontual cumprimento das obrigações contratuais no prazo de 30 (trinta) dias após o termo do respetivo prazo.

4. A liberação da caução depende da inexistência de defeitos da prestação do Adjudicatário ou da correção daqueles que hajam sido detetados até ao momento da liberação, sem prejuízo de a Entidade Adjudicante poder decidir diferentemente, designadamente por considerar que os defeitos identificados e não corrigidos são de pequena importância e não justificam a não liberação.
5. Decorrido o prazo previsto nos números anteriores para a liberação da caução sem que esta tenha ocorrido, o Adjudicatário pode notificar a Entidade Adjudicante para que esta cumpra a obrigação de liberação da caução, ficando autorizado a promovê-la, a título parcial ou integral, se, 15 (quinze) dias após a notificação, a Entidade Adjudicante não tiver dado cumprimento à referida obrigação.

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 8.ª

Preço contratual

1. Pela presente aquisição bem como, pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao Adjudicatário, o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, Encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante designadamente:
 - a) Incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer outros Encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
 - b) Impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros Encargos exigidos pelas



autoridades competentes e relativos à execução do Contrato, dentro ou fora do território nacional;

- c) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o Adjudicatário no âmbito do Contrato.

3. Não há lugar à revisão ou à atualização do preço contratual.

Cláusula 9.ª

Obrigações da Entidade Adjudicante

1. Constitui obrigação da Entidade Adjudicante pagar o preço contratual adjudicado, mediante verificação do bom cumprimento da(s) prestação(ões) e execução contratual por parte do Adjudicatário, em respeito das condições de pagamento estabelecidas na Cláusula 10.ª do presente Caderno de Encargos.
2. Sem prejuízo do preço contratual constante da proposta adjudicada, a Entidade Adjudicante só se obriga a pagar ao Adjudicatário pelos bens que efetivamente venham a ser entregues/disponibilizados.
3. Constitui obrigação da Entidade Adjudicante disponibilizar ao Adjudicatário todos os meios necessários para a execução do Contrato.
4. Constitui ainda obrigação da Entidade Adjudicante o acompanhamento da prestação e execução, resultante do Contrato a celebrar, pelo gestor designado na Cláusula 38.ª, nos termos do artigo 290.º-A do CCP.
5. A Entidade Adjudicante comunicará ao Adjudicatário, logo que dele(s) tenha(m) conhecimento, do(s) facto(s) que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do objeto contratual, bem como o cumprimento de qualquer outra prestação contratual, dentro dos termos e condições definidos para o efeito.

6. A Entidade Adjudicante procederá igualmente à comunicação ao Adjudicatário da alteração do gestor de Contrato designado, bem como respetivos elementos de contacto, caso a mesma ocorra durante o período de vigência do Contrato.

7. Cabe à Entidade Adjudicante a monitorização da qualidade dos serviços, nomeadamente, reuniões onde devem participar os gestores do Contrato e as equipas do Adjudicatário com vista à monitorização da qualidade e nível de desempenho da prestação de serviços e cumprimento das obrigações contratuais ou legais por parte do Adjudicatário e, quando justificado, aplicar sanções de incumprimento;

8. O atraso em qualquer momento por parte da Entidade Adjudicante no cumprimento de obrigações pecuniárias, não autoriza o Adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de quaisquer obrigações previstas no Contrato celebrado, salvo se a invocação da exceção de cumprimento não implicar grave prejuízo para a realização do interesse público.

Cláusula 10.ª

Condições e prazo de pagamento

1. A Entidade Adjudicante obriga-se a pagar ao Adjudicatário o valor dos serviços constantes da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço dos bens a entregar e dos serviços a prestar à Entidade Adjudicante é o que resultar do disposto neste Caderno de Encargos e da proposta apresentada, não podendo em caso algum ser superior ao preço base definido na Cláusula 6.ª.

3. O encargo total com a implementação do projeto será regularizado de acordo com o seguinte plano de pagamento que se apresenta no quadro seguinte:

SOFTWARE		
PAGAMENTOS	DESCRIÇÃO	ANO
Único	Licenciamento Inicial / Subscrição Inicial	2024
Único	Licenciamento manutenção / Subscrição de manutenção	2025
Único	Licenciamento manutenção / Subscrição de manutenção	2026

PROJETO CPS - RESUMO				
	2024	2025	2026	TOTAL s/ IVA
SOFTWARE	1 650 000,00 €	475 000,00 €	475 000,00 €	2 600 000,00 €
SERVIÇOS	2 421 250,00 €	1 303 750,00 €	375 000,00 €	4 100 000,00 €
PVP s/ IVA	4 071 250,00 €	1 778 750,00 €	850 000,00 €	6 700 000,00 €
PROJETO CPS - DETALHE				
SOFTWARE	2024	2025	2026	2 600 000,00 €
Licenciamento Inicial / Subscrição Inicial	1 650 000,00 €	- €	- €	
Licenciamento manutenção / Subscrição de manutenção	- €	475 000,00 €	475 000,00 €	
SERVIÇOS	2024	2025	2026	4 100 000,00 €
1º Pag	372 500,00 €	- €	- €	
2º Pag	558 750,00 €	- €	- €	
3º Pag	745 000,00 €	- €	- €	
4º Pag	745 000,00 €	- €	- €	
5º Pag	- €	745 000,00 €	- €	
6º Pag	- €	372 500,00 €	- €	
7º Pag	- €	186 250,00 €	- €	
8º Pag	- €	- €	93 750,00 €	
9º Pag	- €	- €	93 750,00 €	
10º Pag	- €	- €	93 750,00 €	
11º Pag	- €	- €	93 750,00 €	

4. Cada emissão de fatura deve ser obrigatoriamente acompanhada de um **auto de aceitação** ou um **relatório de atividades e tarefas realizadas**, respeitante ao período de faturação e documentação técnica elaborada durante esse período de acordo com a seguinte tabela:

SERVIÇOS		
PAGAMENTOS	DESCRIÇÃO	ANO
1º Pag	Com a aceitação do Plano do Projeto	2024
2º Pag	Com a aceitação do desenho da Solução	
3º Pag	Com a aceitação da Solução em Controlo de Qualidade	
4º Pag	Com a aceitação da Solução em Controlo de Qualidade	
5º Pag	Com a aceitação do Alargamento do Portal SBP a todos os Perfis de utilizadores (Trabalhador; Unid Orgânica; IGeFE; Outras Entidades) em controlo de Qualidade	2025
6º Pag	Com a aceitação do Portal de Indicadores de Gestão em controlo de Qualidade	
7º Pag	Com a aceitação do Projeto CPS em Produção	
8º Pag	Relatório de atividades e tarefas realizadas	2026
9º Pag	Relatório de atividades e tarefas realizadas	
10º Pag	Relatório de atividades e tarefas realizadas	
11º Pag	Relatório de atividades e tarefas realizadas	

5. O encargo a suportar pela disponibilização das licenças em apreço será regularizado em 3 (três) prestações anuais, sendo que o pagamento da 1.ª Anuidade será efetuado, após a entrada em vigor do Contrato e verificada a conformidade e comunicada a aceitação da disponibilização das licenças pelo gestor do contrato. Decorridos 12 (doze) e 24 (vinte e quatro) meses do período de vigência do contrato, podem as faturas relativas aos pagamentos da segunda e terceira anuidades, respetivamente, ser emitidas, sem prejuízo da verificação da conformidade e comunicação da aceitação daquelas pelo gestor do contrato.

6. A faturação à Entidade Adjudicante será emitida de acordo com os números anteriores da presente cláusula, após boa aceitação dos serviços fornecidos, pelo do gestor do Contrato indicado pela Entidade Adjudicante.

7. Quando o Contrato deva ser submetido a fiscalização prévia por parte do Tribunal de Contas, nenhum pagamento poderá ser efetuado antes de ser obtido o respetivo visto ou declaração de conformidade, e liquidados os respetivos emolumentos.

8. As faturas referidas nos números anteriores, emitidas à Entidade Adjudicante, devem conter os seguintes elementos identificativos, sem os quais serão devolvidas pela Entidade Adjudicante ao Adjudicatário:



- i. Número de compromisso que, nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, for identificado para o Contrato [a indicar pela Entidade Adjudicante]
 - ii. Número de contribuinte do IGeFE, I.P.: 600 086 631;
9. Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contar da data de entrada da fatura nas instalações da Entidade Adjudicante, desde que a mesma tenha sido aprovada, nos termos dos artigos 299.º, 299.º-A e 326.º do CCP.
10. A Entidade Adjudicante reserva-se no direito de não aprovar a fatura quando esta não respeite o Contrato ou o presente Caderno de Encargos.
11. Na situação indicada no número anterior, a Entidade Adjudicante comunicará, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a decisão ao Adjudicatário que deverá apresentar outra fatura devidamente corrigida em sua substituição.
12. Em caso de atrasos no pagamento por parte do contraente público, conforme estipulado no n.º 6 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 84/2019 de 28 de junho e no n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 62/2013 de 10 de maio, o Adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.

SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 11.ª

Faturação eletrónica

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

Cláusula 12.ª

Obrigações principais do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos,



ou nas Cláusulas contratuais da celebração do Contrato, decorre para o Adjudicatário a obrigação de proceder ao fornecimento dos bens objeto do presente procedimento bem como os serviços de suporte, formação e manutenção, nos termos constantes das Cláusulas técnicas consignadas na Parte II do presente Caderno de Encargos, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.

2. O adjudicatário obriga-se a elaborar e entregar dentro dos prazos fixados, os documentos nos termos constantes das Especificações Técnicas da Parte II do presente Caderno de Encargos.

3. Apenas se consideram entregues/disponibilizados os bens /equipamentos com a aceitação de conformidade comunicada por escrito pela Entidade Adjudicante.

4. O Adjudicatário obriga-se a disponibilizar, simultaneamente todos os documentos em língua portuguesa ou inglesa que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.

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

6. Constituem também obrigações do Adjudicatário:

- a) Apresentar os documentos de habilitação, nos termos do artigo 81.º do CCP, na sua atual redação;
- b) Dar cumprimento, a todo o momento, às obrigações legais relativas aos serviços prestados, assegurando a execução dos mesmos de acordo com as melhores regras técnicas e de arte conhecidas e praticadas;
- c) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução do Contrato, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios de modo a salvaguardar que os serviços serão prestados nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;

- d) Assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do Adjudicatário ou por este gerido em primeira linha;
- e) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços prestados e a finalidade a que os mesmos se dirigem com outros serviços ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções dos contraentes públicos, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
- f) Comunicar antecipadamente à Entidade Adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do Contrato a celebrar com a Entidade Adjudicante;
- g) Não alterar as condições da execução do Contrato fora dos casos previstos neste Caderno de Encargos;
- h) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços associados, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- i) Executar a prestação dos serviços disponibilizando sempre aquela que seja, em cada momento e no respeito pelo objeto contratado, a solução mais recente, completa e funcional, obrigando-se a informar imediatamente o contraente público caso venham a ocorrer atualizações ou novas funcionalidades inerentes aos serviços contratados;
- j) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como alterações dos seus quadros ou funcionários com relevância para a prestação de serviços;
- k) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no Contrato.

Cláusula 13.ª

Outros Encargos

1. Todas as despesas ou Encargos em que o Adjudicatário incorra para o cumprimento das obrigações emergentes do Contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à Entidade Adjudicante, a menos que outro regime decorra da Lei ou do Contrato.
2. São, designadamente, da responsabilidade do Adjudicatário:
 - a) Quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros Encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à celebração e execução do Contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países do Adjudicatário ou de passagem em transporte;
 - b) Encargos com a obtenção de autorizações, licenças, aprovações que, nos termos da Lei e regulamentação, lhe sejam aplicáveis e/ou se mostrem necessárias para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, bem como o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações contratuais do Adjudicatário;
 - c) Encargos decorrentes da utilização, na execução do Contrato, de marcas registadas, de patentes registadas ou de licenças, designadamente, de utilização de *software*, ou outros elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias;
 - d) Despesas respeitantes ao cumprimento da obrigação de prestação de quaisquer garantias exigidas no Contrato, designadamente, de bom e pontual cumprimento.
3. São ainda da conta do Adjudicatário as despesas e Encargos inerentes à celebração do Contrato, incluindo as da prestação da caução, caso haja lugar.

Cláusula 14.ª

Dever de Informação

1. O Adjudicatário obriga-se a prestar a informação e esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Entidade Adjudicante, com a periodicidade que este razoavelmente entender conveniente,

quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do Contrato.

2. O Adjudicatário obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 (dez) dias, à Entidade Adjudicante o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do Contrato.

3. A Entidade Adjudicante e o Adjudicatário obrigam-se a comunicar entre si, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do seu conhecimento, a ocorrência de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, designadamente de qualquer facto relevante que previsivelmente impeça o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das respetivas obrigações contratuais.

Cláusula 15.ª

Acesso às instalações

1. O Adjudicatário e todas as pessoas que se encontrem ao seu serviço obrigam-se a observar as regras de segurança e de apresentação que, em cada momento, forem estabelecidas pela Entidade Adjudicante e comunicadas ao Adjudicatário.

2. A Entidade Adjudicante indicará ao Adjudicatário quais as normas de identificação do seu pessoal, bem como dos procedimentos adequados para o acesso e circulação deste.

Cláusula 16.ª

Inspeção e testes

1. Efetuada a entrega e instalação dos bens objeto do Contrato, a Entidade Adjudicante, por si ou através de terceiro por ele designado, procede no prazo de 15 (quinze) dias, à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos nas Cláusulas Técnicas do Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

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

Cláusula

17.ª

Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1. No caso de os testes previstos na Cláusula anterior não comprovarem a total operacionalidade dos bens objeto do Contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nas Cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve disso informar, por escrito, o Adjudicatário.
2. No caso previsto no número anterior, o Adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Entidade Adjudicante, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo Adjudicatário, no prazo respetivo, a Entidade Adjudicante procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos da Cláusula anterior.

Cláusula 18.ª

Aceitação dos bens

1. Caso os testes a que se refere a Cláusula anterior comprovem a total operacionalidade dos bens objeto do Contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e neles não



sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nas Cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após instalação, devem considerar-se aceites os bens pela Entidade Adjudicante.

2. Findo, o prazo de 15 (quinze) dias mencionados no número anterior sem qualquer comunicação de anomalia pela Entidade Adjudicante, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos bens objeto do Contrato para a Entidade Adjudicante, bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia que impendem sobre o Adjudicatário.

3. A aceitação mencionada no n.º 1, não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos bens objeto do Contrato com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nas Cláusulas técnicas do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 19.ª

Garantia técnica

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

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

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



- a) O fornecimento, a correção, a montagem ou a integração dos bens ou quaisquer peças ou componentes em falta;
- b) A desmontagem de peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
- c) A reparação ou a substituição das peças, componentes ou bens defeituosos ou discrepantes;
- d) O fornecimento, a montagem ou instalação das peças, componentes ou bens reparados ou substituídos;
- e) O transporte do bem ou das peças ou componentes defeituosos ou discrepantes para o local da sua reparação ou substituição e a devolução daqueles bens ou a entrega das peças ou componentes em falta, reparados ou substituídos;
- f) A deslocação ao local da instalação, de entrega ou àquele que for indicado pela Entidade Adjudicante;
- g) A mão-de-obra.

4. No prazo máximo de 2 (dois) meses a contar da data em que a Entidade Adjudicante tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o Adjudicatário, para efeitos da respetiva reparação.

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

Cláusula 20.^a

Utilização dos sistemas de informação

Sempre que a execução dos presentes serviços implique o acesso às instalações e utilização dos sistemas de informação da Entidade Adjudicante, por colaboradores ou subcontratados do Adjudicatário, os mesmos obrigam-se ao cumprimento integral das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na Entidade Adjudicante.



Cláusula 21.ª

Exigência de qualidade

1. O Adjudicatário obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.
2. O Adjudicatário obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado a solicitação da Entidade Adjudicante, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.
3. Todos os recursos utilizados pelo Adjudicatário obedecerão aos perfis referidos na Parte II do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 22.ª

Sigilo e confidencialidade

1. O Adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, financeira, organizativa, laboral ou outra, relativamente à Entidade Adjudicante, a que tenham acesso ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato, independentemente do suporte da mesma (escrito, verbal ou suporte informático), sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. A informação e a documentação cobertas por dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que o Adjudicatário seja legalmente obrigado a revelar, por força da Lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Em especial, o Adjudicatário obriga-se:
 - a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela Entidade

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

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

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

7. Sem prejuízo do nº 1, a entidade adjudicatária fica obrigada a disponibilizar os dados a outra entidade que no futuro venha a prestar serviço semelhante, desde que seja garantida a confidencialidade dos dados.

Cláusula 23.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer Encargos decorrentes da incorporação ou utilização, na execução do fornecimento dos equipamentos, de elementos de construção, de *hardware*, de *software* ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do Contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for, nos termos do n.º 2 do artigo 447.º do CCP.

Cláusula 24.ª

Direitos de propriedade intelectual

1. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo Adjudicatário para o IGeFE, I.P. ou pelo IGeFE, I.P. ao abrigo do Contrato, incluindo nomeadamente software, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, pertence ao IGeFE, I.P. ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal o preço contratual previsto pela conjugação das Cláusulas 6.ª e 9.ª.
2. O Adjudicatário garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que com ele possuam, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras indicadas no número anterior pertencem exclusivamente ao IGeFE I, I.P.

Cláusula 25.ª

Proteção e tratamento de dados pessoais

1. As partes obrigam-se a aplicar as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento e circulação de dados, previstas no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do Contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação.
2. As partes obrigam-se a efetuar o tratamento de dados pessoais de pessoas singulares que lhes sejam transmitidos, obtidos ou dados a conhecer no âmbito da execução do Contrato, de acordo com o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, tendo especialmente em consideração que:

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

Cláusula 26.ª

Princípios de governo digital

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

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

nível equivalente ou superior ao exigido pelo «selo de prata de usabilidade e acessibilidade digital»;

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

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

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

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

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

n) Reutilização dos serviços transversais à AP, nomeadamente:

i) GAP - gateway de mensagens da AP;

ii) PPAP - Plataforma de pagamentos da AP;

iii) SPNE - Serviço Público de Notificações Eletrónicas;

iv) LAE - Livro Amarelo Eletrónico;

v) Plataforma de Gestão de Relacionamento da AP;

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

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

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

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

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

Cláusula 27.ª

Boa-fé

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

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 28.ª

Penalidades contratuais

1. O incumprimento das obrigações do Adjudicatário determina a aplicação de sanções pecuniárias por parte da Entidade Adjudicante.
2. Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega e de serviços e atividades objeto do Contrato, serão aplicadas as seguintes sanções:
 - 2.1. No primeiro período de 10 (dez) dias de calendário de atraso, a sanção aplicável será de 1 ‰ (um por mil) do preço final do Contrato, por cada dia de atraso;
 - 2.2. A partir do 11.º (décimo primeiro) dia de calendário de atraso, a sanção aplicável será de 2 ‰ (dois por mil) do preço final do Contrato, por cada dia de atraso.
2. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do cocontratante, a Entidade Adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 3% (três por cento) do valor contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Adjudicatário ao abrigo do n.º 1 anterior, relativamente ao objeto contratual cujo atraso na entrega/cedência tenha determinado a respetiva resolução, devendo aqueles montantes ser pagos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de emissão de cada nota de débito.
4. A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos à luz do Contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos desta Cláusula.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Entidade Adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.

6. As penas pecuniárias previstas nesta Cláusula não obstam a que a Entidade Adjudicante exija, para ressarcimento de todos os demais prejuízos causados, uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 29.^a

Casos fortuitos ou de força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do Contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

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

3. Não constituem força maior, designadamente:

- e) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Adjudicatário, na parte em que intervenham;
- f) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário a ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- g) 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;
- h) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;
- i) 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;

j) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Adjudicatário não devidas a sabotagem;

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

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

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

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

Cláusula 30.ª

Resolução e extinção do Contrato

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

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

- a) Não conformidade com o objeto contratual e o disposto no Caderno, Contrato e proposta adjudicada e demais legislação aplicável que inviabilizem a realização e execução do investimento relativo ao projeto financiado pelo PRR, ou no incumprimento das obrigações decorrentes da prestação de serviços de Consultoria, nomeadamente as de *know how*;



- b) Atraso na prestação de informações ou esclarecimentos advenientes do Contrato a celebrar e que se revelem essenciais, superior a 5 (cinco) dias;
 - c) Prestação de falsas declarações.
3. O direito de resolução previsto no número anterior, exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário pela Entidade Adjudicante.
4. A extinção do Contrato obedece ao disposto nas várias alíneas do artigo 330.º do CCP.
5. São causas de extinção do Contrato:
- a) O incumprimento;
 - b) A impossibilidade definitiva e todas as restantes causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;
 - c) A revogação;
 - d) A resolução, por via de decisão judicial ou arbitral ou por decisão do contraente público, nos casos previstos nos artigos 333.º a 335.º do CCP.

Cláusula 31.ª

Resolução do Contrato por iniciativa do Adjudicatário

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



Cláusula 32.ª**Efeitos da resolução**

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

Cláusula 33.ª**Responsabilidade**

1. O Adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade pública contratante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das normas gerais de direito e da presente Cláusula.
2. O Adjudicatário responde ainda perante a entidade pública contratante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de prestações emergentes do presente Contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.
3. Nenhuma das partes responde pelos danos causados à outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do Contrato decorrente de caso fortuito ou força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho.
4. A parte que pretenda beneficiar do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação em causa.

5. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário todas as obrigações legais relativas ao pessoal afeto à execução da prestação de serviços, designadamente contribuições para a Segurança Social e seguro obrigatório de acidentes de trabalho.
6. O Adjudicatário bem como o pessoal que o mesmo afete à prestação dos serviços objeto o Contrato é responsável pela integridade e disponibilidade dos bens e sistemas instalados nos locais a que têm acesso, não os podendo utilizar para outros fins que não os expressamente decorrentes da prestação dos serviços objeto do presente Contrato.

Cláusula 34.ª

Garantia de transferência e continuidade dos serviços

1. A resolução do Contrato não prejudica a utilização plena pela Entidade Adjudicante dos elementos produzidos no decurso da execução dos serviços e trabalhos e que são sua propriedade, nem a tomada de posse de todos os componentes relacionados, direta ou indiretamente, com o objeto do Contrato.
2. Em caso de denúncia, resolução ou qualquer outra forma de cessação do Contrato, independentemente do motivo, o Adjudicatário assume a obrigação de proceder à transferência, para a Entidade Adjudicante ou terceira (s) parte (s) que a Entidade Adjudicante designar, de todas as informações relativas aos serviços, gestão e operação e administração dos recursos tecnológicos que lhe foram confiados no âmbito do Contrato celebrado, bem como a transferência do know-how, entrega do código fonte, caso ainda não tenha sido efetuada, de todas as aplicações especificamente licenciadas e desenvolvidas para a Entidade Adjudicante no âmbito do Contrato e respetivos serviços de suporte tecnológico.
3. O processo de transferência ou transição comporta o respeito pelos prazos e condições estipulados no presente Caderno de Encargos ou no Convite que vier a ser dirigido para a celebração do Contrato em causa, não podendo o prazo máximo para este processo ser superior a 1 (um) mês e devendo o mesmo estar incluído no prazo global do Contrato.

4. O Adjudicatário compromete-se a executar os trabalhos da transferência em moldes que não prejudiquem a disponibilidade ininterrupta dos serviços e mantendo as responsabilidades e obrigações emergentes deste Contrato, até estar finalizado o processo de transferência.

5. Todos os custos da mão-de-obra necessária à execução dos trabalhos da transferência são da responsabilidade do Adjudicatário.

Cláusula 35.ª

Registos

1. O adjudicatário obriga-se a manter registos completos e fiáveis dos trabalhos efetuados no âmbito do Contrato a celebrar, do qual deve constar as informações solicitadas, nomeadamente:

- a) Descrição das atividades efetuadas durante o prazo de execução do Contrato, sem prejuízo dos relatórios exigidos na Parte II do presente Caderno de Encargos;
- b) Identificação e análise de obstáculos e riscos de carácter técnico ou outros à prestação de serviços, tendo em conta a melhoria de serviços e previsão do desempenho e qualidade do serviço;
- c) Relatórios dos níveis de serviço.

2. O adjudicatário compromete-se a facultar à entidade adjudicante, seus representantes e auditores, os registos, bem como a prestar todas as informações que por estes lhes sejam solicitadas a respeito dos registos e que sejam necessárias e adequadas a esclarecer e confirmar a informação constante dos referidos registos, no prazo de 10 (dez) dias úteis após solicitação.

3. O adjudicatário compromete-se a manter os registos referidos durante um período mínimo de 2 (dois) anos a contar da cessação do Contrato por qualquer motivo, salvo imposição legal em contrário.

Cláusula 36.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O Adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações



decorrentes do Contrato que vier a ser celebrado, nem subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo, sem autorização prévia e por escrito da Entidade Adjudicante nos termos do CCP.

2. A cessão da posição contratual e subcontratação pelo Adjudicatário, obedece ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.

3. A autorização da subcontratação e da cessão da posição contratual depende:

- a) Da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que sejam exigidos ao cedente na fase de formação do Contrato;
- b) Do preenchimento, por parte do potencial subcontratado ou cessionário, dos requisitos mínimos de capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do Contrato.

3. A Entidade Adjudicante aprecia, designadamente, se o subcontratado ou o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

4. Em caso de incumprimento, pelo Adjudicatário, das suas obrigações, quando estejam reunidos os pressupostos para a resolução do Contrato, este cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o Contrato em execução, que venha a ser indicado pela Entidade Adjudicante, pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos do artigo 318.º-A do CCP.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 37.ª

Prazos e regras de contagem na execução

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

- a) Os prazos começam a contar a partir do momento em que a Entidade Adjudicante comunica a ocorrência ao Adjudicatário;



- b) Os prazos são fixados em dias de calendário, salvo se diferentemente assinalado;
- c) Quando o último dia do prazo for sábado, domingo feriado ou dia em que os serviços da Entidade Adjudicante, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa para o primeiro dia útil subsequente.

Cláusula 38.^a

Comunicações e notificações

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

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

Fax: 213907003

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

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

3. As comunicações entre a Entidade Adjudicante e o Adjudicatário devem ser redigidas em português, podendo ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

4. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:

- a) Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;
- b) Na data constante do relatório de transmissão bem-sucedido, quando efetuado através de telecópia, salvo o disposto no número seguinte;
- c) Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;



d) Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

Cláusula 39.ª

Gestor do Contrato

1. Será designado pela Entidade Adjudicante o gestor do Contrato, o qual acompanhará permanentemente a sua execução nos termos do artigo 290.º-A do CCP.
2. O Adjudicatário deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do Contrato, e que será o interlocutor com o gestor do Contrato designado pelo IGeFE, I.P..

Cláusula 40.ª

Foro competente para a resolução de litígios

1. Para o conhecimento de quaisquer litígios emergentes do Contrato, designadamente relativos à respetiva interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução, é competente o foro da comarca de Lisboa.
2. As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

Cláusula 41.ª

Legislação aplicável

1. Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado no presente Caderno de Encargos, aplicam-se as disposições constantes no CCP, bem como as restantes disposições legais e regulamentares em vigor, de acordo com a natureza do objeto a contratar.
2. As normas do CCP relativas à fase de execução do Contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

PARTE II

ÂMBITO

1. No âmbito do presente procedimento, pretende-se construir e implementar um Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos da Educação (SIGHEDU), que proceda à centralização do cadastro e do processamento de salários dos funcionários de todos os Agrupamentos Escolares e Entidades não Agrupadas.

2. Esta iniciativa visa não só aumentar a eficiência administrativa, mas também assegurar uma maior transparência e controlo sobre os processos de recursos humanos.

O projeto em apreço deverá contribuir de forma decisiva para os seguintes objetivos:

- a. Implementação de melhores respostas às necessidades de todos os intervenientes do setor educativo, pela valorização de novos modelos organizativos que permitam a obtenção de ganhos de eficiência;
- b. Assegurar o princípio do “Digital como Regra” através da digitalização de serviços, criando instrumentos para uma prestação de serviços públicos não só mais eficaz para os cidadãos e agentes económicos, mas também para a própria Administração Pública;
- c. Consagração do princípio “*only once*” criando a capacidade de os sistemas de informação interagirem entre si, do ponto de vista técnico e semântico, para que haja uma orientação a serviços baseando-se em *standards* e normas abertas.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ANEXO TÉCNICO

Solução – Requisitos Funcionais

Licenciamento

RF-LIC 01	O licenciamento necessário à solução tem de estar incluído no fornecimento e em nome do IGeFE, I.P., por um período de 36 meses, contados a partir da data da sua disponibilização, que deverá ocorrer num prazo máximo de 10 dias após a realização da reunião de arranque do projeto.
RF-LIC 02	O licenciamento referente ao subsistema Processamento de Salários deverá ser em modelo de aquisição <i>On Premise</i> e no regime perpétuo. Disponibilização de 130.000 licenças de utilizador com acesso à totalidade das funcionalidades do sistema.
RF-LIC 03	O licenciamento referente ao subsistema Portal deverá ser em modelo de <i>aquisição On Premise</i> em regime perpétuo ou subscrição. Disponibilização de 130.000 licenças de utilizador com acesso à totalidade das funcionalidades do sistema.
RF-LIC 04	O IGeFE, i.p. possui licenciamento <i>Microsoft PowerBI</i> que poderá se utilizado pelos concorrentes para dar resposta ao subsistema de <i>reporting</i> . Caso o concorrente proponha utilizar outra tecnologia, terá de incluir na sua proposta, o valor desse licenciamento e todos os custos necessários à sua exploração. Licenciamento para 20 utilizadores sem restrições de acesso.
RF-LIC 05	O licenciamento do subsistema Suporte, poderá ser efetuado em regime de subscrição ou perpetuo, cumprindo com os requisitos expressos no capítulo “solução de suporte”. Disponibilização de 820 licenças de utilizador conforme descrito no capítulo “solução de suporte”.

RF-LIC 06	O software a disponibilizar em âmbito do concurso terá de ter garantido durante todo o período do Contrato (36 meses), um Contrato de suporte e manutenção ativo que permita ao IGeFE, I.P. receber sem custos adicionais, todas as atualizações e correções que venham a ocorrer durante este período.
-----------	---

Processamento Salários

RF-PS 01	Implementação do modelo de dados e de funções do sistema operacional de recursos humanos, contemplando as especificidades legais vigentes no Ministério da Educação nomeadamente as que emanam do Estatuto da Carreira Docente: É crucial que o modelo de dados seja extremamente robusto e adaptável considerando toda a legislação e os regulamentos vigentes, incluindo o Estatuto da Carreira Docente, e que o modelo de funções inclua a totalidade das funcionalidades exigíveis a um sistema desta dimensão.
RF-PS 02	O IGeFE, I.P. tem desenvolvido um modelo de dados de recursos humanos. Pretende-se, no âmbito desta atividade, a realização de uma avaliação exaustiva das entidades e dos atributos já modelizados e o redesenho de modelo de dados, assegurando que o mesmo responde à totalidade das necessidades do Ministério da Educação.
RF-PS 03	O redesenho do modelo de dados terá de ter em consideração as especificidades legais, com especial incidência no Estatuto da Carreira Docente.
RF-PS 04	O redesenho do modelo de dados terá de garantir a identificação da totalidade de informação de referência necessária que contenha as principais regras de negócio de recursos humanos.
RF-PS 05	O redesenho do modelo de dados terá de garantir a identificação de toda a informação necessária à importação dos dados de recursos humanos dos sistemas operacionais vigentes nos agrupamentos escolares.
RF-PS 06	O redesenho do modelo de dados terá de garantir a identificação de toda a informação que sustente a totalidade do cadastro dos funcionários.
RF-PS 07	O redesenho do modelo de dados terá de garantir a identificação de toda a informação que sustente o processamento de salários centralizado.
RF-PS 08	O redesenho do modelo de dados terá de garantir a identificação de toda a informação que suporte os indicadores de gestão, estáticos, dinâmicos, do balanço social e do SIOE.

RF-PS 09	O redesenho do modelo de dados terá de garantir a identificação de toda a informação que suporte os registos de quem fez o quê, quando fez, o que fez, quando acede ao sistema e a que funcionalidades acede.
RF-PS 10	O redesenho do modelo de dados terá de garantir que o modelo de dados permita a descentralização da informação a diferentes níveis (IGeFE, I.P. Agrupamento, Escola e Funcionário), de modo que os diferentes níveis somente tenham acesso à sua informação.
RF-PS 11	O redesenho do modelo de dados terá de garantir que o modelo de dados permita uma visão histórica de toda a informação pertinente.
RF-PS 12	O redesenho do modelo de dados terá de garantir os mecanismos ao nível do modelo de dados que garantam total segurança no acesso à informação.
RF-PS 13	O IGeFE, I.P. tem desenvolvido um modelo de funções de recursos humanos. Pretende-se, no âmbito desta atividade, a realização de uma avaliação exaustiva das funcionalidades identificadas e o seu redesenho, assegurando que o mesmo responde à totalidade das necessidades do Ministério da Educação.
RF-PS 14	O redesenho do modelo de funções terá de ter em consideração das especificidades legais no redesenho do modelo de funções, com especial incidência no Estatuto da Carreira Docente.
RF-PS 15	O redesenho do modelo de funções terá de garantir a identificação das funções e dos processos de recursos humanos necessários.
RF-PS 16	O redesenho do modelo de funções terá de garantir o redesenho dos fluxos de trabalho, considerando as regulamentações específicas.
RF-PS 17	O redesenho do modelo de funções terá de garantir a definição das interfaces dos utilizadores e as integrações com outros sistemas operacionais.
RF-PS 18	O redesenho do modelo de funções terá de garantir a identificação das funcionalidades relativas à informação de referência, assegurando que permitem uma visão histórica dos dados e as operações <i>Create, Read, Update e Delete</i> , seguidamente denominadas por CRUD.
RF-PS 19	O redesenho do modelo de funções terá de garantir a identificação das funcionalidades conducentes à importação dos dados de recursos humanos dos sistemas operacionais vigentes nos agrupamentos escolares.
RF-PS 20	O redesenho do modelo de funções terá de garantir a identificação das funcionalidades do cadastro dos funcionários, assegurando que permitem uma visão histórica dos dados e as operações CRUD.

RF-PS 21	O redesenho do modelo de funções terá de garantir a identificação das funcionalidades que sustentem o processamento de salários centralizado; a auditoria e controlo expedito do mesmo, as obrigações legais em forma de entregáveis (relatórios e ficheiros) e a transferência de dados orçamentais resultantes do processamento mensal de salários, para o SIGEFE - sistema operacional de contabilidade do IGeFE, I.P..
RF-PS 22	O redesenho do modelo de funções terá de garantir a identificação das funcionalidades que sustentem a criação dos indicadores de gestão, estáticos, dinâmicos, do balanço social e do SIOE.
RF-PS 23	Implementação do processamento de salários, contemplando o cálculo de todos os abonos, descontos e dívidas de descontos, tendo em conta a totalidade da legislação laboral vigente no Ministério da Educação. A implementação de um sistema de processamento de salários no Ministério da Educação é um processo extremamente complexo que requer um cumprimento escrupuloso da legislação laboral em vigor. Este sistema será incumbido de efetuar o cálculo completo de todos os abonos, descontos e dívidas de descontos. Dada a complexidade e a necessidade de fiabilidade máxima, o sistema deve ser desenhado para minimizar erros, incorporando, como exemplo, algoritmos de verificação e validação robustos.
RF-PS 24	Atendendo à complexa natureza do processamento salarial no sector público e às limitações temporais do projeto, esta funcionalidade terá de ser fornecida e implementada sobre um ou mais produtos COTS (<i>Commercial Off-The-Shelf</i>) ou MOTS (<i>Modified Off-The-Shelf</i>).
RF-PS 25	Adicionalmente, será indispensável estabelecer os mecanismos de interoperabilidade entre o sistema de gestão de recursos humanos existente e o novo produto de processamento salarial. Esta interoperabilidade assegurará uma comunicação bidirecional eficiente para a transferência de dados relevantes.
RF-PS 26	A solução de processamento de salários terá de garantir a interoperabilidade entre o sistema operacional de recursos humanos e o produto de processamento de salários, a fim de assegurar a transferência de dados de cadastro necessários ao processamento salarial. Esta integração permitirá que o produto de salários funcione como um serviço externo do sistema operacional de recursos humanos.
RF-PS 27	A solução de processamento de salários terá de identificar e mapear as tabelas de referência entre o sistema operacional de recursos humanos e o produto de processamento de salários, assegurando a compatibilidade na codificação das principais regras de negócio.
RF-PS 28	A solução de processamento de salários terá de implementar um modelo de dados robusto no sistema operacional de recursos humanos que seja capaz de receber os dados resultantes do processamento de salários.

RF-PS 29	A solução de processamento de salários terá de garantir o processamento mensal de salários para um universo de cerca de 130.000 (cento e trinta mil) funcionários sob a tutela do IGeFE, I.P., englobando 810 (oitocentos e dez) agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas.
RF-PS 30	A solução de processamento de salários terá de garantir a anulação do processamento mensal de salários.
RF-PS 31	A solução de processamento de salários terá de garantir o processamento mensal de salários, possibilitando o cálculo de retroativos, devido a alterações nos valores base de abonos ou nas regras de cálculo e percentagens de descontos.
RF-PS 32	A solução de processamento de salários terá de disponibilizar um processo ágil para a correção de dados de cadastro inconsistentes ou errados, facilitando a comunicação entre o sistema operacional de recursos humanos e o produto de processamento de salários.
RF-PS 33	A solução de processamento de salários terá de estabelecer a interoperabilidade entre o produto de processamento de salários e o sistema operacional de recursos humanos, visando a transferência dos dados resultantes do processamento de salários.
RF-PS 34	A implementação da solução de processamento de salários terá de salvaguardar a realização de um “projeto-piloto” em um ou mais agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas para avaliar a eficácia, eficiência e performance do sistema implementado.
RF-PS 35	O concorrente será inteiramente responsável por identificar e executar todas as atividades essenciais não explicitamente mencionadas neste documento, mas que são cruciais para o desenvolvimento bem-sucedido e eficaz do sistema de processamento de salários.
RF-PS 36	O Concorrente será responsável pela disponibilização de todas as funcionalidades legais inerentes ao processamento mensal de salários. Os entregáveis deverão cumprir todas as obrigações legais, tanto mensais como anuais, que estejam em vigor.
RF-PS 37	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a elaboração de relatórios e ficheiros associados à folha de vencimentos.
RF-PS 38	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a emissão dos recibos de vencimentos.
RF-PS 39	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar o lançamento de pagamentos manuais.
RF-PS 40	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar o lançamento de reposições.

RF-PS 41	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração da declaração anual de IRS.
RF-PS 42	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros obrigatórios para a Autoridade Tributária.
RF-PS 43	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar o lançamento de acertos de descontos destinados à Caixa Geral de Aposentações.
RF-PS 44	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar o lançamento de acertos de descontos destinados à Segurança Social.
RF-PS 45	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar o lançamento de acertos de descontos destinados à ADSE.
RF-PS 46	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros obrigatórios para a Caixa Geral de Aposentações.
RF-PS 47	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros obrigatório para a Segurança Social.
RF-PS 48	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros obrigatórios para a ADSE.
RF-PS 49	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros das contribuições obrigatórias das Entidades Empregadoras.
RF-PS 50	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros obrigatórios sobre as receitas do estado.
RF-PS 51	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros obrigatórios sobre as operações de tesouraria.
RF-PS 52	A Solução de Processamento de Salário terá de salvaguardar a geração de relatórios e ficheiros obrigatórios destinados a outras entidades.
RF-PS 53	O concorrente é inteiramente responsável por identificar e executar todos os relatórios e ficheiros essenciais não explicitamente mencionadas neste documento.

RF-PS 54	<p>Implementação de processo de transferência de dados orçamentais decorrentes do processamento mensal de salários, para o sistema operacional de contabilidade do IGeFE, I.P. (SIGEFE)</p> <p>A Solução de Processamento de Salário terá de estabelecer um fluxo de dados confiável entre o sistema de recursos humanos, encarregado de calcular todos os montantes a serem pagos aos funcionários, às entidades classificadas como receitas do estado, às entidades classificadas como operações de tesouraria e às contribuições provenientes das entidades empregadoras, e o sistema de contabilidade SIGEFE, que é responsável pelo pagamento efetivo.</p>
RF-PS 55	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar os mecanismos de interoperabilidade com o sistema operacional de contabilidade para acesso em tempo real à informação orçamental.
RF-PS 56	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a verificação e validação da correta afetação orçamental relativa aos abonos dos funcionários.
RF-PS 57	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a revisão e validação das dotações orçamentais geradas pelo sistema de recursos humanos, em conformidade com o orçamento vigente no sistema operacional de contabilidade.
RF-PS 58	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a execução da transferência de dados para o sistema operacional de contabilidade.
RF-PS 59	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar o cancelamento da transferência de dados para o sistema operacional de contabilidade.
RF-PS 60	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a geração dos montantes ilíquidos resultantes do processamento de salários mensais, segmentados pelo respetivo classificador orçamental.
RF-PS 61	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a geração dos montantes líquidos a serem pagos aos funcionários.
RF-PS 62	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a geração dos montantes destinados ao pagamento às Entidades classificadas como receitas do estado
RF-PS 63	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a geração dos montantes destinados ao pagamento às Entidades classificadas como operações de tesouraria.

RF-PS 64	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a geração dos montantes relativos às contribuições das entidades empregadoras.
RF-PS 65	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a implementação dos mecanismos de Interoperabilidade dos dados gerados durante a transferência para o sistema operacional de contabilidade.
RF-PS 66	O processo de transferência de dados orçamentais terá de salvaguardar a produção de relatórios e ficheiros subsequentes à transferência de dados para o sistema operacional de contabilidade.
RF-PS 67	O IGeFE, I.P. já tem implementada a funcionalidade da consolidação dos salários dos diversos agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas, assim como a geração do ficheiro destinado ao IGCP e às Entidades Bancárias. Neste âmbito, o Concorrente terá de prever a implementação deste processo, tendo conta o novo sistema operacional de recursos humanos.
RF-PS 68	<p>A Solução terá de disponibilizar funcionalidades para a auditoria e controlo eficiente e expedito do processamento de salários, considerando o número de funcionários que constam na folha de vencimentos.</p> <p>Auditoria de dados e processos tem como finalidade estabelecer um conjunto abrangente de métricas, visando identificar incoerências, potenciais fraudes ou discrepâncias no tratamento dos dados relativos aos funcionários.</p>
RF-PS 69	<p>As funcionalidades de auditoria e controle do processamento de salário terão de salvaguardar no mínimo as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pagamento incorreto de abonos em vários locais de trabalho; b) Inconsistência ou erros na contabilização da assiduidade; c) Atribuições inadequadas ou repetidas de ajudas de custo; d) Atribuições inadequadas ou repetidas de horas extraordinárias; e) Outros erros ou omissões relacionadas com o cadastro dos funcionários que possam ter impacto no processamento de salários
RF-PS 70	<p>A funcionalidade de auditoria mensal de salários terá de possibilitar a realização de uma auditoria centralizada do processamento mensal dos vencimentos, eliminando a necessidade de análise manual das folhas de vencimentos em papel. A utilização de uma abordagem informatizada garante uma avaliação rigorosa e fidedigna do processamento salarial.</p> <p>As métricas a implementar, e entre outras são as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Funcionários que deixaram de receber entre processamentos; b) Funcionários que começaram de receber entre processamentos;

	<p>c) Funcionários que tiveram um aumento líquido superior a uma % (variável);</p> <p>d) Introdução de abonos novos;</p> <p>e) Finalização de abonos;</p> <p>f) Introdução de descontos novos;</p> <p>g) Finalização de descontos;</p> <p>h) Introdução de prestações novas;</p> <p>i) Finalização de prestações;</p> <p>j) Variações percentuais de abonos;</p> <p>k) Variações percentuais de descontos;</p> <p>l) Funcionários que recebem vencimento e não recebem Subsídio de Férias;</p> <p>m) Funcionários que recebem vencimento e não recebem Subsídio de Natal;</p> <p>n) Bem como outras métricas adicionais que contribuam para uma auditoria eficaz da folha de vencimentos.</p>
RF-PS 71	<p>IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS QUE ASSEGUREM O REGISTO DE TODAS AS AÇÕES DE CRUD, SEJA VIA BASE DE DADOS OU VIA SISTEMAS OPERACIONAIS, BEM COMO O REGISTO DA TOTALIDADE DOS ACESSOS AOS SISTEMAS E ÀS FUNCIONALIDADES DOS MESMOS, CUMPRINDO TODAS AS OBRIGAÇÕES LEGAIS RELACIONADAS COM O RGPD. SERÁ TAMBÉM NECESSÁRIO DESENVOLVER O RESPECTIVO SISTEMA DE ACESSO AOS REGISTOS RECOLHIDOS.</p> <p>A Solução terá de salvaguardar as seguintes funcionalidades:</p> <p>a) Disponibilização de uma base de dados autónoma que será utilizada exclusivamente para o armazenamento de <i>logs</i> e metadados;</p> <p>b) Implementar o armazenamento automático de todas as consultas SQL e comandos do tipo DML realizados na base de dados do sistema operacional de recursos humanos;</p> <p>c) Armazenar e auditar informações sobre o acesso a diferentes funcionalidades dos sistemas, detalhando quem acedeu, quando acedeu e a que função teve acesso;</p> <p>d) Disponibilizar uma interface segura para os utilizadores, de modo a permitir o acesso autorizado aos <i>logs</i> e registos armazenados, oferecendo opções de pesquisa e filtragem;</p> <p>e) Implementar estratégias de salvaguarda e de recuperação para a base de dados de <i>logs</i>, assegurando a integridade e a disponibilidade dos dados.</p>

Portal

RF-P 01	<p>Implementação Portal (portal do colaborador – IGeFE, I.P. determinar o nome do portal) que permita o acesso em modo self-service aos funcionários do Ministério da Educação, proporcionando o acesso a um conjunto de funcionalidades descentralizadas de Recursos Humanos:</p> <p>O objetivo deste subsistema consiste num Portal orientado para os funcionários do Ministério da Educação. Este Portal deve disponibilizar um conjunto diversificado e descentralizado de funcionalidades vinculadas à gestão dos recursos humanos.</p>
RF-P 02	O Portal deve ser construído com o emprego de tecnologias modernas e robustas. Estas tecnologias devem assegurar não apenas a máxima segurança no tratamento dos dados, mas também garantir alta disponibilidade e eficiência operacional.
RF-P 03	O Portal para os utilizadores deverá ser desenhado de forma intuitiva e de fácil utilização, possibilitando que os funcionários obtenham as informações necessárias de forma rápida e precisa.
RF-P 04	O Portal terá como objetivo introduzir os seguintes: melhoria da satisfação dos funcionários, redução dos custos operacionais, aumento da produtividade, otimização dos canais de comunicação, aumento da flexibilidade de trabalho e disponibilidade permanente no acesso às funções de recursos humanos.
RF-P 05	Implementação de um Portal escalável que permita o acesso self-service e autónomo a aproximadamente 130.000 (cento e trinta mil) funcionários, atuando como uma ferramenta de <i>front-office</i> para uma variedade de funções relacionados à gestão dos recursos humanos.
RF-P 06	Implementação de um Portal de administração que atue como uma ferramenta de <i>back-office</i> , permitindo uma gestão eficaz do Portal de <i>front-office</i> , a qual inclui a administração de utilizadores, configuração de perfis de acessos, monitorização de acessos, em como procedimentos de atualização e manutenção.
RF-P 07	A implementação de uma funcionalidade que permita a consulta dos dados pessoais e profissionais constantes no cadastro do funcionário.
RF-P 08	A implementação de uma funcionalidade que permita a consulta e a transferência segura e confidencial do recibo de vencimento.
RF-P 09	A implementação de uma funcionalidade que permita a consulta e a transferência segura e confidencial da declaração anual de rendimentos.
RF-P 10	Implementação de um Portal (portalRHedu) que suporte o tratamento da totalidade do cadastro dos funcionários do Ministério da Educação, bem a gestão de toda a informação de referência, e que possa ser descentralizado em termos de dados e de funções ao IGeFE, I.P. e aos Agrupamentos Escolares.

RF-P 11	Implementação de um Portal que suporte o tratamento integral do cadastro dos funcionários do Ministério da Educação, bem como a gestão de todas as informações de referência, é uma tarefa complexa que requer uma abordagem multifacetada. Esta etapa envolve um conjunto de atividades críticas e deve ser executada tendo em conta um conjunto de especificações.
RF-P 12	O Portal deverá ser descentralizado em termos de dados e funções para torná-lo acessível aos funcionários dos serviços centrais do IGeFE, I.P. e aos funcionários dos diversos agrupamentos escolares.
RF-P 13	As interfaces dos utilizadores devem ser desenvolvidas com consideração ao perfil de utilizador que terá acesso a cada função. Como exemplo, o administrador do IGeFE, I.P. que tem acesso à totalidade dos dados e funções, deverá interagir com uma interface de assiduidade específica para esse perfil. Em contraste, um utilizador de um agrupamento escolar, que tem acesso apenas aos dados dos seus próprios funcionários, deverá utilizar uma interface de assiduidade distinta. Este procedimento assegura que as interfaces sejam personalizadas de acordo com os níveis de acesso e responsabilidades de cada tipo de utilizador.
RF-P 14	<p>Na construção deste Portal, os aspetos seguintes devem ser levados em consideração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar em estrita conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis; • Identificar e mitigar potenciais riscos à segurança dos dados e da infraestrutura, como medida preventiva para eventuais vulnerabilidades; • Desenhar um rigoroso planeamento da arquitetura técnica e de dados para garantir o funcionamento eficiente e eficaz do Portal; • As ferramentas e linguagens de programação escolhidas para o desenvolvimento devem ser modernas e robustas, a fim de suportar as funcionalidades necessárias; • Delinear a abordagem metodológica para o desenvolvimento do Portal, para garantir um processo estruturado e coeso; • Implementar robustos mecanismos de segurança para restringir e controlar o acesso aos Portal, garantido a confidencialidade e a integridade dos dados; • Realizar testes de segurança para assegurar a integridade e robustez do Portal contra possíveis ameaças; • Dotar o Portal com a capacidade de integrar-se com outros sistemas de informação, possibilitando a interoperabilidade de dados; <p>Finalmente, as interfaces devem ser rigorosamente testadas em termos de usabilidade e performance para garantir que sejam tanto amigáveis ao utilizador quanto eficientes em termos de desempenho.</p>
RF-P 15	As funcionalidades associadas ao registo do cadastro de funcionários, que deverão ser desenvolvidas e disponibilizadas neste Portal, têm como objetivo permitir a inserção de dados, garantindo uma perspetiva histórica dos mesmos, e facilitar as operações de CRUD.

RF-P 16	O Portal terá de disponibilizar funcionalidades para gestão do Cadastro Pessoal – Funcionários, Familiares e Beneficiários.
RF-P 17	O Portal terá de disponibilizar funcionalidades para gestão do Cadastro Profissional - Profissão e Mobilidade
RF-P 18	O Portal terá de disponibilizar funcionalidades para gestão do Cadastro Remuneratório: <ul style="list-style-type: none"> a. Remuneração; b. Abonos Devidos; c. Associado de Entidades; d. Descontos Devidos; e. Dívidas de Descontos; f. Recetores Singulares de Descontos; g. Trabalho Extraordinário; h. Ajudas de Custo; i. Assiduidade e Incidência nos Abonos.
RF-P 19	O Portal terá de disponibilizar funcionalidades para gestão do Cadastro de Habilitações - Habilitações Literárias e Formações Profissionais.
RF-P 20	O Portal terá de disponibilizar funcionalidades para gestão da Classificação de Serviço.
RF-P 21	O Portal terá de disponibilizar funcionalidades para gestão de Remuneração por Orçamento.
RF-P 22	O Portal terá de salvaguardar também todos os interfaces necessários ao Utilizadores da Solução para disponibilizar as funcionalidades identificadas no Subsistema Processamento de Salários.

Indicadores de Gestão

RF-BI 02	O subsistema de indicadores de gestão servirá como repositório de toda a informação proveniente da operação (bases de dados e sistemas operacionais) da SOLUÇÃO e será
----------	--

	capaz de apresentar Informação Integrada e relacionada dos subsistemas de Processamento de Salários e Portal.
RF-BI 03	A informação de cada subsistema convergirá para o Modelo Analítico de forma automática e será processada e normalizada através de mecanismos automáticos denominados processos de ETL.
RF-BI 04	As funcionalidades que irão ser disponibilizadas no subsistema de <i>reporting</i> dependerão do perfil a que cada utilizador poderá estar associado. No caso de o utilizador estar associado a mais que um perfil, terá a acumulação das funcionalidades associadas a cada perfil a que pertence. Esta gestão de perfis deverá ser disponibilizada à gestão operacional do IGeFE, I.P. portanto sem necessidade de recorrer a programação ou manipulação direta da Base de Dados.
RF-BI 05	O modelo permitirá a criação de relatórios <i>ad-hoc</i> sobre diversos atributos relativos às chamadas registadas na SOLUÇÃO.
RF-BI 06	O subsistema Indicadores de Gestão disponibilizará uma aplicação que permitirá a um utilizador construir os seus próprios relatórios. Os relatórios produzidos por esta aplicação poderão ser disponibilizados a outros utilizadores através de repositório acessível através de browser e controlado através de permissões. O acesso à aplicação será controlado através de permissões e a aplicação é instalada automaticamente caso o utilizador a esteja a utilizar pela primeira vez.
RF-BI 07	IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITA ACEDER, EM TEMPO REAL, A UM CONJUNTO DE INDICADORES ESTÁTICOS E DINÂMICOS DE RECURSOS HUMANOS, COM BASE NOS DADOS DO SISTEMA OPERACIONAL DE RECURSOS HUMANOS. ESTE SISTEMA TAMBÉM DEVERÁ CUMPRIR COM AS OBRIGAÇÕES LEGAIS RELATIVAS AO REPORTE DE DADOS INERENTES AO BALANÇO SOCIAL E AO SIOE.
RF-BI 08	A Solução terá de disponibilizar uma base de dados autónoma de indicadores de gestão que permita obter, em tempo real, um conjunto de indicadores estáticos e dinâmicos através de ferramentas do tipo DSS (Sistemas de Suporte à Decisão) e EIS (Sistemas de Informação Executiva).
RF-BI 09	O Sistema de indicadores de gestão terá de disponibilizar uma base de dados autónoma que será utilizada exclusivamente para o armazenamento dos indicadores de gestão

RF-BI 10	O Sistema de indicadores de gestão terá de contemplar o desenho do modelo de dados (em formato estrela ou floco de neve) incorporando os fatos e as dimensões de análise necessárias.
RF-BI 11	O Sistema de indicadores de gestão terá de salvaguardar os processos de ETL (Extração, Transformação e Carregamento) que alimentarão a base de dados de indicadores de gestão.
RF-BI 12	O Sistema de indicadores de gestão terá de salvaguardar a criação e configuração da base de dados de indicadores de gestão.
RF-BI 13	O Sistema de indicadores de gestão terá de salvaguardar o desenvolvimento, codificação, testar e otimização dos processos de ETL que irão alimentar o sistema dos indicadores de gestão.
RF-BI 14	O Sistema de indicadores de gestão terá de salvaguardar a configuração de metadata nas ferramentas de DSS e EIS e criar os respetivos <i>dashboards</i> , relatórios e outras visualizações que ajudarão os utilizadores finais a interagir com os dados.
RF-BI 15	O Sistema de indicadores de gestão terá de salvaguardar a implementação de medidas de segurança para proteger a integridade e a confidencialidade dos dados.
RF-BI 16	O Sistema de indicadores de gestão terá de elaborar de forma ágil e automática o Balanço Social, possibilitando a sua utilização como instrumento de planeamento e gestão de recursos humanos.
RF-BI 17	O Sistema de indicadores de gestão terá de disponibilizar os quadros obrigatórios do Balanço Social.
RF-BI 18	O Sistema de indicadores de gestão terá de permitir a comparação dos dados históricos do Balanço Social.
RF-BI 19	O Sistema de indicadores de gestão terá de disponibilizar em mapas pré-formatados, a informação agregada por diferentes dimensões de análise, evidenciando os indicadores constituintes do Balanço Social e fornecendo uma visão fundamentada do estado da organização.
RF-BI 20	O Sistema de indicadores de gestão terá de permitir extrair automaticamente os ficheiros obrigatórios do SIOE em formato XML.
RF-BI 21	O Sistema de indicadores de gestão terá de permitir extrair um conjunto de indicadores estáticos e dinâmicos relacionados com os efetivos, movimento de pessoal, regimes de trabalho, despesas com pessoal, formação profissional, absentismo, saúde e segurança no trabalho, e relações profissionais.

Integrações

RF-I 01	Implementação de processos de interoperabilidade entre os sistemas de recursos humanos existentes nos agrupamentos escolares, a fim de assegurar a migração dos dados do cadastro dos funcionários.
RF-I 02	A Solução terá de garantir a utilização de APIs normalizadas para assegurar a migração de dados sem problemas entre os diferentes sistemas de Recursos Humanos. Atualmente, a gestão do cadastro e o processamento de salários dos funcionários são realizados de forma descentralizada pelos Agrupamentos de Escolas e Escolas não Agrupadas através de sistemas operacionais que incluem a componente de recursos humanos.
RF-I 03	Implementação de processos de interoperabilidade entre os sistemas de recursos humanos existentes nos agrupamentos escolares terá de salvaguardar os seguintes processos: <ul style="list-style-type: none"> a) Análise e avaliação dos sistemas de recursos humanos vigentes, identificando os sistemas que necessitam de ser interligados; b) Compreensão dos requisitos, funções e dados que serão partilhados entre os sistemas, e avaliação das tecnologias em uso; c) Definição dos objetivos da interoperabilidade, especificando os dados que serão acedidos através dos <i>web services</i>; d) Identificação dos requisitos de segurança, desempenho e conformidade; e) Desenvolvimento da arquitetura de integração, definindo os recursos, métodos, modelos de dados, URLs, parâmetros e estruturas de resposta; f) Implementação dos <i>web services</i>; g) Criação dos processos subsequentes de migração e atualização dos dados no sistema operacional de recursos humanos.
RF-I 04	A Solução deverá prever uma arquitetura e estratégia para a interoperabilidade entre os diferentes subsistemas, com vista otimizar a eficiência, flexibilidade e robustez de um ambiente tecnológico complexo, especialmente em organizações que contam com múltiplos sistemas, aplicações e bases de dados que necessitam de interagir de forma harmónica e eficiente.
RF-I 05	A arquitetura de integração terá de salvaguardar a orquestração de Serviços: Coordenação e automatização do fluxo de dados e processos entre diferentes sistemas, permitindo a criação de rotinas de trabalho mais eficientes

RF-I 06	A arquitetura de integração terá de salvaguardar a transformação de Dados: Conversão de formatos e estruturas de dados para garantir que as informações possam ser entendidas e utilizadas por todos os sistemas envolvidos.
RF-I 07	A arquitetura de integração terá de salvaguardar a encaminhamento condicional: Direcionamento de mensagens e dados para os destinos apropriados com base em critérios pré-definidos
RF-I 08	A arquitetura de integração terá de salvaguardar a autenticação e autorização: Garantia de que apenas entidades autorizadas possam aceder aos dados, mantendo um alto nível de segurança.
RF-I 09	A arquitetura de integração terá de salvaguardar a acompanhamento e Auditoria: Encaminhamento do fluxo de dados em tempo real e capacidade de gerar registos para fins de conformidade e análise.
RF-I 10	A arquitetura de integração terá de salvaguardar o balanceamento da Carga: distribuição inteligente das solicitações entre os recursos disponíveis para maximizar a eficiência e a disponibilidade.
RF-I 11	A arquitetura de integração terá de salvaguardar protocolo de comunicação: suporte a vários protocolos de comunicação para facilitar a interoperabilidade entre sistemas distintos.
RF-I 12	A arquitetura de integração terá de salvaguardar gestão de eventos: capacidade de capturar e responder a eventos específicos, automatizando ações e alertas conforme necessário.

Solução de Suporte

RF-SS 01	Solução a implementar deverá funcionar de forma integrada com a plataforma atualmente utilizada pelo IGeFE, I.P. para este efeito. A plataforma em exploração no IGeFE, I.P. é o Servicenow.
RF-SS 02	<p>Licenciamento devesa salvaguardar durante a totalidade da duração do Contrato as seguintes necessidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IGeFE, I.P. – 20 licenças para a equipa central de suporte à solução que respondem às solicitações, aprovam pedidos e gerem ou executam tarefas no âmbito dos processos. - Agrupamento escolares - 800 licenças para as equipas dos agrupamentos escolares que farão suporte de primeira linha.

RF-SS 03	<p>A solução de suporte terá de ser disponibilizada em <i>on-prem</i> ou em instância <i>Cloud</i> dedicada ao IGeFE, I.P..</p> <p>Caso o Concorrente opte por propor a disponibilização da solução on-prem tem de incluir na sua proposta os custos de infraestrutura e instalação da Solução de Suporte.</p>
RF-SS 04	<p>Caso o Concorrente pretenda propor uma plataforma / tecnologia diferente da atualmente em exploração no IGeFE, I.P. poderá fazê-lo, no entanto, terá de considerar no âmbito dos seus serviços as seguintes vertentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infraestrutura e licenciamento necessário para o funcionamento da plataforma proposta - Serviços de capacitação de toda a equipa técnica do IGEFE, I.P., (30 recursos em ambiente de trabalho presencial), bem como dos utilizadores finais, (1618 recursos em ambiente de trabalho remoto). Plano de capacitação terá de incluir no mínimo 176 horas de sessões de formação. - Integração com sistemas do IGeFE, I.P. (Autenticação, SIGEFE) - Integração da solução proposta com a plataforma <i>serviceNow</i> em funcionamento no IGeFE, I.P. por forma garantir: <ul style="list-style-type: none"> • CMDB única • Uniformização de processos • Encaminhamento de processos para as equipas de resolução
RF-SS 05	<p>A solução de suporte tem de disponibilizar de forma nativa, no mínimo, os seguintes processos ITSM:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>Incident Management</i>; b) <i>Request Management</i>; c) <i>Problem Management</i>; d) <i>Change Management</i>; e) <i>Asset Management</i>; f) <i>Service Level Management</i>; g) <i>Knowledge Management</i>; h) <i>Cost Management</i>.
RF-SS 06	<p>A solução de suporte tem de disponibilizar de forma nativa, no mínimo, as seguintes funcionalidades: <i>Configuration Management Database</i>, Catálogo de Serviços, reportes e <i>dashboards</i>, inquéritos, portal de serviços, aplicação mobile, espaço de trabalho para agentes e supervisores, arquitetura e segurança, integrações e administração e experiência do utilizador.</p>

RF-SS 07	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de <i>Incident Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Incidentes e pedidos têm que ser registados em tabelas distintas; b) Permitir registar incidentes via email, portal Self-Service, Chat e App mobile; c) Fornecer um mecanismo que inclua pesquisa contextual para exibir artigos de conhecimento relevantes e questões semelhantes à medida que um incidente é criado; d) Permitir visualizar dependências para identificar quais serviços de negócio que são afetados por um incidente e ajudar na investigação do incidente; e) Disponibilizar funcionalidades para criar e gerir <i>Major incidents</i> e comunicações relacionadas com <i>Major incidents</i>.
RF-SS 08	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de <i>Request Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Incidentes e Pedidos têm que ser registados em tabelas distintas; b) Permitir que os administradores ou administradores delegados criem itens em catálogo que sejam acessíveis a partir de browser ou APP mobile nativa; c) Disponibilizar um fluxo de trabalho gráfico integrado para ajudar a automatizar a resposta aos pedidos; d) Permitir a atribuição de tarefas a vários grupos; e) Suportar a visualização do catálogo de serviços de acordo com perfis de utilização; f) Disponibilizar uma App mobile nativa para ajudar os funcionários a obter ajuda e efetuar pedidos.
RF-SS 09	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos relativamente ao processo ITSM de <i>Problem Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Relacionar problemas com incidentes, alterações e outros tipos de registos; b) Permitir visualizar dependências para ajudar na investigação da raiz dos problemas; c) Permitir pesquisar serviços afetados por um problema; d) Permitir a criação de artigos de conhecimento a partir de problemas; e) Permitir a auto resolução de incidentes relacionados com um problema quando este é resolvido.

RF-SS 10	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de <i>Change Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permitir a pesquisa de serviços afetados por uma alteração; b) Permitir a deteção de conflitos relacionados com alterações calendarizadas para o mesmo período ou que impactem os mesmos CIs (<i>configuration items</i>); c) Permitir calcular e avaliar o risco associado a pedidos de alteração; d) Permitir planear, agendar e gerir reuniões de <i>Change Advisory Board</i> (CAB); e) Disponibilizar um catálogo de alterações padrão pré-aprovadas para agilizar os respetivos pedidos; f) Permitir atualizações em tempo real sobre <i>Assets</i> e <i>Configuration Items</i> diretamente a partir de uma alteração; g) Gerar um evento se o estado de um pedido de alteração for atualizado; h) Permitir a gestão de tarefas usando um aplicativo móvel, com acesso à informação necessária em tempo real para concluir as tarefas; i) Definir políticas de aprovação de pedidos de alteração com várias variáveis e, posteriormente avaliá-las dinamicamente para gerar a aprovação apropriada; j) Possibilitar a seleção das políticas a usar e a respetiva ordem.
RF-SS 11	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de <i>Asset Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permitir o rastreamento de Ativos e <i>Configuration Items</i> em tabelas separadas com relacionamentos e sincronização automática entre elas quando necessário; b) Permitir a conexão a fontes de informações de ativos tal como o Microsoft SCCM; c) Permitir rastrear informações associadas aos ativos, tais como estado, aquisição, Contratos, depreciação e abate; d) Permitir que um modelo de ativos seja publicado num catálogo de produtos para solicitação pelos utilizadores; e) Procurar informações sobre ativos utilizando um código QR a partir de um dispositivo móvel; f) Disponibilizar uma aplicação móvel que permita aos agentes ver os ativos atribuídos a um utilizador; g) Disponibilizar uma aplicação móvel que permita aos utilizadores visualizarem os seus ativos atribuídos e reportarem um incidente contra um ativo; h) Permitir digitalizar e receber vários ativos num inventário, enviando-os para a plataforma central num único lote.
RF-SS 12	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao <i>Service Level Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permitir monitorizar e gerir a qualidade dos serviços associados a vários Contratos de nível de serviço (SLA), Contratos de nível operacional (OLA) ou Contratos subjacentes (UC); b) Definir condições de arranque, pausa, paragem e reposição de um SLA;

	c) Disponibilizar uma linha temporal visual que forneça uma visão detalhada das atualizações que desencadearam alterações de estado durante o ciclo de vida de um SLA.
RF-SS 13	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de <i>Knowledge Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permitir o acesso a artigos de conhecimento a partir de uma aplicação móvel; b) Criar múltiplas bases de conhecimento para diferentes grupos com base em critérios como departamento e localização; c) Permitir criar e manter várias versões de um artigo de conhecimento e agendar a sua publicação; d) Permitir que os agentes criem, editem, publiquem artigos sem terem de abandonar o seu espaço de trabalho; e) Permitir que os utilizadores subscrevam bases de conhecimento e artigos de conhecimento, e recebam notificações sobre novos artigos, revisões de artigos ou comentários; f) Disponibilizar mecanismos para que os utilizadores avaliem os artigos e forneçam feedback; g) Permitir que os gestores de incidentes recebam feedback sobre artigos e identifiquem quais os tópicos que faltam na base de conhecimento.
RF-SS 14	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente ao processo ITSM de <i>Cost Management</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rastrear os custos associados a <i>configuration items</i>, Contratos, tarefas e mão-de-obra; b) Permitir a criação de linhas de despesas e regras de atribuição de despesas; c) Agregar os custos do item de configuração e aplicar o custo total a um serviço de negócio ou aplicação utilizando os relacionamentos definidos.

RF-SS 15	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de <i>Configuration Management Database</i> (CMDB):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permitir o rastreamento de Ativos e <i>Configuration Items</i> em tabelas separadas com relacionamentos e sincronização automática entre elas quando necessário; b) Conter uma Base de Dados de Gestão de Configurações nativa (CMDB) que armazena representações lógicas de ativos, serviços e relações entre eles; c) Disponibilizar vistas das dependências com representação gráfica de infraestrutura associada a um CI e a aplicação ou serviço que este suporta; d) Conseguir centralmente identificar e conciliar dados de diferentes fontes de dados para manter a integridade da CMDB; e) Fornecer indicadores de saúde como CIs duplicados, campos de CI necessários e auditorias que contribuam para o cálculo dos níveis de saúde de CIs, classes e da CMDB; f) Permitir a definição de estados e ações para um CI e aplicar as ações apropriadas com base no estado do CI; g) Possibilitar a pré-configuração de alterações no CIs e suas relações para serem aplicadas à posteriori; h) Fornecer capacidades de base que o ajudem a compreender e controlar as alterações que foram feitas aos seus itens de configuração (CIs) no CMDB; i) Permitir perceber e controlar quais as alterações que foram feitas aos CIs; j) Permitir construir e executar consultas a infraestruturas complexas e serviços que abrangem várias classes CMDB, tabelas não CMDB e CIs ligadas por diferentes relações com a capacidade para criar relatórios a partir dessas consultas; k) Utilizar um conjunto de termos padrão consistentes e definições em todas as aplicações do ciclo de vida do serviço para fornecer visibilidade e reporte de ponta a ponta; l) Disponibilizar APIs para criar, atualizar e ler operações no CMDB.
RF-SS 16	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Catálogo de Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permitir a criação de um ou mais catálogos de serviços que permitam aos utilizadores solicitar itens numa base de self-service através do portal web ou aplicação móvel; b) Disponibilizar uma interface intuitiva que permita aos não administradores criar, manter e publicar itens de catálogo; c) Incluir variáveis de item de catálogo para recolher informações dos utilizadores sobre quais as opções que querem para um determinado item. Ex: cor, tamanho, etc; d) Fornecer controlos de acesso para gerir a visibilidade dos itens por critérios do utilizador, como departamento e localização; e) Permitir a definição de um conjunto de políticas de UI a serem aplicadas ao catálogo para gerir o comportamento dos itens de catálogo em canais web e móveis (não separadamente); f) Incluir uma função de administrador de catálogo para permitir que administradores não-sistemas giram itens de catálogo.

RF-SS 17	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Reportes e <i>Dashboards</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capacidades de reporte e <i>dashboarding</i> nativas; b) Fornecer relatórios pré-construídos que podem ser copiados e modificados; c) Suportar uma variedade de tipos de relatórios, incluindo bar, tarte, donut, séries de tempo, multidimensionais, pontuações, estatísticas, calendários, mapas e listas.
RF-SS 18	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Inquéritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Incluir um designer incorporado para criar categorias e perguntas, configurar os detalhes e publicar o inquérito a utilizadores ou grupos específicos; b) Permitir criar questões condicionais que aparecem apenas quando os utilizadores respondem a outras questões de uma determinada forma.
RF-SS 19	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Portal de Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fornecer uma interface ao utilizador modular para construção rápida e fácil de portais de aplicações e <i>dashboards</i> que ajude programadores e administradores não técnicos a criar uma experiência de utilizador atraente e envolvente para web e mobile; b) Capacidades de pesquisa para encontrar conteúdos no portal, com a capacidade de filtrar e refinar os resultados das pesquisas para uma maior relevância; c) Permitir que os utilizadores finais tenham uma conversa de chat com um agente em qualquer página do portal.
RF-SS 20	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de Aplicação Mobile:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Disponibilizar uma aplicação móvel nativa para utilizadores finais e agentes; b) Permitir que os utilizadores criem incidentes, colaborem com equipas, respondam a pedidos de aprovação, acessem à base de conhecimento e recebam notificações; c) Disponibilizar funcionalidades aos agentes para Aprovações, Gestão de Ativos, Gestão de Alterações, Gestão de Incidentes e Gestão de Conhecimento.
RF-SS 21	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de espaço de trabalho para agentes e supervisores:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conter interface fácil de navegar para os agentes ITSM para atribuição de incidentes, resolução de incidentes e escalamento de incidentes; b) Incluir uma interface <i>multi-tab</i> para os agentes gerirem eficientemente múltiplos incidentes, problemas e alterar pedidos; c) Permitir que os agentes procurem rapidamente informações em várias fontes, tais como bases de conhecimento e o catálogo de serviços; d) Permitir que os agentes gerem o seu próprio horário trocando turnos com pares ou fazendo pedidos de intervalo.

RF-SS 22	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de arquitetura e segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) A solução não pode requerer VPN ou aberturas especiais na <i>firewall</i> para aceder ao serviço; b) A solução tem de proporcionar uma elevada disponibilidade com capacidade de <i>warm standby</i> e <i>failover</i> automático; c) A solução tem de proporcionar uma escalabilidade automatizada; d) A solução tem de logicamente separar os dados de cada cliente de todos os outros inquilinos no ambiente <i>cloud</i>; e) A solução tem de aderir às normas ISO 27001, ISO/IEC 27018, SSAE 18 SOC 1 Tipo 2 e SOC 2 Tipo 2; f) A solução tem de ser capaz de encriptar dados em trânsito utilizando o TLS 1.2; g) A solução tem de ser capaz de encriptar campos de texto e anexos; h) A solução tem de ter a capacidade de controlar de forma granular o acesso do utilizador aos dados, incluindo bloquear o acesso administrativo a informações sensíveis como por exemplo registos de RH dos funcionários; i) O sistema tem de ser compatível com a legislação relativa à proteção de dados; j) A disponibilidade do sistema não deve ser inferior a 99,8% de <i>uptime</i>, excluindo os períodos de inatividade planeada.
RF-SS 23	<p>A solução a implementar deve garantir a integração via:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>Web Services</i> (REST/SOAP); b) <i>E-mail</i>; c) Ficheiros (CSV, XLS, XML); d) LDAP; e) ODBC.
RF-SS 24	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de administração e experiência do utilizador:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) A solução deve ter uma interface de utilizador, uma base de código e um modelo de dados para toda a gestão de serviços, gestão de operações, gestão de negócios e aplicações personalizadas; b) A solução deve ter capacidades nativas na plataforma para reporte e analítica incorporada nos fluxos de trabalho da gestão de serviços, sem necessidade de ferramentas de reporte de terceiros; c) A solução deve ter funcionalidades de colaboração sociais nativas, incluindo <i>feeds</i>, fluxos de atividade e chat; d) A solução deve fornecer múltiplas opções de configuração incluindo no <i>code</i> e <i>low code</i> para atender às especificidades da organização com esforço reduzido; e) A solução deve permitir ao administrador aplicar alterações de configuração com tempo de inatividade zero; f) A solução deve permitir uma manutenção planeada com zero a tempo de paragem mínimo; g) A solução deve permitir atualizações de <i>releases</i> com tempo de paragem zero a

	<p>mínimo;</p> <p>h) As atualizações de <i>releases</i> da plataforma devem estar incluídas no custo da solução;</p> <p>i) A solução deve ser agnóstica ao dispositivo, incluindo portátil/desktop, smartphone/tablet, e através de aplicações nativas para iOS e Android.</p>
RF-SS 25	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de agentes virtuais:</p> <p>a) Fornecer assistência nativa ao utilizador através de conversas dentro de uma interface de mensagem disponível em canais como portal de serviço, dispositivos móveis ou outros tais como por exemplo o Microsoft Teams;</p> <p>b) Cumprimentar os utilizadores com uma saudação contextual que faz referência ao utilizador pelo seu nome;</p> <p>c) Disponibilizar informação de qualquer interrupção, incidente e solicitar informações;</p> <p>d) Integrar com a pesquisa de base de catálogo e conhecimento;</p> <p>e) Pesquisar artigos de conhecimento e artigos de catálogo quando nenhum tópico de conversação existente corresponder a uma consulta de utilizadores;</p> <p>f) Dar aos utilizadores a opção de mudar para um agente humano para assistência durante as conversas do <i>chatbot</i>;</p> <p>g) Permitir encaminhar automaticamente as conversas para o grupo de agente correto automatizando a recolha de dados através de um inquérito pré chat aos utilizadores;</p> <p>h) Oferecer uma forma de desenvolver, testar e implementar conversas automatizadas de <i>chatbot</i> que ajudem os utilizadores com problemas comuns ou em tarefas de auto serviço;</p> <p>i) Permitir a criação de blocos reutilizáveis para executar funções comuns, reduzindo a manutenção;</p> <p>j) Assegurar conversas através de linguagem natural (NLU) nativa para lançar as conversas apropriadas e extrair as informações adequadas para cumprir uma tarefa ou objetivo;</p> <p>k) Criar incidentes tendo em conta a semelhanças para evitar duplicações;</p> <p>l) Permitir a utilização de serviços NLU de terceiros, como por exemplo o IBM Watson;</p> <p>m) Permitir o encaminhamento de incidentes para agentes com base na sua</p>

	<p>disponibilidade, capacidade e habilitações;</p> <p>n) Notificar proactivamente os utilizadores sobre o estado dos seus incidentes e pedidos.</p>
RF-SS 26	<p>A solução a implementar deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos relativamente à funcionalidade de <i>Machine Learning</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Permitir o agrupamento de registos semelhantes para os tratar de forma conjunta ou para identificar padrões. Por exemplo, agrupar incidentes semelhantes que ocorreram recentemente para identificar um incidente grave; b) Permitir categorizar e encaminhar incidentes automaticamente com base em registos históricos; c) Ter funcionalidades como a classificação, semelhança e agrupamento de dados para treinar o sistema para prever, recomendar e organizar os dados numa ocorrência; d) Ter a capacidade de treinar e criar modelos preditivos únicos que possam ser aplicados a processos de negócio; e) Fornecer modelos de aprendizagem automática e ter a capacidade de criar novos modelos, avaliá-los e afiná-los. De possibilitar o teste destes modelos preditivos com um conjunto de dados familiar e integrar os melhores modelos em processos de negócio; f) Ser capaz de criar novos modelos preditivos duplicando e refinando um modelo existente; g) Disponibilizar um <i>dashboard</i> para monitorizar modelos preditivos e estatísticas

	associadas, e correlacionar métricas de negócio com métricas de <i>machine learning</i> para comunicar o valor da aprendizagem automática aos <i>stakeholders</i> .
RF-SS 27	<p>A solução a implementar, no que diz respeito à funcionalidade analítica, deve garantir o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos, tendo em vista a melhoria do desempenho e a aceleração da melhoria contínua do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Analisando as métricas e tendências críticas dos processos; ii. Medindo a saúde e comportamento dos processos contra os objetivos da organização; iii. Identificando padrões de processos e potenciais estrangulamentos antes destes ocorrerem; iv. Visualizando continuamente estatísticas de estado da plataforma, históricas e em tempo real em <i>dashboards</i>, por forma a permitir que os decisores possam tomar decisões informadas.
RF-SS 28	<p>A Solução de Suporte terá de estar direcionada para a área de Recursos Humanos oferecendo uma série de funcionalidades e benefícios que otimizam o desempenho organizacional e melhoram a experiência tanto de funcionários quanto dos decisores. As funcionalidades e benefícios que se pretende atingir são os seguintes:</p> <p>Funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Atendimento Multicanal: O sistema permite a comunicação através de diferentes canais como e-mail, telefone, chat e Portal; b) Triagem Automática: Classificação e redirecionamento automáticos de pedidos baseados em palavras-chave, prioridade e outros critérios; c) Base de Conhecimento: Uma biblioteca de soluções e respostas frequentes para acelerar a resolução de problemas e dúvidas comuns; d) Acompanhamento em Tempo Real: Rastreamento do status dos tickets e do desempenho pela equipa de suporte; e) Acordos de Nível de Serviço (SLAs): Estabelecer e monitorar SLAs para garantir tempos de resposta e resolução rápidos e eficientes; f) Gestão de Acessos: Diferentes níveis de acesso para funcionários, decisores e equipa de suporte, assegurando a confidencialidade e a integridade dos dados; g) Integração com Outros Sistemas: Facilidade de integração com outros sistemas operacionais de RH, ERP ou CRM para uma visão unificada dos dados e dos processos; h) Análise e Relatórios: Ferramentas para avaliar métricas como tempo de resposta, satisfação do cliente, eficácia da resolução, entre outras.
RF-SS 29	A Solução de Suporte tem de incluir nativamente capacidade para suportar a gestão de clientes e parceiros (B2B e B2C), incluindo a sua ativação e desativação.

RF-SS 30	Tem de suportar nativamente a segmentação de clientes e parceiros para que não possam ver dados de outras entidades.
RF-SS 31	A Solução de Suporte tem de disponibilizar nativamente um portal que suporte interações com clientes e parceiros para abertura e acompanhamento de casos.
RF-SS 32	A Solução de Suporte tem de permitir que utilizadores internos consigam abrir tickets em nome de clientes e parceiros.
RF-SS 33	A Solução de Suporte tem de permitir a fácil associação entre ativos e Contratos de serviços com clientes e parceiros.
RF-SS 34	A Solução de Suporte tem de ter a capacidade de configurar modelos e métricas que compõem as pontuações dos fornecedores.
RF-SS 35	A Solução de Suporte tem de permitir gerir e monitorizar de forma gráfica a performance dos fornecedores, incluindo em termos de OLAs e SLAs.
RF-SS 36	A ferramenta deve permitir elaborar iniciativas para determinado fornecedor para melhorar o serviço, processos ou tarefas.

Solução – Requisitos Tecnológicos

Requisitos Tecnológicos Gerais

RT-RTG 1	Adequabilidade (completude e correção) – A SOLUÇÃO assegura todos os requisitos numa lógica de resultados a alcançar, sem falhas (sem efeitos colaterais indesejados);
RT-RTG 2	Privacidade e segurança – A SOLUÇÃO deverá (i) ser desenvolvida seguindo os princípios e metodologias de <i>Security by Design</i> e (ii) suportar e garantir a operacionalização de procedimentos de segurança e privacidade condizentes com a exigência do tipo de informação e serviços assegurados. Em particular, deve garantir a segurança das componentes aplicacionais e dos dados, recorrendo às melhores práticas, nomeadamente por utilização de controlo de acessos, encriptação, assinatura digital, entre outros;
RT-RTG 3	A SOLUÇÃO deverá garantir a recuperação, legibilidade e não distorção da informação nela armazenada e processada.
RT-RTG 4	A arquitetura da SOLUÇÃO e dos Subsistemas deverá estar estruturada em camadas (Apresentação, Lógica de Negócio, Dados e Integração), de acordo com as melhores práticas, sendo que cada camada deve estar protegida por um perímetro de segurança próprio.

RT-RTG 5	Elevada disponibilidade – A SOLUÇÃO deverá cumprir elevados níveis de fiabilidade e disponibilidade através da adoção de arquiteturas redundantes, com capacidades de recuperação de falhas, entre outros, através da redundância nos vários componentes tecnológicos. Neste contexto, deverão ser implementados mecanismos de monitorização.
RT-RTG 6	Desempenho e distribuição de carga – A SOLUÇÃO deve estar adaptada a funcionar adequadamente com mecanismos de distribuição de carga.
RT-RTG 7	Capacidade de integração com sistemas terceiros – a SOLUÇÃO deverá ser facilmente integrável com sistemas externos, estando em conformidade com as normas técnicas e melhores práticas utilizadas para integração.
RT-RTG 8	Modularidade e Capacidade de crescimento – a SOLUÇÃO deverá ser modular e baseada numa arquitetura orientada a serviços (SOA) que permita a sua escalabilidade e evolução de forma simples e com esforço de integração reduzido, seguindo as melhores práticas de mercado, tanto a nível de infraestruturas físicas como de estruturação lógica do sistema. Adicionalmente, a SOLUÇÃO deverá ser capaz de suportar de forma incremental novas funcionalidades e o acréscimo de volumes de trabalho, através da reconfiguração e reparamentização das componentes fornecidas, eventualmente aumentando o número ou capacidade dos equipamentos instalados.
RT-RTG 9	<i>Privacy by Design</i> – a SOLUÇÃO tem de assegurar a conformidade com o RGPD no tratamento de dados pessoais ao longo do ciclo de vida de cada processo (para SOLUÇÕES a serem desenhadas de novo).
RT-RTG 10	<i>Privacy by Default</i> – a SOLUÇÃO tem de assegurar a conformidade com o RGPD no que diz respeito ao limite máximo de tempo de manutenção ou acesso dos dados para prossecução do objetivo.
RT-RTG 11	<i>Responsive</i> – De modo a permitir uma utilização fluída por parte dos utilizadores e a poder ser utilizado por dispositivos móveis, mesmo no <i>backoffice</i> .
RT-RTG 12	A SOLUÇÃO proposta para cada um dos Subsistemas deverá ser implementada sobre um ou mais produtos COTS (<i>Commercial off-the-shelf</i>) ou MOTS (<i>Modifiable Off-The-Shelf</i>).
RT-RTG 13	A SOLUÇÃO proposta terá de ser compatível, de forma nativa, com arquiteturas x86, atualmente existente no IGeFE, I.P.
RT-RTG 14	A SOLUÇÃO proposta para cada Subsistema deverá salvaguardar as seguintes possibilidades de <i>deployment</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Processamento de Salários - <i>deployment on-prem</i> na infraestrutura do IGeFE, I.P. - Portal - <i>deployment on-prem</i> na infraestrutura do IGeFE, I.P. - Indicadores de Gestão - <i>deployment on-prem</i> na infraestrutura do IGeFE, I.P. ou através solução disponibilizada em <i>Cloud</i> - Solução Suporte - <i>deployment on-prem</i> na infraestrutura do IGeFE, I.P. ou através solução disponibilizada em <i>Cloud</i>

Segurança

RT-S 01	Confidencialidade – garantir que a informação só poderá ser acedida ou tratada por utilizadores com permissão para tal e de acordo com as estritas necessidades específicas para a realização das respetivas funções.
RT-S 02	Integridade da informação – garantir que a informação tratada e gerada por qualquer dos utilizadores não é apagada, alterada ou corrompida sem autorização, intencional ou acidentalmente, desde a sua criação até à respetiva eliminação, mantendo-a completa, sem supressões ou acréscimos, com particular atenção durante a sua circulação.
RT-S 03	Disponibilidade – desde que estejam reunidas as condições necessárias para acesso e tratamento da informação, nomeadamente a autenticação e autorização do utilizador, garantir que esta está atempadamente disponível.
RT-S 04	A SOLUÇÃO tem de encriptar os dados em todas as comunicações.
RT-S 05	As comunicações referidas no requisito anterior, deverão ser efetuadas sobre protocolos seguros sem vulnerabilidades consideradas críticas para garantir a confidencialidade e integridade da comunicação.
RT-S 06	Em particular, a utilização da SOLUÇÃO em browser deverá ser feita por ligação segura (HTTPS).
RT-S 07	Para efeitos de identificação e autenticação de utilizadores, a SOLUÇÃO deverá estar integrada com a infraestrutura LDAPS da ENTIDADE ADJUDICANTE.
RT-S 08	O acesso à SOLUÇÃO deverá ser configurável possibilitando diferentes métodos de autenticação do utilizador: local (dentro da aplicação) e <i>Windows active directory</i> .
RT-S 09	A processo de autenticação do Subsistema Portal deverá, para além dos requisitos anteriores, suportar múltiplos fatores de autenticação (MFA - <i>Multi-Factor Authentication</i>)
RT-S 10	O acesso de um utilizador a qualquer uma das componentes da SOLUÇÃO deverá implicar apenas um único procedimento de autenticação (login), mas sempre condicionado ao respetivo perfil de acesso e autorizações definidas.
RT-S 11	A SOLUÇÃO tem de regular o acesso dos utilizadores com base em permissões que poderão ser associadas a perfis, sendo os perfis atribuídos aos utilizadores e/ou a grupos de utilizadores. A implementação do sistema de permissões deverá seguir o modelo “ <i>role-based access control</i> ” (RBAC) ou “ <i>Attribute-based access control</i> ” (ABAC).
RT-S 12	As permissões têm de poder ser configuradas de modo a refletir as necessidades do modelo operacional e processos de negócio suportados.

RT-S 13	A gestão dos utilizadores deverá permitir a associação de um estado a cada utilizador que indique se está ativo ou inativo. Um utilizador inativo ficará inibido de qualquer tipo de acesso ou de operação na SOLUÇÃO, mas todas as suas ações anteriores serão preservadas, mantendo a identificação do autor e eventuais assinaturas. O estado ativo permite o acesso à SOLUÇÃO nos moldes previstos nos requisitos funcionais.
RT-S 14	Em complemento ao requisito anterior, um utilizador poderá ser apagado da SOLUÇÃO, perdendo todos os tipos de acesso e removendo-se todas as referências internas a esse utilizador, mas preservando a integridade relacional das bases de dados da SOLUÇÃO.
RT-S 15	Os grupos de utilizadores devem poder ser constituídos por utilizadores ou por outros grupos. As permissões de um grupo são herdadas pelos seus utilizadores ou subgrupos.
RT-S 16	A SOLUÇÃO deverá ter a capacidade de integrar e cumprir a política de <i>backups</i> e de <i>restore</i> da ENTIDADE ADJUDICANTE.
RT-S 17	A SOLUÇÃO deverá estar preparada para poder funcionar com um ambiente de <i>disaster recovery</i> , nomeadamente no que diz respeito às questões de sincronismo de dados, transição do ambiente de produção em caso de desastre e posterior recuperação.
RT-S 18	A SOLUÇÃO terá de ser compatível com o RGPD.

Disponibilidade e Desempenho

RT-DD 01	Pretende-se que a SOLUÇÃO apresente características de alta disponibilidade através da adoção de arquiteturas redundantes e com capacidades de recuperação de falhas. Adicionalmente, a SOLUÇÃO deverá ter uma arquitetura que permita um desempenho sem impactos numa utilização fluida pelos seus utilizadores.
RT-DD 02	<p>A SOLUÇÃO deverá ser integralmente concebida para Alta Disponibilidade (7 dias x 24 horas), elevada fiabilidade de modo a garantir um funcionamento contínuo e, ininterrupto com 99,999% de disponibilidade da SOLUÇÃO, com as seguintes especificações:</p> <p>a. Redundância de Servidores e serviços: Utilizando servidores primários e secundários (co localizados ativo/ativo ou ativo/standby), contendo cada um, toda a informação necessária ao funcionamento dos serviços em caso de falha do outro;</p> <p>b. Bases de dados redundantes: Arquitetura Redundante com Base de Dados distribuída e replicada, suportada no mecanismo de alta disponibilidade do SGBD proposto; Capacidade de transição transparente de dois para um servidor em caso de falha e vice-versa aquando da retoma;</p> <p>c. Atualização do Sistema (<i>upgrades de software</i>, parametrizações): Deverá ser possível atualizar o sistema sem necessidade de interromper o seu funcionamento;</p>

	d. Monitorização: Para garantir alta disponibilidade, deverão ser implementados mecanismos de monitorização eficazes e estarem bem definidos os procedimentos de recuperação da SOLUÇÃO, sejam automáticos ou que necessitem de intervenção manual, sendo que deverá ser possível recuperar o funcionamento da SOLUÇÃO quando se verifique uma indisponibilidade da mesma num prazo máximo de 4 (quatro) horas, com a exceção das situações causadas ou condicionadas por fatores externos e alheios à SOLUÇÃO.
RT-DD 03	Todos os subsistemas deverão ser implementados com o mesmo nível de redundância e tolerância a falhas.
RT-DD 04	A SOLUÇÃO deverá ser capaz de recuperar de interrupções externas, tais como, falhas de energia e falhas dos canais de comunicação, sem que sejam perdidos dados ou a integridade funcional.
RT-DD 05	A SOLUÇÃO tem de ter a capacidade técnica, resiliência e escalabilidade (em termos de desempenho e de licenciamento) para suportar a dimensão da solução requerida neste procedimento.

Parametrização

RT-P 01	A SOLUÇÃO deverá ser parametrizável de modo a permitir que um utilizador habilitado possa ajustar as funcionalidades e interfaces da SOLUÇÃO às necessidades da ENTIDADE ADJUDICANTE.
RT-P 02	<p>A SOLUÇÃO deverá garantir a disponibilização de ferramentas de configuração que permitam ajustar o funcionamento dos seus módulos à dinâmica da organização. Entre outros, e sem prejuízo de outras parametrizações exigidas em requisitos noutras secções deste documento, os seguintes aspetos terão de ser parametrizáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Interfaces com o utilizador; b. Imagem gráfica das interfaces com o utilizador, entre outros, elementos que constituem a imagem gráfica a definir pela ENTIDADE ADJUDICANTE (por exemplo, fontes, cores, logotipos); c. Processos e workflows; d. Funções dos utilizadores com base em perfis, ou seja, de modo a facilitar a manutenção, a parametrização deverá ser “role based”, não devendo depender de atribuições nominais;

	<p>e. Utilizadores, perfis, grupos e permissões;</p> <p>f. Mecanismos de autenticação;</p> <p>g. Fórmulas de cálculo;</p> <p>h. Avisos e alarmes face a limites da SOLUÇÃO;</p> <p>i. Mensagens afixadas aos utilizadores.</p>
RT-P 03	As parametrizações descritas deverão poder ser realizadas pelos utilizadores autorizados, sem qualquer alteração ao código da SOLUÇÃO e não devem requerer conhecimento técnicos que excedam o domínio técnico de um utilizador experiente.
RT-P 04	As parametrizações que envolvam utilizadores deverão, sempre que aplicável, permitir uma gestão funcional, associando os utilizadores a funções, de modo a utilizar as funções para definição de responsabilidades.
RT-P 05	A conceção e evolução da SOLUÇÃO deverá ser realizada de modo que as suas atualizações preservem as parametrizações que venham a ser realizadas.
RT-P 06	<p>As funcionalidades relacionadas com a informação de referência, que devem ser disponibilizadas no presente Portal, têm como objetivo permitir uma visão histórica dos dados e realizar as operações de CRUD.</p> <p>As funcionalidades são as seguintes:</p> <p>a) Abono e desconto;</p> <p>b) Agrupamento escolar e escola;</p> <p>c) Ajuda de custo, subsídio de transporte e hora extraordinária;</p> <p>d) Ausências, presenças e licenças;</p> <p>e) Caducidade profissional e não exercício do cargo;</p> <p>f) Centro de custo e estrutura orgânica;</p> <p>g) Classificação de serviço e formação profissional;</p> <p>h) Classificação económica e orçamento;</p> <p>i) Código postal e entidade bancária;</p> <p>j) Curso literário e tipo de habilitação literária;</p> <p>k) Divisão administrativa e país;</p> <p>l) Entidade e organismo;</p>

	<p>m) Escalão, índice e nível remuneratório;</p> <p>n) Feriado nacional e municipal;</p> <p>o) Folha de vencimento e IRS;</p> <p>p) Fórmula de cálculo de abono e de desconto;</p> <p>q) Grupo, carreira e categoria profissional;</p> <p>r) Horário e turno de trabalho;</p> <p>s) Local de trabalho;</p> <p>t) Método de ingresso e de recrutamento;</p> <p>u) Mobilidade;</p> <p>v) Regime de trabalho;</p> <p>w) Relação jurídica;</p> <p>x) Tipo de pessoal;</p> <p>y) Valor base de abono;</p> <p>z) A identificação das tabelas de referência fornecidas neste documento é meramente indicativa. A responsabilidade pela descrição da totalidade da informação de referência cabe inteiramente ao concorrente, assegurando que o sistema proposto esteja em conformidade com todos os requisitos funcionais, legais e regulamentares aplicáveis.</p>
--	---

Ambientes

RT-A 01	<p>Os ambientes para a prestação do SERVIÇO incluem:</p> <p>a. Ambiente de Desenvolvimento;</p> <p>b. Ambiente de Testes;</p> <p>c. Ambiente de Referência;</p> <p>d. Ambiente de Produção;</p> <p>e. Ambiente <i>Disaster Recovery</i>.</p>
RT-A 02	O Ambiente de desenvolvimento deverá suportar todo o desenvolvimento da SOLUÇÃO, durante todas as fases do Contrato (conceção e desenvolvimento, Transição e Exploração).
RT-A 03	O ambiente de desenvolvimento terá de estar sujeito aos controlos de segurança adequados a esta SOLUÇÃO.

RT-A 04	O Ambiente de Testes de referência deverá permitir testar todas o funcionamento da SOLUÇÃO bem como permitir testar correções / melhorias à SOLUÇÃO e procedimentos de passagem entre ambientes, sem causar impactos no ambiente produtivo e está obrigado a respeitar todos os requisitos tecnológicos aplicáveis.
RT-A 05	O Ambiente de Testes deverá ser uma réplica do sistema de produção (no que se refere à arquitetura e componentes), devendo ser um ambiente onde se possam executar todas as funcionalidades da SOLUÇÃO.
RT-A 06	O Ambiente de referência deverá testar o funcionamento da SOLUÇÃO e deverá ser possível realizar sessões de formação, sem causar impactos no ambiente produtivo e está obrigado a respeitar todos os requisitos tecnológicos aplicáveis.
RT-A 07	O ambiente de referência deverá ser uma réplica do sistema de produção (no que se refere à arquitetura e componentes), devendo ser um ambiente onde se possam executar todas as funcionalidades da SOLUÇÃO.
RT-A 08	Ambiente de produção suportará a operação da SOLUÇÃO, e está obrigado a respeitar todos os requisitos tecnológicos aplicáveis e a dimensão e abrangência descrita neste procedimento.
RT-A 09	Ambiente <i>Disaster Recovery</i> funcionará como ambiente de <i>stand-by</i> e replica sincronizada do ambiente de produção, e está obrigado a respeitar todos os requisitos tecnológicos aplicáveis à dimensão e abrangência descrita neste procedimento.
RT-A 10	A SOLUÇÃO proposta deverá salvaguardar todos os mecanismos e processos que garantam que em caso de desastre a SOLUÇÃO continuará a funcionar sobre este ambiente.
RT-A 11	A SOLUÇÃO proposta deverá salvaguardar os seguintes objetivos de recuperação: - Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO): inferior a 1 hora; - Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO): inferior a 3 horas.

Requisitos de Integração

RT-I 01	A SOLUÇÃO deverá disponibilizar interfaces para integração aplicacional com sistemas externos, nesse sentido o Sistema deverá ser aberto e facilmente integrado através de mecanismos de API standard. A SOLUÇÃO deverá poder consultar e processar transações, quer para consulta e recuperação de informação, quer para transferência de dados, para outros sistemas de informação do ecossistema do Ministério da Educação.
---------	--

RT-I 02	A SOLUÇÃO deverá assegurar a nível da sua camada de integração a definição e implementação de um catálogo de serviços e modelo de dados, por forma a garantir uma comunicação <i>standardizada</i> entre os diferentes Subsistemas da SOLUÇÃO e outros sistemas de informação do ecossistema do Ministério da Educação.
RT-I 03	Adicionalmente, a SOLUÇÃO deverá ser integrável, no que respeita à respetiva monitorização técnica, nas plataformas de monitorização usadas pela ENTIDADE ADJUDICANTE, através de SNMP.
RT-I 04	Para efeitos de gestão, a SOLUÇÃO deverá ser integrável, no que respeita à respetiva monitorização, através de SNMP.
RT-I 05	Para efeitos de envio e receção de mensagens de correio eletrónico pela SOLUÇÃO, esta deverá ter a capacidade de se integrar, nas suas configurações mais seguras, com o sistema de correio eletrónico a disponibilizar pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RT-I 06	A API dará acesso a tabelas ou <i>views</i> devidamente criadas e documentadas para este efeito.

Requisitos Normativos

RT-RN 01	A SOLUÇÃO deverá respeitar todos os normativos legais aplicáveis. Adicionalmente, sempre que aplicável, a SOLUÇÃO deverá respeitar as normas identificadas nos requisitos seguintes.
RT-RN 02	A SOLUÇÃO tem de estar em conformidade com o RNID (regulamento nacional de interoperabilidade digital de acordo com a RCM nº 2/2018, de 05.01, na redação em vigor) na sua formulação em vigor.
RT-RN 03	Onde aplicável, a SOLUÇÃO deverá adotar as regras de usabilidade para sítios e portais da Administração Pública, constantes em https://usabilidade.gov.pt .
RT-RN 04	A SOLUÇÃO deverá assegurar a conformidade com o RGPD no tratamento de dados pessoais. Em particular deverá assegurar a conformidade com a Resolução de Conselho de Ministros n.º 41/2018 que define orientações técnicas para a Administração Pública em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação relativos a dados pessoais.

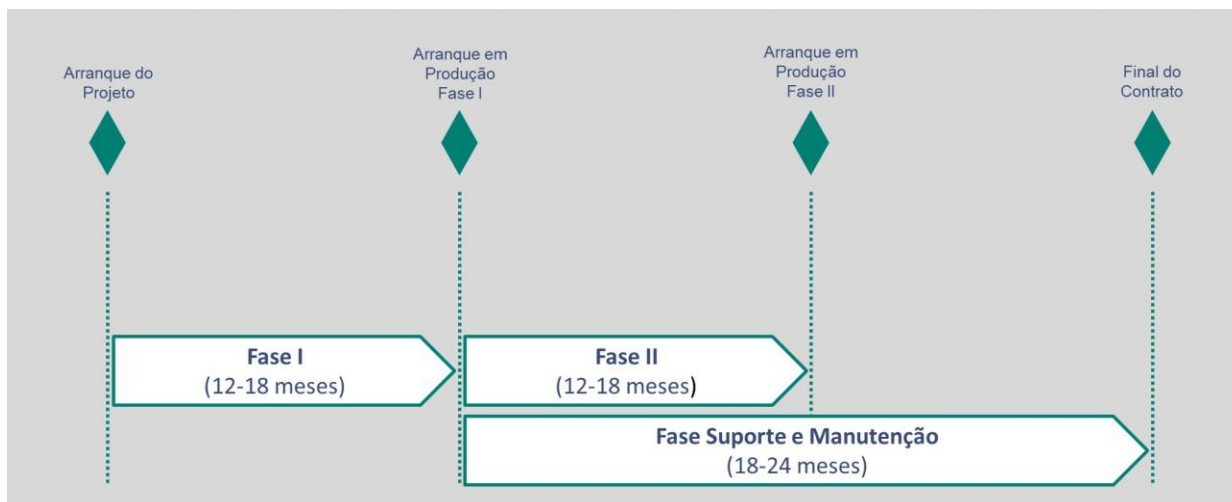
RT-RN 05	O ADJUDICATÁRIO deverá cumprir normas de Segurança do IGeFE, I.P. a partilhar em sede de projeto.
RT-RN 06	Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (eu) 2016/2102, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 02 de dezembro de 2016, relativa à Acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis dos organismos do setor público; Elaboração da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade nos termos dos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro.

Caracterização dos Serviços a Prestar

Este capítulo apresenta os requisitos de implementação que regulam a forma como o SERVIÇO deverá ser prestado.

Visão Geral

RSP 01	Requisito introdutório: Tendo em conta o cumprimento dos objetivos no quadro de um calendário bem estabelecido e com o menor impacto possível nas operações normais, a prestação do SERVIÇO deverá seguir uma abordagem faseada, apresentando resultados no final de cada fase e etapa.
RPS 02	A prestação do SERVIÇO deverá ser realizada de acordo com o seguinte encadeamento de fases e etapas:



RSP 03	<p>O Serviço a prestar terão uma duração de 36 meses, e compreendem as seguintes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase I • Fase II • Fase Suporte e Manutenção
RSP 04	<p>A Fase I terá obrigatoriamente uma duração entre 12 e 18 meses, na qual terão de estar incluídos os seguintes entregáveis / <i>milestones</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsistema Processamento Salários: <ul style="list-style-type: none"> ○ Centralização do processamento dos salários ○ Interoperabilidade e migração dados Agrupamento Escolares ○ Piloto • Subsistema Portal <ul style="list-style-type: none"> ○ Auditoria ao processo de processamento de salários ○ Gestão e configuração processo de processamento de salários • Subsistema de suporte <ul style="list-style-type: none"> ○ Implementação dos processos de suporte ao Portal e Centralização de salários, integrados com subsistema Processamento de Salários e Portal
RSP 05	<p>A Fase II terá obrigatoriamente uma duração entre 12 e 18 meses e inicia-se após a conclusão da Fase I, na qual terão de estar incluídos os seguintes entregáveis / <i>milestones</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subsistema Portal colaborativo <ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilização das funcionalidades de RH ○ Disponibilização da totalidade das funcionalidades requeridas em Caderno de Encargos

	<ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidade • Subsistema indicadores de gestão <ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilização da totalidade das funcionalidades requeridas em Caderno de Encargos • Subsistema de suporte <ul style="list-style-type: none"> ○ Suporte ao utilizador para gestão do processo de centralização dos salários ○ Atualização da solução de suporte por forma a suportar as funcionalidades previstas na Fase II
RSP 06	A Fase de suporte e manutenção terá obrigatoriamente uma duração entre 18 e 24 meses e inicia-se após a conclusão da Fase I.

Requisitos Gerais de Implementação

Gestão de Projeto

RGI-GP 01	Por forma a melhor atingir os objetivos da prestação do SERVIÇO em termos de qualidade, preço e tempo de execução, durante o período que medeia entre o ARRANQUE DO PROJETO até à ACEITAÇÃO DEFINITIVA, o ADJUDICATÁRIO deverá empregar uma abordagem e metodologia de gestão de projetos, suportada nas melhores práticas.
RGI-GP 02	A Gestão de Projeto inicia-se com o ARRANQUE DO PROJETO e deverá durar até à ACEITAÇÃO DEFINITIVA.
RGI-GP 03	Deverá ser empregue uma abordagem e metodologia de gestão de projetos que permita atingir os objetivos expressos no CADERNO DE ENCARGOS, em sintonia com a ENTIDADE ADJUDICANTE, em termos de qualidade, preço e tempo de execução das atividades. Em particular, a metodologia de gestão de projetos a empregar deverá estar suportada nas melhores práticas, endereçando temas como planeamento, controlo de progresso, reporting, gestão de recursos, gestão de risco, controlo da qualidade e gestão de âmbito, entre outros.
RGI-GP 04	Em todas as etapas, o ADJUDICATÁRIO deverá estimar e comunicar as necessidades específicas de colaboração da ENTIDADE ADJUDICANTE, nomeadamente com uma estimativa das reuniões ou outras atividades que envolvam elementos para além da equipa do ADJUDICATÁRIO.
RGI-GP 05	Em complemento à abordagem e metodologia atrás referidas, o ADJUDICATÁRIO deverá desenvolver atividades de gestão da mudança tendentes a antecipar dificuldades que a prestação do SERVIÇO possa enfrentar, a assegurar a articulação entre todos os elementos

	envolvidos nas atividades, a divulgar os resultados e a preparar a organização para a SOLUÇÃO.
RGI-GP 06	É da responsabilidade do ADJUDICATÁRIO a proposta de um modelo de governo da gestão do projeto para controlar e acompanhar a execução das respetivas atividades em contínuo. Esta proposta será validada pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RGI-GP 07	O(s) elemento(s) da equipa a afetar à prestação de serviços deverá(ão) cumprir os requisitos especificados no CADERNO DE ENCARGOS.
RGI-GP 08	Deverão ser realizadas reuniões de acompanhamento da prestação do SERVIÇO, com uma periodicidade não superior a 15 (quinze) dias, devendo ser suportadas por um Relatório de Progresso a elaborar pelo ADJUDICATÁRIO.
RGI-GP 09	Estes Relatórios de Progresso (i) resumem as atividades realizadas, num determinado período, as próximas atividades, análise dos riscos, a análise de qualidade, necessidades de intervenção de outras entidades para além do ADJUDICATÁRIO, (ii) comparam o progresso com a baseline aprovada pela ENTIDADE ADJUDICANTE e (iii) apresentam previsões para conclusão de atividades.
RGI-GP 10	As reuniões previstas no número anterior devem ser convocadas, por escrito, pelo ADJUDICATÁRIO, com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.
RGI-GP 11	A documentação referida nos requisitos anteriores deverá ser entregue no prazo máximo de 5 (cinco) dias após as reuniões a que respeita.
RGI-GP 12	Os resultados das demais reuniões de trabalho que envolvam a ENTIDADE ADJUDICANTE e/ou terceiros deverão ser sistematizados em documentos a preparar pelo ADJUDICATÁRIO. Caso a caso, a ENTIDADE ADJUDICANTE determinará se (i) estes documentos deverão assumir a forma de atas simplificadas com síntese da informação recolhida e/ou das decisões tomadas, lista de atividades de seguimento e respetivas responsabilidades e prazos a entregar num prazo máximo de 2 (dois) dias ou (ii) será suficiente que aqueles resultados sejam incorporados na documentação já prevista no âmbito da prestação do SERVIÇO.
RGI-GP 13	Durante a primeira semana de cada etapa, o ADJUDICATÁRIO deverá apresentar um plano detalhado dessa etapa e um macro plano das restantes atividades. Os planeamentos apresentados serão sujeitos a aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RGI-GP 14	Para além das fases e etapas da prestação do SERVIÇO, o plano de projeto deverá endereçar, no mínimo, as seguintes atividades indicando a data de início, duração, data de fim e pontos de intervenção ou de suporte por outras entidades para além da equipa do ADJUDICATÁRIO: a. Constrangimentos (incluindo dependências externas ao projeto, se aplicável); b. Especificação Detalhada da SOLUÇÃO; c. Construção / Customização e Desenvolvimentos;

	d. Preparação de infraestruturas; e. Instalação da SOLUÇÃO; f. Migração de dados (exportação, validação e importação de dados); g. Testes e momentos de Aceitação; h. Formação; i. Operacionalização da SOLUÇÃO; j. Elaboração da documentação; k. Outros entregáveis; l. ARRANQUE EM PRODUÇÃO.
RGI-GP 15	O detalhe do plano de projeto para cada etapa deverá endereçar, entre outros, os momentos de envolvimento de elementos que não pertençam à equipa do ADJUDICATÁRIO, os momentos de entrega de produtos e documentação e os momentos de aceitação, sendo que estes deverão ser entregues para aprovação da ENTIDADE ADJUDICANTE até 15 (quinze) dias úteis antes do início da etapa seguinte.
RGI-GP 16	O ADJUDICATÁRIO terá de assegurar que a conceção, implementação e instalação da nova SOLUÇÃO segundo uma metodologia de gestão do projeto suportada nas melhores práticas e com condições para se adaptar às práticas e realidade da ENTIDADE ADJUDICANTE.
RGI-GP 17	Deverá ser realizada a conceção da SOLUÇÃO, definindo o seu âmbito detalhadamente, quer em termos de solução técnica, quer em termos do processo de montagem e integração da SOLUÇÃO preconizada, devendo identificar claramente os pressupostos e riscos inerentes.

Testes e Aceitação

RGI-TA 01	A aceitação dos entregáveis concluídos deverá obedecer a um processo formal envolvendo o ADJUDICATÁRIO e a ENTIDADE ADJUDICANTE. No caso do software, esta aceitação envolverá a realização de testes.
RGI-TA 02	Os testes deverão demonstrar o correto e completo funcionamento da SOLUÇÃO, em conformidade com o contratado e considerando todas as suas componentes e a integração com sistemas externos.
RGI-TA 03	O ADJUDICATÁRIO deverá contemplar, planear e realizar diversos tipos de testes. No mínimo deverão ser realizados os seguintes tipos de testes: a. Testes de componentes: testes sob inteira responsabilidade do ADJUDICATÁRIO durante os quais as suas equipas verificam a qualidade dos componentes que irão constituir a SOLUÇÃO, individualmente e entre si. A ENTIDADE ADJUDICANTE não participa nestes testes;

	<p>b. Testes de sistema: testes à SOLUÇÃO e integrações com sistemas externos, visando aferir a qualidade, segurança e cumprimento de todos os requisitos pela SOLUÇÃO. A ENTIDADE ADJUDICANTE participa nestes testes;</p> <p>c. Testes de carga: testes globais e às componentes da Solução para verificar a capacidade para suportar o seu dimensionamento máximo. Estes testes estão naturalmente limitados às funcionalidades e capacidades não dependentes da operacionalização da SOLUÇÃO. A ENTIDADE ADJUDICANTE participa nestes testes;</p> <p>d. Testes de aceitação: testes que visam aferir a qualidade e cumprimento de todos os requisitos da SOLUÇÃO, de acordo com a especificação detalhada. A ENTIDADE ADJUDICANTE participa nestes testes.</p>
RGI-TA 04	Toda a documentação relacionada com a estratégia de testes, incluindo os casos de teste e procedimentos terá de ser revista e aprovada pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RGI-TA 05	Nos casos em que a ENTIDADE ADJUDICANTE participa nos testes, esta validará os procedimentos de teste e seus resultados. No caso dos testes de sistema poderá fazê-lo por amostragem com a indicação prévia dos testes cuja execução pretende acompanhar. Os testes de aceitação serão integralmente realizados com a presença de elementos da ENTIDADE ADJUDICANTE ou outros por si indicados.
RGI-TA 06	O ADJUDICATÁRIO é responsável pela preparação (incluindo a geração de casos e dados de teste) e execução dos testes. Os scripts de teste deverão ser previamente conhecidos e aprovados pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RGI-TA 07	A ENTIDADE ADJUDICANTE poderá designar uma terceira entidade para apoiar ou efetuar testes que lhe permitam complementar a análise com vista à aceitação da SOLUÇÃO. Neste caso, o ADJUDICATÁRIO terá de facilitar a realização desta atividade.
RGI-TA 08	Durante os testes, o ADJUDICATÁRIO deverá manter um registo detalhado do progresso dos testes, assim como das não conformidades detetadas, das dúvidas que possam surgir, a sua análise e data prevista de resolução. As não conformidades não se limitam estritamente aos casos de teste e resultados esperados – a verificação do cumprimento de alguns requisitos poderá não se coadunar, na prática, com a criação de casos de teste específicos, materializando-se em observações ao longo dos testes e na utilização livre da SOLUÇÃO – ainda assim, as não conformidades terão sempre por base os requisitos.
RGI-TA 09	O ADJUDICATÁRIO é responsável pela realização de um documento sumário, por cada atividade de teste, em que detalha os resultados obtidos, incluindo não conformidades resolvidas e por resolver e eventuais datas da realização de novos testes. Deverá ainda manter um mapa resumo que permita a apreciação do andamento dos testes, com o estado de cada caso de teste, sucesso / insucesso, criticidade das falhas, entre outros.
RGI-TA 10	A ENTIDADE ADJUDICANTE poderá aceitar adiar alguns testes para a fase seguinte mesmo com não conformidades por resolver. Neste caso e sempre que sejam introduzidas alterações à SOLUÇÃO após a ACEITAÇÃO PROVISÓRIA, o ADJUDICATÁRIO terá de realizar testes de regressão.

RGI-TA 11	No final, deverá ser fornecida uma lista de todos os defeitos conhecidos da SOLUÇÃO que possam ter impacto na respetiva implementação. Cada defeito deverá ser resumido como um item, com a respetiva gravidade, PROPOSTA de resolução e respetiva data prevista de resolução (podendo ser na forma de um plano de <i>releases</i> , em que se identifique o seu conteúdo).
RGI-TA 12	A Aceitação será realizada em vários momentos: a. ACEITAÇÃO PROVISÓRIA: no final da etapa de testes, logo que se verifique cumulativamente (i) a aceitação dos resultados dos Testes de Aceitação e (ii) que estejam reunidas as condições tecnológicas para se iniciar a formação e para o ARRANQUE EM PRODUÇÃO; b. ACEITAÇÃO DEFINITIVA: logo que se verifique cumulativamente: (i) a conclusão da plena operacionalização da SOLUÇÃO, (ii) a conclusão das ações de formação, (iii) o funcionamento regular da SOLUÇÃO, em condições normais de exploração, de modo a permitir alcançar os objetivos e a plena execução das especificações acordadas e (iv) o ADJUDICATÁRIO demonstre a resolução de todas as não conformidades detetadas durante a Fase de Transição.
RGI-TA 13	A ACEITAÇÃO PROVISÓRIA poderá ser ainda efetuada caso existam funcionalidades incompletas ou correções pendentes, que não impeçam o arranque pleno da SOLUÇÃO, desde que o ADJUDICATÁRIO apresente um plano de correção específico, com uma duração não superior a 1 (um) mês, sujeito à aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RGI-TA 14	A ACEITAÇÃO PROVISÓRIA será comunicada por escrito ao ADJUDICATÁRIO, no prazo de 8 (oito) dias úteis, após a conclusão favorável dos respetivos testes.
RGI-TA 15	Após a ACEITAÇÃO DEFINITIVA, a ENTIDADE ADJUDICANTE lavrará um auto de ACEITAÇÃO DEFINITIVA dos serviços prestados, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos.
RGI-TA 16	O auto de ACEITAÇÃO DEFINITIVA será enviado ao ADJUDICATÁRIO no prazo de 8 (oito) dias úteis a contar da data da aceitação.
RGI-TA 17	Deverá ser considerado um tempo máximo de 5 (cinco) dias úteis para a validação e aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE dos documentos entregues. Este tempo poderá ser prolongado até um máximo de 10 (dez) dias úteis por solicitação justificada por parte da ENTIDADE ADJUDICANTE.
RGI-TA 18	Durante esta fase de realização de testes, o ADJUDICATÁRIO deve prestar toda a cooperação e esclarecimentos necessários sem quaisquer Encargos adicionais.
RGI-TA 19	Não existindo nada pendente de resolução ou esclarecimento por parte do ADJUDICATÁRIO, é efetuada a aceitação, no prazo de 5 (cinco) dias após a aceitação.

Documentação

RGI-D 01	Deverá ser fornecida documentação completa sobre todos os componentes da SOLUÇÃO, incluindo descrição detalhada de cada componente.
RGI-D 02	Deverão ser elaborados e fornecidos os manuais relevantes da SOLUÇÃO, que permitam à ENTIDADE ADJUDICANTE, de forma autónoma, realizar a exploração da SOLUÇÃO. Nestes manuais devem incluir-se, pelo menos, os seguintes: a. Desenho de alto nível da arquitetura funcional, com os principais módulos e principais interligações entre eles; b. Desenho de alto nível da arquitetura tecnológica, devidamente legendado, com explicação e descrição da SOLUÇÃO instalada; c. Manual de administração da SOLUÇÃO; d. Documentação funcional com a descrição dos requisitos Descrição detalhada de cada um dos sistemas implementados, acompanhados de diagramas de blocos/ e fluxogramas, bem como da sua interação com os restantes sistemas ou sub-sistemas; e. Lista dos formandos e das ações de formação ministradas e respetivos certificados de conclusão da formação; f. Manuais de formação; g. Manual de utilização da SOLUÇÃO
RGI-D 03	Sem prejuízo do fornecimento de manuais em papel, toda a documentação deverá ser fornecida em formato eletrónico normalizado, editável e pesquisável (com a exceção de catálogos de produtos de software, que pode ser fornecida em formato eletrónico não editável, mas pesquisável).
RGI-D 04	O prazo de entrega da documentação corresponde, salvo indicação em contrário, ao momento de aprovação ou aceitação do marco da prestação do SERVIÇO associado a essa documentação.
RGI-D 05	Toda a documentação, de natureza funcional ou técnica, que seja desenvolvida no âmbito da prestação do SERVIÇO, ficará propriedade da ENTIDADE ADJUDICANTE, para seu uso exclusivo, podendo esta proceder à reprodução de todos os documentos a que alude o presente requisito.
RGI-D 06	A documentação terá de ser disponibilizada em português, mas considera-se aceitável a entrega de manuais técnicos em inglês nos casos de componentes de software que sejam referentes a produtos incorporados na SOLUÇÃO fornecida.
RGI-D 07	O ADJUDICATÁRIO obriga-se a disponibilizar simultaneamente com a entrega, todos os documentos que sejam necessários para o bom funcionamento e correta utilização de toda a SOLUÇÃO, incluindo manuais de utilização e de instalação da SOLUÇÃO, preferencialmente em português ou alternativamente em inglês.

Formação



RGI-F 01	O ADJUDICATÁRIO deverá assegurar, por meios próprios, a formação necessária aos testes, utilização, operação, administração e manutenção da SOLUÇÃO.
RGI-F 02	A formação deverá ser planeada de modo a terminar preferencialmente 1 (uma) semana antes do ARRANQUE EM PRODUÇÃO. Caso se verifiquem atrasos da responsabilidade do ADJUDICATÁRIO deverão ser previstas sessões de atualização formativa.
RGI-F 03	A formação deverá ser realizada nas instalações da ENTIDADE ADJUDICANTE, ou local por esta indicada, garantido os seguintes meios: a. Comunicações de dados para a SOLUÇÃO; b. Meios audiovisuais de apoio à formação.
RGI-F 04	A formação a ministrar pelo ADJUDICATÁRIO, será dirigida ao conjunto de utilizadores indicados pela ENTIDADE ADJUDICANTE: a. No âmbito da operação, administração e manutenção, deverão ser contemplados todos os indivíduos das equipas técnicas de suporte à gestão e manutenção da SOLUÇÃO; b. No âmbito da utilização da SOLUÇÃO, deverão ser criados módulos tendo em conta os perfis definidos para os utilizadores finais.
RGI-F 05	A efetividade da formação deverá ser avaliada, procedendo-se a novas sessões (eventualmente em moldes mais simples) em caso de necessidade.
RGI-F 06	No âmbito do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO deverá desenvolver módulos de formação necessários e adequados à formação dos diferentes perfis de operação e utilizadores do sistema.
RGI-F 07	Para os vários módulos de formação são considerados os diferentes perfis de operação e utilizadores do sistema de acordo com a tabela seguinte: a. Administração de Sistema; B. Suporte 1ª linha; C. Operação: 1. IGeFE, I.P.; 2. Agrupamentos de Escolas; 3. Funcionários.
RGI-F 08	Deverão ser considerados na formação conteúdos distintos focados em: a. Processamento de Salários b. Portal c. Indicadores de Gestão

	d. Suporte
RGI-F 09	A formação deve proporcionar aos utilizadores de cada vertente da solução os conhecimentos básicos necessários para executarem as suas tarefas, assegurando uma transição suave e eficaz, tanto nos processos de recursos humanos como nos sistemas de informação.

Requisitos Conceção e Desenvolvimento

RCD 01	A fase de conceção e desenvolvimento tem por objetivo definir e executar as medidas necessárias à implementação da SOLUÇÃO.
RCD 02	Esta fase corresponde ao período que decorre desde a data de ARRANQUE DO PROJETO ou FASE até à ACEITAÇÃO PROVISÓRIA da SOLUÇÃO.
RCD 03	A data de ARRANQUE DO PROJETO será acordada entre a ENTIDADE ADJUDICANTE e o ADJUDICATÁRIO, podendo a primeira exigir que tenha lugar no máximo até 15 (quinze) dias após a notificação do visto prévio no Tribunal de Contas ao ADJUDICATÁRIO.

Fase de Preparação

RCD-FP 01	Requisito introdutório: O ADJUDICATÁRIO deverá, durante esta etapa, estabelecer as várias ferramentas de gestão da prestação do SERVIÇO, como por exemplo a calendarização detalhada das atividades, e a definição de papéis e responsabilidades, que irão reger as atividades subsequentes.
RCD-FP 02	Esta etapa inicia-se com o ARRANQUE DO PROJETO e termina com a validação da metodologia e ferramentas propostas para a gestão da prestação do SERVIÇO e aceitação do plano de projeto.
RCD-FP 03	ADJUDICATÁRIO deverá apresentar o plano de projeto, para aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE, 10 (dez) dias úteis após o ARRANQUE DO PROJETO.
RCD-FP 04	O plano de projeto deverá endereçar, no mínimo, as fases e etapas definidas no ponto designado Visão Geral e deverá especificar detalhadamente as atividades e <i>milestones</i> da prestação do SERVIÇO, como sejam as entregas de componentes de software ou documentação, bem como a realização das ações de formação e de testes.

Fase de Desenho

RCD-FD 01	Requisito introdutório: O ADJUDICATÁRIO deverá, durante esta etapa, proceder à caracterização e documentação de todos os requisitos, culminando numa especificação detalhada correspondente ao desenho integral e detalhado da SOLUÇÃO.
RCD-FD 02	Esta etapa deverá iniciar-se após a etapa de preparação e precede a etapa de implementação.
RCD-FD 03	Após uma atividade inicial para levantamento, análise e revisão de todos os requisitos para a SOLUÇÃO junto dos utilizadores e <i>stakeholders</i> , o ADJUDICATÁRIO deverá elaborar uma especificação detalhada da SOLUÇÃO que submete à validação e aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RCD-FD 04	A especificação detalhada referida no ponto anterior deverá contemplar, nomeadamente: a. Descrição detalhada das capacidades funcionais e organizativas da SOLUÇÃO por processo; b. Mapeamento entre as capacidades e os requisitos contratados numa Matriz de Rastreabilidade; c. Arquitetura e modelo de dados; d. <i>Mockups</i> da interface com o utilizador; e. Relatórios para extração e visualização da informação; f. Elementos de integração tecnológica com os SI/TI tal como determinado pelos requisitos de integração; g. Estrutura de perfis e permissões; h. Estratégia de carregamento de informação de base e de transição para a nova SOLUÇÃO (incluindo o procedimento para desativar os sistemas atuais); i. Necessidades ao nível de infraestrutura (considerando os ambientes de desenvolvimento, qualidade, produção e <i>disaster recovery</i>); j. Análise dos processamentos que abrangem dados pessoais, incluindo análise de riscos.
RCD-FD 05	O ADJUDICATÁRIO tem flexibilidade para definir a sua própria metodologia de desenho e construção da SOLUÇÃO, sem prejuízo do alinhamento com as atividades descritas, com as melhores práticas e com condições para se adaptar às práticas e realidade da ENTIDADE ADJUDICANTE.

Fase de Implementação

RCD-FImp 01	Requisito introdutório: O ADJUDICATÁRIO deverá, durante esta etapa, proceder ao desenvolvimento da SOLUÇÃO considerando a especificação detalhada.
RCD-FImp 02	Esta etapa deverá iniciar-se após a etapa de desenho e precede a etapa de testes.
RCD-FImp 03	O desenvolvimento da SOLUÇÃO deverá ser realizado sobre o ambiente de desenvolvimento preparado pela ENTIDADE ADJUDICANTE para este efeito.
RCD-FImp 04	No decorrer desta etapa, o ADJUDICATÁRIO deverá elaborar toda a documentação relativa à SOLUÇÃO, incluindo o plano de migração, o plano de formação, o manual de administração da SOLUÇÃO (instalação, parametrização, operação, administração e manutenção), o manual de utilização da SOLUÇÃO, o plano de testes, o plano de <i>rollout</i> e a FAQ de suporte.
RCD-FImp 05	O plano de transição a apresentar pelo ADJUDICATÁRIO deverá definir: <ul style="list-style-type: none"> a. O calendário detalhado para a transição; b. A estratégia de transição, considerando a criticidade das diferentes estruturas de dados e por forma a minimizar o impacto na operação regular, não podendo provocar indisponibilidade ou degradação de desempenho desta; c. A abordagem e formato para a transformação e importação dos dados para a SOLUÇÃO em articulação com a ENTIDADE ADJUDICANTE; d. A abordagem de validação para garantir o sucesso da operação, nomeadamente a qualidade e integridade dos dados e processos, considerando trial runs e procedimentos de validação por volume de dados, por amostragem, e outros que considere adequado; e. A estratégia de regressão que permita recuperar o estado anterior ao processo de transição, garantindo a total integridade e atualização dos dados.
RCD-FImp 06	O plano de migração a apresentar pelo ADJUDICATÁRIO, deverá ser validado pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RCD-FImp 07	Sempre que possível, deverá o ADJUDICATÁRIO promover a realização de demonstrações e testes de funcionalidades consoante forem sendo desenvolvidas, por forma a antecipar-se a validação da conformidade das mesmas – e, portanto, minimizando o risco de desajuste de expectativas –, quer se tenha assumido à partida uma metodologia de projeto ágil quer tenha sido determinada uma abordagem mais convencional.
RCD-FImp 08	O plano de testes, para aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE, deverá contemplar todos os casos de teste, abrangendo, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> a. Testes de sistema; b. Testes de integração; c. Testes de carga; d. Testes de robustez e de segurança; e. Testes de aceitação.

RCD-FImp 09	É parte integrante do Plano de Testes, o cruzamento entre cada caso de teste e a Matriz de Rastreabilidade produzida na Especificação Detalhada da SOLUÇÃO.
RCD-FImp 10	O plano de formação, para aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE, deverá incluir: a. A identificação dos formadores (incluindo o nome, qualificações, experiência e envolvimento na prestação do SERVIÇO); b. Plano e duração das ações de formação previstas; c. Destinatários de cada uma das ações de formação previstas; d. Conteúdo previsto para as ações de formação; e. Metodologias e materiais a usar na formação.
RCD-FImp 11	O plano de <i>rollout</i> da SOLUÇÃO, para aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE, deverá considerar as necessidades e configurações dos ambientes tecnológicos, diferentes localizações para instalação da SOLUÇÃO, necessidades de suporte das equipas informáticas e dos utilizadores e demais informações necessárias a um <i>rollout</i> da SOLUÇÃO de acordo com o planeado.
RCD-FImp 12	A FAQ de suporte, para aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE, deverá constituir um guião para técnicos de suporte ao utilizador que permita o correto despiste, encaminhamento e resolução dos pedidos de suporte.

Fase de Testes

RCD-FT 01	Requisito introdutório: O ADJUDICATÁRIO deverá, durante esta etapa, executar e acompanhar a realização dos testes que irão comprovar o correto desenvolvimento da SOLUÇÃO.
RCD-FT 02	Esta etapa inicia-se após a etapa de implementação e termina com a ACEITAÇÃO PROVISÓRIA da SOLUÇÃO.
RCD-FT 03	A aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE do plano de testes é condição prévia para o início dos testes.
RCD-FT 04	Para efeitos de cumprimento desta etapa, o ADJUDICATÁRIO, em colaboração com a ENTIDADE ADJUDICANTE, deverá: a. Testar autonomamente, em ambiente de desenvolvimento, todos os módulos da SOLUÇÃO; b. Instalar e configurar a SOLUÇÃO no ambiente de qualidade seguindo os passos descritos no manual de administração da SOLUÇÃO; c. Executar uma pré migração e carregamento de dados mestre e do histórico no ambiente de referência; d. Preparar o ambiente de referência, nomeadamente no que diz respeito à produção de dados de teste, que devem simular o ambiente de produção;

	e. Conduzir presencialmente a execução dos testes de aceitação, com o acompanhamento da ENTIDADE ADJUDICANTE, ou quem esta indicar.
RCD- FT 05	O ADJUDICATÁRIO documentará num relatório dos testes de aceitação, para cada caso de teste, i) o seu resultado, (ii) em caso de insucesso, ações de mitigação e corretivas, (iii) eventuais datas da realização de novos testes e (iv) o plano de resolução das não conformidades detetadas.
RCD- FT 06	Deverão ser realizados testes de carga da SOLUÇÃO através da simulação do estímulo das respetivas funcionalidades, reproduzindo cenários possíveis, em quantidade e diversidade, de solicitação de resposta dos componentes aplicacionais, bem como testes de avaliação dos níveis de segurança, como por exemplo: número de transações simultâneas nas bases de dados, número de utilizadores em simultâneo. Neste âmbito, o ADJUDICATÁRIO deverá especificar uma lista de testes.

Fase Instalação

RCD-FInst 01	Requisito introdutório: O ADJUDICATÁRIO deverá, durante esta etapa, proceder à passagem a produção da SOLUÇÃO, minimizando os impactos na normal operação da ENTIDADE ADJUDICANTE.
RCD- FInst 02	Esta etapa tem início com a ACEITAÇÃO PROVISÓRIA e termina com o ARRANQUE EM PRODUÇÃO, e precede a fase de exploração,
RCD- FInst 03	Para efeitos de cumprimento desta etapa, o ADJUDICATÁRIO, em colaboração com a ENTIDADE ADJUDICANTE, deverá: a. Completar as ações de formação previstas para a correta operação, administração, manutenção e utilização da SOLUÇÃO de acordo com o Plano de Formação; b. Acompanhar presencialmente a instalação e configuração da SOLUÇÃO no ambiente de produção; c. Na SOLUÇÃO, executar a importação e carregamento de dados operacionais e dados mestre no ambiente de produção, com o acompanhamento da ENTIDADE ADJUDICANTE, tendo por base o manual de administração da SOLUÇÃO a fornecer pelo ADJUDICATÁRIO.
RCD- FInst 04	Para a realização desta etapa, o ADJUDICATÁRIO deverá contemplar a adoção de uma metodologia de transferência de conhecimento que maximize a apropriação de conhecimentos sobre a SOLUÇÃO pela ENTIDADE ADJUDICANTE ou por quem esta venha a designar de modo a garantir que esta possa constituir uma equipa capaz de administrar funcionalmente a SOLUÇÃO (como por exemplo serem capazes de proceder a parametrizações da SOLUÇÃO em função de novos requisitos), assim como a administrar tecnicamente (como por exemplo, serem capazes de assegurar uma monitorização eficaz

	da SOLUÇÃO e de realizarem atividades de rotina de operação e manutenção técnica da SOLUÇÃO).
RCD-Finst 05	Após cumprimento dos requisitos expressos neste ponto, a SOLUÇÃO a ENTIDADE ADJUDICANTE determinará o arranque em produção SOLUÇÃO, declarando-se o ARRANQUE EM PRODUÇÃO.

Requisitos de Suporte à Exploração

Suporte e Manutenção

RSE-SM 01	Requisito Introdutório: Esta etapa engloba atividades de suporte à exploração, manutenção preventiva e corretiva e evolutiva da SOLUÇÃO e serviços de administração/configuração da Solução <i>on-going</i> . A etapa tem início com a entrada em exploração da 1ª fase.
RSE-SM 02	O ADJUDICATÁRIO deverá, durante esta etapa, disponibilizar apoio técnico de manutenção com acompanhamento permanente para monitorizar a estabilidade e desempenho da Solução, devendo ainda possuir capacidade de intervenção rápida, de modo a maximizar a operacionalidade da Solução e evitar a disrupção do serviço no período após o Arranque em Produção.
RSE-SM 03	O Serviços de Suporte e Manutenção desenvolve-se até ao termo do Contrato.
RSE-SM 04	Para efeitos de cumprimento desta etapa, o ADJUDICATÁRIO deverá, no que se refere ao Suporte à Exploração: <ul style="list-style-type: none"> a. Prestar suporte e monitorizar à SOLUÇÃO em produção; b. Prestar apoio técnico para análise de incidentes que possam ocorrer durante a operação da SOLUÇÃO; c. Resolver os problemas técnicos identificados no Relatório dos Testes de Aceitação; d. Resolver qualquer tipo de problema técnico que ocorra com a SOLUÇÃO; e. Disponibilizar e, de acordo com as boas práticas, instalar <i>patches</i> e <i>hotfixes</i> à SOLUÇÃO; f. Avaliar o estado e desempenho das bases de dados e sistemas de suporte à SOLUÇÃO e proceder à sua otimização; g. Prestar apoio técnico de aconselhamento em aspetos relacionados com a utilização da SOLUÇÃO; h. Manter atualizada a FAQ de suporte técnico e demais documentação técnica.

RSE-SM 05	<p>No contexto desta etapa, o ADJUDICATÁRIO obriga-se ainda a prestar a seguinte informação à ENTIDADE ADJUDICANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informação sobre cumprimento de standards relevantes do serviço; b. Informação online do estado dos diferentes serviços da Solução (disponibilidade e desempenho) e histórico de incidentes, com periodicidade mensal; c. Comunicação proactiva das falhas do serviço.
RSE-SM 06	<p>No âmbito da Manutenção Preventiva e Corretiva e dos Serviços de Administração / configuração da Solução <i>on-going</i>, o ADJUDICATÁRIO deverá assegurar o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Definir e executar um plano de manutenção preventiva validado pela ENTIDADE ADJUDICANTE; b. Analisar eventuais incidentes que prejudiquem a operação da SOLUÇÃO; c. Realizar as ações tendentes a manter em boas condições de funcionamento os componentes da sua responsabilidade no âmbito do CONTRATO; d. Corrigir todos e quaisquer problemas técnicos nos serviços ou produtos entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as falhas, avarias e imperfeições detetadas nos serviços ou produtos entregues, a ausência de objeto ou de documentação obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do SERVIÇO contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos (exemplo de possível situação de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades, assim como falta de enquadramento na arquitetura tecnológica da ENTIDADE ADJUDICANTE) incluindo a reparação ou substituição dos componentes que apresentem defeitos ou anomalias; e. Disponibilizar e, de acordo com as boas práticas, instalar <i>patches</i> e <i>hotfixes</i> à SOLUÇÃO, entre outros, as correções de erros identificados, bem como as <i>minor releases</i>, correspondentes à versão instalada na SOLUÇÃO, sem provocar falhas de serviço; f. Prestar apoio técnico de aconselhamento em aspetos relacionados com a utilização da SOLUÇÃO; g. Avaliar o estado e desempenho das bases de dados e demais componentes de software da Solução e sua otimização; h. Apoiar a ENTIDADE ADJUDICANTE no processo de gestão de alterações relacionadas com a SOLUÇÃO; i. Realizar os testes necessários após qualquer alteração com potencial impacto na SOLUÇÃO; j. Reinstalar e recolocar as definições em condições normais de uso, quando aplicável;

	<p>k. Prestar apoio técnico de aconselhamento aos vários tipos de utilizadores e administradores em aspetos relacionados com a utilização e gestão da SOLUÇÃO;</p> <p>l. Manter atualizada toda a documentação de suporte e o código fonte.</p>
RSE-SM 07	As ações referidas nos requisitos anteriores serão realizadas sem qualquer encargo adicional para a ENTIDADE ADJUDICANTE.
RSE-SM 08	Para efeitos de Manutenção Evolutiva, o ADJUDICATÁRIO deverá, a pedido da ENTIDADE ADJUDICANTE acompanhado da indicação dos trabalhos, apresentar um orçamento com o número de horas e o prazo de execução, no prazo de 5 dias. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a iniciar os trabalhos no prazo de 10 dias a contar da aceitação do orçamento pela ENTIDADE ADJUDICANTE.
RSE-SM 09	<p>No âmbito da Manutenção Evolutiva, o ADJUDICATÁRIO deverá assegurar:</p> <p>a. Desenvolvimento de novas funcionalidades ou alteração de funcionalidades existentes, após análise e especificação pela ENTIDADE ADJUDICANTE;</p> <p>b. Estes desenvolvimentos serão prestados segundo a mesma metodologia empregue no desenvolvimento da SOLUÇÃO, nomeadamente no que respeita ao desenho, implementação, testes, formação, elaboração de documentação, instalação e manutenção.</p>
RSE-SM 10	O ADJUDICATÁRIO deverá garantir o bom funcionamento do modelo e das equipas de suporte, medindo os resultados do trabalho de suporte e afinando o modelo de forma a melhorar o SERVIÇO.
RSE-SM 11	O ADJUDICATÁRIO deverá destacar técnicos seus com as competências necessárias para apoiar eficazmente a ENTIDADE ADJUDICANTE (local ou remotamente) durante toda a duração desta etapa.

Garantia

RSE-G 01	<p>Ao abrigo da GARANTIA, o ADJUDICATÁRIO garante:</p> <p>a. Analisar eventuais incidentes que prejudiquem a operação da SOLUÇÃO;</p> <p>b. Realizar as ações tendentes a manter em boas condições de funcionamento os componentes (de hardware, software ou documentos) da sua responsabilidade no âmbito do CONTRATO;</p> <p>c. Corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços ou produtos entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as imperfeições detetadas nos serviços ou produtos entregues, a ausência de objeto ou de documentação obrigatórios e</p>
----------	---

	<p>qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos (Exemplo de possível situação de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção, assim como não se enquadrarem na arquitetura tecnológica da ENTIDADE ADJUDICANTE) incluindo a reparação ou substituição dos componentes que apresentem defeitos ou anomalias;</p> <p>d. Disponibilizar <i>patches</i> e <i>hotfixes</i> à SOLUÇÃO;</p> <p>e. Prestar apoio técnico de aconselhamento em aspetos relacionados com a utilização da SOLUÇÃO.</p>
RSE-G 02	Sem prejuízo do momento de início desta etapa, qualquer defeito ou anomalia detetado durante qualquer etapa da prestação do SERVIÇO, com potencial impacto no bom desenrolar do SERVIÇO, deverá ser reparado ou substituído de modo a minimizar tal impacto.
RSE-G 03	A aceitação do serviço pela ENTIDADE ADJUDICANTE não suprime a responsabilidade do ADJUDICATÁRIO pela correção de todos os defeitos identificados no quadro de duração desta etapa
RSE-G 04	O facto de o ADJUDICATÁRIO proceder a uma intervenção com vista a realizar uma correção, não a dispensa de penalidades e de outras sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.
RSE-G 05	A ENTIDADE ADJUDICANTE poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços e produtos entregues, por meios próprios ou recorrendo a entidades terceiras, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação dos serviços de garantia. Os custos a incorrer pela ENTIDADE ADJUDICANTE neste contexto são da sua responsabilidade.

Requisitos Equipa a alocar ao Contrato

O ADJUDICATÁRIO terá de assegurar uma equipa com a dimensão, organização, competências e certificações necessárias para que possa planear e realizar as atividades previstas e efetuar a necessária articulação com a ENTIDADE ADJUDICANTE.

A lista e os currículos dos técnicos que venham a constituir a equipa do ADJUDICATÁRIO, incluindo os gestores, terão de ser previamente disponibilizados e sempre que se verifiquem alterações, para aprovação pela ENTIDADE ADJUDICANTE.

Fase Projeto

A equipa de projeto é obrigatoriamente constituída, no mínimo, pelos seguintes elementos:

Equipa	Perfil	Nº mínimo de elementos
Transversal	Diretor Projeto	1
	Gestor de Projeto	1
	Encarregado Proteção de Dados (DPO)	1
	Tester/Quality Assurance	1
Subsistema Processamento de Salários	Coordenador Técnico / <i>Subject Matter Expert</i> (SME)	1
	Consultor Sénior	1
	Consultor	2
Subsistema Portal	Coordenador Técnico / <i>Subject Matter Expert</i> (SME)	1
	Consultor Sénior	1
	Consultor	2
Subsistema Indicadores de Gestão	Consultor Sénior	1
Subsistema Suporte	Consultor Sénior	1

Face ao contexto de prioridade e importância que consubstancia um projeto desta natureza para a Entidade Adjudicante, os requisitos e critérios de avaliação da equipa assentam sobretudo na experiência demonstrada, sendo fator diferenciador para a avaliação da mesma, a sua senioridade, experiência e certificações sobre os produtos e plataformas apresentadas na solução a implementar:

Em seguida descrevem-se os requisitos para cada equipa e por perfil.

Equipa Transversal

Diretor Projeto

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 15 anos no sector das Tecnologias de Informação
- Experiência profissional mínimo de 5 anos em Direção de Projetos no Setor Público de Portugal
- Licenciatura ou grau académico superior

Gestor Projeto

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 6 anos em gestão de projetos
- Experiência profissional mínimo de 3 anos em gestão de projetos no Setor Público de Portugal
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação válida em PMP (Project Management Professional) pelo *Program Management Institute* ou similar

Encarregado Proteção de Dados (DPO)

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 3 anos em funções de DPO que assegura as responsabilidades de proteção dos dados e conformidade do RGPD.
- Experiência profissional mínimo de 2 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Licenciatura ou grau académico superior
- Notificação do Encarregado de Proteção de Dados (EDP/DPO) da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd)
- O Encarregado Proteção de Dados (DPO) deverá possuir Formação Certificada no Regulamento Geral de Proteção de Dados.

- Experiência profissional de mais de 3 anos em funções de DPO que assegura as responsabilidades de proteção dos dados e conformidade do RGPD.

Tester/Quality Assurance

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 5 anos em funções de *quality assurance*
- Experiência profissional mínimo de 2 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação válida ISTQB (*International Software Testing Qualifications Board*)

Subsistema Processamento de Salários

Coordenador Técnico / *Subject Matter Expert* (SME)

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 15 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema de Processamento de Salários
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de Processamento de Salários

Requisitos Opcionais valorizados no modelo de avaliação de propostas

- Para efeitos de avaliação da experiência da equipa nos subsistemas críticos da SOLUÇÃO é valorizado em modelo de avaliação de proposta a experiência deste perfil, através do número de horas dedicadas a Contratos de implementação ou manutenção de soluções

desenvolvidas sobre o produto COTS ou MOTS proposto pelo concorrente, nos últimos 3 anos.

Consultor Sénior

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 10 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 3 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema de Processamento de Salários
- Licenciatura ou grau académico
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de Processamento de Salários

Requisitos Opcionais valorizados no modelo de avaliação de propostas

- Para efeitos de avaliação da experiência da equipa nos subsistemas críticos da SOLUÇÃO é valorizado em modelo de avaliação de proposta a experiência deste perfil, através do número de horas dedicadas a Contratos de implementação ou manutenção de soluções desenvolvidas sobre o produto COTS ou MOTS proposto pelo concorrente nos últimos 3 anos.

Consultor

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 1 anos em projetos no Setor Público de Portugal

- Experiência profissional mínima de 2 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema de Processamento de Salários
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de Processamento de Salários

Subsistema Portal

Coordenador Técnico / Subject Matter Expert (SME)

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 15 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema Portal
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de Portal

Requisitos Opcionais valorizados no modelo de avaliação de propostas

- Para efeitos de avaliação da experiência da equipa nos subsistemas críticos da SOLUÇÃO é valorizado em modelo de avaliação de proposta a experiência deste perfil, através do número de horas dedicadas a Contratos de implementação ou manutenção de soluções desenvolvidas sobre o produto COTS ou MOTS proposto pelo concorrente nos últimos 3 anos.

Consultor Sénior

Requisitos Obrigatórios



- Experiência profissional mínima de 10 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 3 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema de Portal
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de Portal

Requisitos Opcionais valorizados no modelo de avaliação de propostas

- Para efeitos de avaliação da experiência da equipa nos subsistemas críticos da SOLUÇÃO é valorizado em modelo de avaliação de proposta a experiência deste perfil, através do número de horas dedicadas a Contratos de implementação ou manutenção de soluções desenvolvidas sobre o produto COTS ou MOTS proposto pelo concorrente nos últimos 3 anos.

Consultor

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 1 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Experiência profissional mínima de 2 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema de Portal
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de Portal

Subsistema Indicadores de Gestão



Consultor Sénior

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 10 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 3 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema de Indicadores de Gestão
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de Indicadores de Gestão

Subsistema Suporte

Consultor Sénior

Requisitos Obrigatórios

- Experiência profissional mínima de 10 anos em projetos de TIC
- Experiência profissional mínima de 1 anos em projetos no Setor Público de Portugal
- Experiência profissional mínima de 5 anos em projetos sobre os produtos/plataformas tecnológicas propostas para o subsistema de suporte
- Licenciatura ou grau académico superior
- Certificação nos produtos/plataformas tecnológicas propostos para o subsistema de suporte
- Certificação ITIL® Foundation - *IT Service Management* ou superior

Fase Suporte e Manutenção

A equipa de Suporte e Manutenção é obrigatoriamente constituída, no mínimo, pelos seguintes elementos e respetivas alocações:



Perfil	Nº mínimo de elementos	% Mínima de Alocação
Gestor de Serviço	1	20%
Consultor Funcional	1	20%
Consultor Técnico – Processamento de Salários	1	50%
Consultor Técnico - Portal	1	50%
Consultor Técnico – Indicadores de Gestão	1	25%

Os Consultores Técnicos identificados acima, têm de cumprir com os seguintes requisitos:

- Mínimo de 2 anos de experiência profissional em projetos ou serviços de manutenção sobre os produtos propostos pelo concorrente.
- Certificação nos produtos tecnológicos propostos pelo concorrente para o subsistema em questão.