



Contrato

Aquisição de serviços informáticos de assistência técnica informática para o
Portal ERSAR

setembro | 2020

Contrato para aquisição de serviços informáticos de assistência técnica informática para o Portal, adjudicado, por deliberação da vogal do Conselho de Administração com competências delegadas, datada de 30 de setembro de 2020, à entidade AB Consulting com Denominação Social VanityMeridian Unipessoal Lda., com o número de identificação fiscal 514299223 e sede na Rua de Passos Manuel nº 223, 3º, 4000-032 Porto, pelo preço contratual de € 18.750. 00 (dezoito mil, setecentos e cinquenta euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.-----

Aos 2 dias do mês de outubro de 2020 na cidade de Lisboa, como Outorgantes:-----

Primeiro: ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, pessoa coletiva n.º 504706322, com sede em Lisboa, no Centro Empresarial Torres de Lisboa, Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 7.º e 8.º pisos, 1600-209, abreviadamente designada por ERSAR e devidamente representada pelo Dr. Orlando Borges, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração e pela Dr.ª Ana Barreto Albuquerque, na qualidade de Vogal do Conselho de Administração, ambos com poderes para o ato, conforme resulta dos Estatutos publicados em anexo à Lei n.º 10/2014, de 06 de março, adiante designada por Primeiro Outorgante ou ERSAR:-----

E

Segundo: VanityMeridian Unipessoal Lda (AB Consulting), com o número de identificação fiscal 514299223 e sede na Rua de Passos Manuel nº 223, 3º, 4000-032 Porto, devidamente representada por Carlos Manuel Louçano Vaz, titular do Cartão de Cidadão nº XXXX, morada na XXXX, na qualidade de representante legal da AB Consulting com Denominação Social VanityMeridian Unipessoal Lda, adiante designada por Segundo Outorgante.-----

É celebrado e reduzido a escrito o presente Contrato, cuja minuta foi autorizada pela Dr.ª Ana Barreto Albuquerque, Vogal do Conselho de Administração da ERSAR, no dia 30 de setembro de 2020, através do despacho exarado na informação n.º I-000908/2020, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 36.º e do artigo 38.º do Código dos Contratos Públicos e do n.º 1, alínea b), do n.º 2 e do n.º 4 da Deliberação n.º 157/ 2018, de 12 de fevereiro, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 76.º e do n.º 1 do artigo 98.º, ambos do Código dos Contratos Públicos.-----

O encargo resultante do presente contrato será suportado por conta das verbas inscritas no orçamento da ERSAR para o ano de 2020, sobre a rubrica de classificação orçamental " 020219B000 Assistência técnica - software", constando do sistema de contabilidade de suporte à execução do orçamento da ERSAR, o qual se rege pelos termos e condições constantes das cláusulas seguintes:-----

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I: Disposições gerais

Cláusula Primeira: Objeto e enquadramento

Cláusula Segunda: Contrato

Cláusula Terceira: Interpretação dos documentos que regem o contrato

Cláusula Quarta: Prazo de vigência

Capítulo II: Representação das partes e controlo da execução do contrato

Cláusula Quinta: Gestor do contrato

Cláusula Sexta: Diretor do contrato

Capítulo III: Obrigações contratuais

Secção I: Obrigações do prestador de serviços

Cláusula Sétima: Obrigações genéricas

Cláusula Oitava: Dever de sigilo

Secção II: Obrigações da ERSAR

Cláusula Nona: Preço contratual

Cláusula Décima: Preço base

Cláusula Décima Primeira: Condições de pagamento

Capítulo IV: Cumprimento e incumprimento

Cláusula Décima Segunda: Âmbito

Cláusula Décima Terceira: Sanções contratuais de natureza pecuniária

Cláusula Décima Quarta: Outras sanções contratuais administrativas

Cláusula Décima Quinta: Mora no pagamento

Cláusula Décima Sexta: Resolução do contrato pelo contraente público e cláusula penal

Cláusula Décima Sétima: Força maior

Capítulo V: Disposições finais

Cláusula Décima Oitava: Direitos sobre a informação

Cláusula Décima Nona: Deveres de colaboração recíproca e de informação

Cláusula Vigésima: Subcontratação e cessão da posição contratual

Cláusula Vigésima Primeira: Comunicações e notificações

Cláusula Vigésima Segunda: Foro competente

Cláusula Vigésima Terceira: Contagem dos prazos

Cláusula Vigésima Quarta: Legislação aplicável

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula Vigésima Quinta: Objetivos

Cláusula Vigésima Sexta: Especificações

Cláusula Vigésima Sétima: Metodologia

Cláusula Vigésima Oitava: Requisitos técnicos: Meios Materiais

Cláusula Vigésima Nona: Constituição da equipa do projeto

Cláusula Trigesima: Tempos de resposta

Cláusula Trigesima Primeira: Disponibilidade do serviço

CONTRATO

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula Primeira

Enquadramento e objeto do contrato

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas, jurídicas e técnicas, a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de ajuste direto destinado à aquisição de serviços informáticos de assistência técnica informática para o Portal ERSAR, (doravante também designado apenas “Contrato”).
2. O contrato tem por objeto a aquisição de serviços informáticos de assistência técnica informática para o Portal ERSAR.
3. Os serviços objeto do contrato são prestados nas instalações do ERSAR, salvo se a respetiva natureza implicar que a prestação seja realizada noutra local.
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o resultado dos serviços objeto do contrato será entregue nas instalações da ERSAR, sita no Centro Empresarial Torres de Lisboa, Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º, 1600-209 LISBOA, salvo se a ERSAR determinar outro local para a respetiva entrega ou aceitar que a entrega seja feita por meio de transmissão eletrónica de dados, quando tal seja possível.

Cláusula Segunda

Contrato

1. A execução do contrato obedece:
 - a) Às cláusulas do contrato, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º, e aceites pelo adjudicatário nos termos do artigo 101º, ambos do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na redação em vigor, e ao estabelecido em todos os elementos e documentos que dele fazem parte integrante;
 - b) Ao CCP;
 - c) À restante legislação e regulamentação aplicável.

2. Para efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, consideram-se integrados no contrato, para além do respetivo clausulado e sem prejuízo do estabelecido no nº 4 do artigo 96º do CCP:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, que tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto na alínea b) do nº 5 do artigo 50º do CCP;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo cocontratante;
 - f) Sendo o caso, todos os demais documentos referidos no clausulado ou no caderno de encargos com efeitos conformadores do contrato.

Cláusula Terceira

Interpretação dos documentos que regem o contrato

1. Caso se verifiquem divergências entre os vários documentos referidos nas alíneas a) a f) do nº 2 da cláusula anterior, prevalecem os documentos pela ordem em que são aí indicados.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas a) a f) do nº 2 da cláusula anterior e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos e aceites de acordo com o disposto nos artigos 99º e 101º do CCP.

Cláusula Quarta

Prazo de vigência

1. O contrato inicia-se a contar da data da sua celebração e vigorará até 31 de dezembro de 2020.
2. Excetuam-se do prazo estabelecido no número anterior as obrigações acessórias que, nos termos legais ou contratuais, devam subsistir para além da cessação da vigência do contrato.

Capítulo II

Representação das partes e controlo da execução do contrato

Cláusula Quinta Gestor do contrato

1. A ERSAR é representada por um gestor do contrato, XXXX, com a função de acompanhar permanentemente o seu cumprimento.
2. Nos termos do artigo 290º-A do CCP, são delegados no gestor de contrato todos os poderes de direção e fiscalização que incumbem à ERSAR, exceto em matéria de modificação, resolução ou revogação do contrato, sem prejuízo da faculdade de se avocar, anular, revogar ou substituir qualquer ato praticado no âmbito desta delegação, de acordo com o disposto no artigo 49º do Código do Procedimento Administrativo.

Cláusula Sexta Diretor do contrato

1. Caso seja uma entidade coletiva, o prestador de serviços obriga-se, sob reserva de aceitação pela ERSAR, a confiar a sua representação a pessoa com experiência profissional nas matérias objeto do contrato, indicada no clausulado e, para o efeito, comunicada até ao dia da respetiva outorga.
2. A comunicação do representante, referida no número anterior, deve ser acompanhada por uma declaração subscrita pela pessoa designada, com assinatura legalmente reconhecida, nos termos da qual esta assuma a responsabilidade pela direção do contrato, declare a sua aptidão para as funções assumidas e o compromisso de as desempenhar com proficiência e pontualidade.

Capítulo III

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Cláusula Sétima Obrigações genéricas

1. Sem prejuízo de outras vinculações conformadoras do contrato, decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações:

- a) Cumprir todos os requisitos identificados no presente contrato;
 - b) Adequar os meios humanos e materiais necessários à boa execução do contrato;
 - c) Comunicar à ERSAR, oportunamente e assim que tenha conhecimento, qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a pontual execução do contrato;
 - d) Comunicar qualquer facto do qual resulte, designadamente, a alteração da sua denominação social, dos seus legais representantes, ou da sua situação jurídica e/ou comercial, conforme o caso;
 - e) Deter as autorizações, registos, patentes, licenças e/ou demais requisitos e/ou direitos similares, necessários ao pontual cumprimento das obrigações assumidas com a celebração do contrato.
2. Caso a ERSAR venha a ser demandada por alegadamente ter infringido, na execução do contrato, quaisquer requisitos ou direitos mencionados na alínea e) do número anterior, o prestador de serviços 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.

Cláusula Oitava

Dever de sigilo e confidencialidade

1. O prestador de serviços e, sendo o caso, os seus trabalhadores e subcontratados, devem guardar sigilo sobre a informação e documentação técnica, comercial ou outra, relativa à ERSAR, de que tenham ou possam ter conhecimento por via da execução do contrato, da qual devem fazer uso para estritos efeitos do seu cumprimento.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destino direta e exclusivamente relacionado com a execução do contrato.
3. Está excluída do mencionado dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Quando aplicável, o cocontratante não pode recorrer a equipas auditoras ou similares que tenham prestado serviços de auditoria, de consultoria ou outros que colidam com a independência exigível na execução do contrato.

Secção II

Obrigações da ERSAR

Cláusula Nona

Preço contratual

1. Pela execução do objeto do contrato, designadamente, em conformidade com as obrigações constantes do presente caderno de encargos, a ERSAR deve pagar ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à execução do contrato, cuja responsabilidade não seja expressamente ressalvada.

Cláusula Décima

Preço

O preço a pagar pela presente aquisição de serviços é de 18.750,00€ (dezoito mil setecentos e cinquenta euros), valor que inclui todos os encargos legais aplicáveis, isento de IVA e de imposto de selo

Cláusula Décima Primeira

Condições de pagamento

1. O preço é pago de acordo com os serviços efetivamente prestados, mediante apresentação de fatura e relatório, correspondente ao trabalho executado, os quais só podem ser emitidos após a execução dos serviços em causa.
2. As quantias devidas pela ERSAR serão pagas nos termos indicados, com as condições constantes nos números seguintes.
3. Os pagamentos serão realizados após a receção e conferência das faturas pela ERSAR, as quais apenas poderão ser emitidas após o vencimento da correspondente obrigação.
4. Salvo disposição contratual diversa, as faturas vencem-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da sua aceitação pela ERSAR.
5. Em caso de discordância, quanto aos valores indicados nas faturas, a ERSAR deve comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura devidamente retificada.

6. Salvo convenção em contrário, as faturas são pagas através de transferência bancária, de acordo com o IBAN indicado pelo prestador de serviços.
7. Não são, em caso algum, concedidos adiantamentos.

Capítulo IV

Cumprimento e incumprimento

Cláusula Décima Segunda

Âmbito

1. O cumprimento corresponde à realização das prestações a que as partes se encontram vinculadas por efeito do contrato, de forma exata e pontual.
2. Nos termos da lei e do contrato, o incumprimento, por facto que lhe seja imputável, constitui o co-contratante no dever de indemnizar a ERSAR, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais administrativas e da resolução sancionatória, conforme se justifique, ou de outras consequências legalmente previstas.
3. As importâncias devidas pelo co-contratante a título indemnizatório ou sancionatório são suscetíveis de compensação nos pagamentos a realizar pela ERSAR, bem como de efetivação através das quantias caucionadas.
4. As sanções de natureza pecuniária fixadas nas cláusulas seguintes destinam-se a compelir o cocontratante ao pontual e integral cumprimento das prestações contratuais e não revestem a natureza de cláusula penal, não obstante, assim, a que a ERSAR exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula Décima Terceira

Sanções contratuais de natureza pecuniária

1. Em caso de incumprimento, em geral, de qualquer obrigação decorrente da lei ou do contrato, a ERSAR pode aplicar ao co-contratante uma sanção pecuniária compulsória no valor correspondente a 1% do preço contratual, por cada dia em que se mantenha a situação de incumprimento, após notificação para a respetiva supressão.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a ERSAR considera, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do co-contratante e as consequências que advenham do incumprimento.

3. Sem prejuízo do disposto no nº 3 do artigo 329º do CCP, o valor acumulado das sanções pecuniárias aplicadas não pode exceder 20% do preço contratual.

Cláusula Décima Quarta
Outras sanções contratuais administrativas

Sem prejuízo do direito à resolução e das demais consequências indemnizatórias e sancionatórias, bem como da faculdade estabelecida no artigo 318º-A do CCP, o incumprimento do contrato legitima, subsidiariamente, a ERSAR a adquirir no mercado os serviços em falta, suportando o co-contratante quaisquer custos acrescidos que decorram desse facto, incluindo os relacionados com o eventual acréscimo de preço.

Cláusula Décima Quinta
Mora no pagamento

Em caso de atraso da ERSAR no cumprimento das obrigações de pagamento do preço contratual, o co-contratante tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, calculados à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à verificação da mora.

Cláusula Décima Sexta
Resolução do contrato e sanção pecuniária

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a ERSAR pode resolver o contrato nos seguintes casos:
 - a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao cocontratante;
 - b) Incumprimento, por parte do cocontratante, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direcção, sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
 - c) Oposição ou perturbação reiterada, pelo cocontratante, relativa ao exercício dos poderes de fiscalização;
 - d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato;
 - e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no nº 3 do artigo 329º do CCP;

- f) Incumprimento pelo cocontratante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
 - g) Não renovação do valor da caução pelo cocontratante, nos casos em que a tal esteja obrigado;
 - h) Se o cocontratante se apresentar à insolvência ou esta seja declarada judicialmente;
 - i) Por razões de interesse público, devidamente fundamentado.
2. A ERSAR pode ainda resolver o contrato, mediante decisão fundamentada e aviso prévio, através de carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias úteis, relativamente à data da produção dos seus efeitos, sem pagamento de qualquer indemnização, quando não se considerar satisfeita com o resultado das atividades abrangidas pelo contrato, por motivo de cumprimento defeituoso imputável exclusivamente ao adjudicatário.
3. Para efeitos do disposto na alínea a) do número um anterior, considera-se incumprimento definitivo por parte do adjudicatário quando houver atraso no cumprimento de qualquer das suas obrigações por período superior a 10 (dez) dias úteis.
4. Se assim convier à ERSAR, a resolução prevista nos números um e dois anteriores pode ser parcial, com redução do preço relativo às prestações em falta.
5. A ERSAR pode, relativamente ao período decorrido até à data da resolução, aplicar as sanções contratuais pecuniárias previstas no contrato.
6. Em caso de resolução do contrato pela ERSAR, por facto imputável ao cocontratante, este fica obrigado ao pagamento àquela de uma indemnização fixada em 15% do preço contratual, sem prejuízo da ressalvada possibilidade de reclamação de prejuízos para além desse valor, se existir fundamento, tendo presente os prejuízos decorrentes para o interesse público.

Cláusula Décima Sétima

Força maior

1. Não podem ser impostas penalizações ao adjudicatário, nem é havida como situação de incumprimento culposos, a falta de realização pontual das prestações assumidas por qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal, nos termos da lei, as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade

da parte afetada, que esta não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível evitar.

2. Constituem casos de força maior, para efeitos do disposto no número anterior, designadamente:

- a) Tremores de terra;
- b) Inundações;
- c) Incêndios;
- d) Epidemias;
- e) Sabotagens;
- f) Greves gerais;
- g) Embargos ou bloqueios internacionais;
- h) Atos de guerra ou terrorismo;
- i) Motins;
- j) Determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3. Não constituem casos de força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior, para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento, pelo adjudicatário, de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento, pelo adjudicatário, de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário, cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser comunicada à outra parte em prazo razoável, não superior a 48 horas, fazendo-se o oportuno apuramento dos factos e consequências, sob pena de a parte que delas se pretender aproveitar não poder mais invocar os seus direitos, salvo se o caso de força maior a houver também impedido de fazer aquela comunicação.

Capítulo V

Disposições finais

Cláusula Décima Oitava Direitos sobre a informação

Todos os elementos utilizados e produzidos na execução do contrato são propriedade da ERSAR e não podem ser utilizados, cedidos a terceiros ou copiados pelo cocontratante, sem acordo prévio nesse sentido da ERSAR.

Cláusula Décima Nona Deveres de colaboração recíproca e de informação

1. As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no que respeita à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato, sem prejuízo dos deveres de informação previstos no artigo 290º do CCP.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias de que tomem conhecimento e que possam afectar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras gerais da boa fé, incluindo os factos suscetíveis de constituir caso de força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das suas obrigações.

Cláusula Vigésima Subcontratação e cessão da posição contratual

No âmbito da execução do contrato, é admitida a cessão da posição contratual e a subcontratação, nos termos gerais previstos nos artigos 316º e seguintes do CCP.

Cláusula Vigésima Primeira
Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de serem acordadas outras regras, as notificações e comunicações entre as partes do contrato, devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato, por um dos seguintes meios:
 - a) Correio eletrónico com aviso de entrega;
 - b) Fax;
 - c) Carta registada com aviso de receção.
2. A alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser oportunamente comunicada à contraparte.

Cláusula Vigésima Segunda
Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula Vigésima Terceira
Contagem dos prazos

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

Cláusula Vigésima Quarta
Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto, aplica-se a legislação portuguesa em vigor, nomeadamente o regime previsto no CCP.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula Vigésima Quinta
Objetivos e especificações

A assistência técnica informática permitirá, não só o desbloqueio de processos internos assentes no Portal ERSAR, mas também a gestão e otimização das atuais aplicações,

possibilitando maior eficiência dos recursos humanos da ERSAR e maior eficiência das entidades reguladas no reporte da informação.

Cláusula Vigésima Sexta

Especificações

1 - No âmbito dos serviços a prestar relativos à assistência técnica informática ao Portal ERSAR, destacam-se os módulos que se encontram no âmbito desta assistência técnica informática:

- a) Panoramas, área onde são apresentadas todas as informações sobre cada entidade gestora do serviço e que apresenta o panorama global da prestação dos serviços de águas e resíduos em Portugal continental;
- b) Diretório, repositório de todos os contactos da primeira outorgante e das entidades do setor;
- c) Realidade empresarial, módulo de configuração da atividade das várias entidades gestoras;
- d) Biblioteca, repositório dos títulos, imagens, documentos legais, clipping de imprensa e repositório dos fluxos de processos da ERSAR;
- e) Gestão de presenças, módulo de gestão interna da assiduidade dos colaboradores da primeira outorgante e que disponibiliza informação para posterior processamento de vencimentos;
- f) Gestão de férias, aplicação que possibilita a gestão do fluxo de autorização para ausências por motivo de férias;
- g) Gestão de pedidos, ferramenta de gestão dos pedidos de apoio e de outras solicitações dos utilizadores internos e externos do portal;
- h) Gestão de salas, módulo usado para marcar e gerir a disponibilidade de salas de reunião, com interoperabilidade com sistemas de gestão de agenda;
- i) Fóruns, módulo de fóruns para troca de informação com utilizadores internos ou externos;
- j) Conselho consultivo, ferramenta para gestão e troca de informações entre os membros do conselho consultivo da ERSAR;
- k) Taxas ERSAR, módulo usado para reporte de informação e gestão da cobrança de taxas, com consulta da conta corrente;

- l) Documentos, módulo de gestão documental da ERSAR utilizado para o workflow de documentos entre colaboradores e para a otimização da circulação de informação;
- m) Processos, módulo de gestão de processos onde são englobados os diversos documentos que pertencem a um determinado processo tendo em conta a sua tipologia e para controlo dos prazos de resposta;
- n) Reclamações, ferramenta de gestão das reclamações dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos e que possibilita a troca de informações completamente informatizada e posterior disponibilização online aos consumidores do estado atual das reclamações efetuadas;
- o) Qualidade da água, módulo de troca de informação sobre os dados de qualidade da água e usado para a avaliação do risco;
- p) Qualidade de serviço, ferramenta de reporte de dados para cálculo de indicadores da qualidade do serviço;
- q) Regulação económica, ferramenta destinada ao reporte de informação económico-financeira pelos operadores e para apuramento dos encargos para os utilizadores dos serviços;
- r) Controlo de gestão, módulo para a monitorização do fluxo de trabalho dos colaboradores da ERSAR;
- s) Administração, aplicação onde é feita a configuração e gestão de conteúdos dos restantes módulos do Portal e do sítio da Internet da ERSAR;
- t) Gestão e atualização de ferramentas de interoperabilidade, que visam a atualização de informação noutras ferramentas externas (Website ERSAR, LRE, RTIC, dados.gov) através de webservices;
- u) Project management, ferramenta onde são notificadas à equipa de desenvolvimento as correções ou modificações a realizar e posterior gestão das alterações às ferramentas que vão sendo implementadas.

Cláusula Vigésima Sétima

Metodologia

- 1 - A gestão da equipa será feita de forma flexível, de modo a que a equipa externa seja alocada ao longo do tempo às prioridades que venham a ser definidas pela ERSAR

2 - Devem ser seguidos os processos de “fábrica de *software*” em vigor na ERSAR, adaptados de acordo com a natureza dos serviços a prestar, e que consistem, nomeadamente, em:

- a) A ERSAR, através da equipa de gestão de projeto do Portal ERSAR, em conjunto com os key-users, procede à definição e descrição dos requisitos dos desenvolvimentos a realizar;
- b) A equipa de gestão do projeto da ERSAR, cria na plataforma de gestão de projeto existente - o sítio de projeto – os eventos (issues) onde coloca a informação relativa ao detalhe das alterações para desenvolvimento de novas funcionalidades ou das alterações a realizar nos módulos já existentes no Portal ERSAR;
- c) Estes issues são priorizados pela equipa de gestão de projeto do Portal ERSAR, em função das necessidades da ERSAR e das dependências entre os vários desenvolvimentos;
- d) A equipa de desenvolvimentos, procede à análise dos requisitos disponibilizados para identificação de necessidades adicionais de especificações a obter junto dos key-users e dimensionamento dos tempos de desenvolvimentos em cada issue;
- e) O detalhe técnico-funcional dos requisitos dos desenvolvimentos a realizar é levado a cabo pelos elementos da equipa do prestador de serviço com perfil de Analista Funcional;
- f) Depois de reavaliados e redimensionados os issues e com base na priorização realizada pela ERSAR, são definidos os tempos de desenvolvimento e as datas de passagem a produção, de acordo com o tempo previsto para a realização de cada atividade (work-item); sempre que possível, tentar-se-á aplicar uma lógica AGILE, com sprints de execução;
- g) A equipa de desenvolvimentos realiza as alterações solicitadas, submetendo-as para testes pela equipa ERSAR de controlo de qualidade (a qual é constituída por elementos da equipa de gestão de projeto da ERSAR e pelos key-users dos departamentos), devendo adicionalmente atualizar a documentação técnica do Portal ERSAR em conformidade com os desenvolvimentos realizados;
- h) A equipa ERSAR de controlo de qualidade valida a operacionalidade das funcionalidades modificadas que, quando em conformidade com o pretendido;
- i) Os desenvolvimentos poderão ser disponibilizados à totalidade dos utilizadores do Portal ERSAR no dia da entrada em produção, no final do sprint, ou em alternativa, caso sejam desenvolvidos nessa lógica, entrar em produção e ser disponibilizados

apenas posteriormente em data a acordar (funcionalidade prevista e existente no Portal ERSAR);

- j) Os sprints têm uma duração média de quinze dias, podendo esta duração ser ajustada em função das necessidades dos desenvolvimentos em curso;
- k) Os procedimentos de entrada em produção estão devidamente documentados, podendo ser adaptados no sentido da sua otimização, desde que em acordo mútuo entre a equipa de desenvolvimentos e a equipa de gestão de projeto do Portal ERSAR;
- l) O sítio de projeto é o ponto de troca de informação entre a equipa de gestão de projeto do Portal ERSAR e a equipa de desenvolvimento para descrição e priorização de issues, para repositório de documentação e procedimentos do projeto, para calendarização de sprints, para disponibilização de pedidos e para gestão dos mecanismos de controlo de qualidade;
- m) Semanalmente, realiza-se uma reunião entre a equipa de gestão de projeto do Portal ERSAR e a equipa de desenvolvimentos, onde é feito o ponto de situação dos desenvolvimentos ou do sprint, se os mesmos seguirem a lógica AGILE.

3 -A gestão das prioridades será decidida ao longo da prestação de serviços de assistência técnica informática pela equipa de gestão do projeto por parte da ERSAR, podendo haver alterações ao plano inicialmente definido, desde que as mesmas sejam atempadamente comunicadas e acordadas entre as equipas envolvidas.

Cláusula Vigésima Oitava

Requisitos técnicos: meios materiais

1 - São da responsabilidade do adjudicatário todos os meios necessários à execução do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento, incluindo meios de transporte, meios de comunicação, meios informáticos, entre outros.

Cláusula Vigésima Nona

Requisitos técnicos: constituição da equipa de projeto

1 - A equipa do adjudicatário alocada à assistência técnica informática deverá ser constituída por perfis que assegurem o relacionamento com a ERSAR, a análise funcional e a manutenção técnica do Portal ERSAR, devendo ter os perfis da tabela infra:

Perfil
a) Delivery Manager ou equivalente
b) Developer ou equivalente

2 – Os elementos a alocar à execução dos serviços devem ter os seguintes requisitos:

a) **Técnico(s) com perfil de Outsystems *Delivery Manager* ou equivalente**, com os seguintes requisitos mínimos:

- I. Experiência mínima de dois anos na gestão técnica de equipas de desenvolvimento, enquanto Expert Developer ou Outsystems Delivery Manager, ou equivalente;
- II. Certificação válida de Expert Developer, segundo as especificações de Certificação Outsystems;
- III. Experiência como Expert Developer ou equivalente no âmbito da execução de contratos de valor superior a 50.000,00€ (cinquenta mil euros);
- IV. Experiência na gestão técnica de projetos de valor superior a 50.000,00€ (cinquenta mil euros), com uma equipa mínima de dois Developers;
- V. Experiência mínima de dois anos na identificação e análise de requisitos e negociação de funcionalidades, em projetos com o envolvimento de vários interlocutores do cliente;
- VI. Experiência mínima de dois anos integrado numa fábrica de software desenvolvida em tecnologia Outsystems;
- VII. Experiência mínima de dois anos na gestão técnica de equipas de desenvolvimento em projetos onde haja interligação entre módulos e entre diferentes aplicações;
- VIII. Experiência de implementação de regras de acessibilidade aplicáveis aos sítios institucionais das entidades públicas

b) **Técnico(s) com perfil de Outsystems *Developer* ou equivalente**, com os seguintes requisitos mínimos, com os seguintes requisitos mínimos:

- I. Certificação válida de Professional Developer, ou superior, segundo as especificações de Certificação Outsystems;

- II. Experiência como Developer, no âmbito da execução de contratos de valor superior a 50.000,00€ (cinquenta mil euros);
- III. Experiência mínima de dois anos integrado numa fábrica de software desenvolvida em tecnologia Outsystems;
- IV. Experiência mínima de dois anos em projetos onde haja interligação entre módulos e entre diferentes aplicações;
- V. Experiência no desenvolvimento de funcionalidades para sítios na internet.

3 - O cocontratante apenas poderá substituir os elementos da equipa inicialmente propostos, por outros, desde que, estes reúnam os mesmos requisitos exigíveis àqueles, sempre mediante autorização escrita da ERSAR.

Cláusula Trigésima

Tempo de resposta

O tempo de resposta associado aos pedidos da ERSAR, deve seguir os seguintes termos:

Severidad e pedido	Aviso de Receção	Resposta	Descrição
Critico	Não aplicável	3 (três) horas	Situação considerada de emergência, em que se verifica a perda total de serviço, sendo impossível dar continuidade a trabalhos que são críticos para o negócio do cliente.
Urgente	Não aplicável	6 (seis) horas	Perda de serviço severa, não existindo alternativa aceitável para assegurar o funcionamento do serviço, este apenas pode ser assegurado de forma limitada.
Normal	2 (dois) dias uteis	Relatório Mensal	Perda de serviço de pouco impacto, a qual se traduz numa perturbação da operação normal e que pode ser mitigada através de uma alternativa de recurso.
Menor	5 (cinco) dias uteis	Relatório Mensal	Não existe perda de serviço, o problema detetado não impede a operação do sistema.

Cláusula Trigésima Primeira

Disponibilidade de Serviço

A disponibilidade da prestação dos serviços de suporte da plataforma OutSystems deve ser realizado de acordo com, nos seguintes termos:

Serviços	Standard
Serviços de Suporte ao Produto	
Assistência de Requisições de Serviço	
Requisição de serviço Critica (telefone)	8h x 5 d / semana / onsite ¹
Requisição de serviço Urgente (telefone)	8h x 5 d / semana / onsite ²
Requisição de serviço Normal ou Menor (e-mail)	8h x 5 d / semana / onsite ³
Número de Requisições de Serviço	Ilimitado
Reporte a pedido de Requisições de Serviço	Incluído

O presente contrato está escrito em 23 folhas de papel liso, de formato A4, e é celebrado com o recurso a assinatura digital qualificada dos representantes das partes.

Feito em Lisboa, aos dias 2 do mês de outubro de 2020.

O Primeiro Outorgante,

Dr. Orlando de Castro Borges

Dr.ª Ana Barreto Albuquerque

O Segundo Outorgante,

Dr. Carlos Manuel Vaz

¹ Considerando as condições sanitárias no momento da prestação do serviço, o mesmo pode ser prestado em regime de teletrabalho, desde que previamente acordado e autorizado pela ERSAR

² Considerando as condições sanitárias no momento da prestação do serviço, o mesmo pode ser prestado em regime de teletrabalho, desde que previamente acordado e autorizado pela ERSAR

³ Considerando as condições sanitárias no momento da prestação do serviço, o mesmo pode ser prestado em regime de teletrabalho, desde que previamente acordado e autorizado pela ERSAR