SPMS EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

CONTRATO

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA AOS PACS SECTRA INSTALADOS NAS ENTIDADES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE PARA O ANO 2024

REF.ª 855/2024

Contrato n.º 36.6/2024

Entre:

Administração Regional de Saúde do Alentejo, I.P. com o número de identificação fiscal 503 148 768 e sede no Largo do Jardim do Paraíso, n.º 1, 7000-864 Évora, aqui representada por Maria Filomena Ferreira Mendes, na qualidade de Presidentes do Conselho Diretivo, com poderes para o ato, adiante abreviadamente designada por **entidade adjudicante**.

E

Art Ces – Unipessoal Lda., com o número de identificação fiscal 513 270 396 e sede na rua Roberto Ivens, 1333, 3º 3.2, 4450 – 257 Matosinhos, aqui representada por Carlos Manuel Soares Cardoso, na qualidade de representante legal, com poderes para o ato, adiante também denominada como **entidade adjudicatária.**

Considerando que:

A) A SPMS, EPE, no seguimento da publicação do Despacho n.º 11253/2013 de 23 de agosto de 2013 de Sua Excelência o Secretário de Estado da Saúde, promoveu um procedimento de ajuste direto, nos termos da subalínea iii da alínea e) do n.º 1 do artigo 24.º co Código dos Contratos Públicos, para aquisição de Serviços de Manutenção e Assistência Técnica aos PACS SECTRA, instalados nas Entidades do Ministério da Saúde para o ano 2024;
B) A despesa inerente ao contrato será satisfeita pela dotação orçamental 02.02.19.B0.00 – Assistência Técnica - Software Informático;
C) A prestação de serviços foi adjudicada pelo Conselho de Administração da SPMS, EPE em 14 de fevereiro de 2024;
D) A minuta do presente contrato foi aprovada no dia 14 de fevereiro de 2024;
E) A Entidade adjudicatária aprovou a minuta do presente Contrato em 16 de fevereiro de 2024.

É reciprocamente acordado, livremente aceite e reduzido a escrito o presente Contrato de prestação de serviços, adiante somente designado por "Contrato", de acordo com as Cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

(Objeto Contratual)

1. O presente Contrato tem por objeto a aquisição de **Serviços de Manutenção e Assistência Técnica aos PACS SECTRA para o ano 2024**, os quais devem ser realizados nos termos e de acordo com as cláusulas seguintes e com as especificações técnicas constantes do presente contrato.
2. Para além do disposto no Contrato, o fornecimento reger-se-á ainda pelas Cláusulas constantes do Caderno de Encargos e da Proposta que constituem documentos integrantes do presente CONTRATO.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

CLÁUSULA SEGUNDA

(Prazo de vigência)

1. O contrato entra em vigor no dia útil seguinte à data da sua assinatura, e vigora até ao dia 31 de dezembro de 2024, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, a entidade adjudicante poderá denunciar o presente contrato a todo o tempo, desde que comunique tal denúncia ao prestador de serviços, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, relativamente à data a que pretende que a mesma produza os seus efeitos.
3. Ambas as Partes se obrigam a cumprir fiel e pontualmente todos os prazos acordados.

CLÁUSULA TERCEIRA

(Preço contratual)

1. O preço contratual é de **13.952,64 €** (Treze mil, novecentos e cinquenta e dois euros e sessenta e quatro cêntimos) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço constante no número anterior corresponde ao preço máximo que a entidade adjudicante se dispõem a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.

CLÁUSULA QUARTA

(Local de prestação de serviços)

Os serviços objeto deste contrato serão realizados pelo adjudicatário no seu domicílio profissional ou nas instalações da entidade adjudicante onde o software está instalado.

CLÁUSULA QUINTA

(Revisão de preços)

Não haverá lugar à revisão de preços durante a vigência do CONTRATO.

CLÁUSULA SEXTA

(Condições de pagamento)

1. Os pagamentos a efetuar pela entidade adjudicante só podem ter lugar após a apresentação das respetivas faturas, devidamente discriminadas e justificadas pelo adjudicatário, a qual só pode ter lugar depois de concluído o mês a que a fatura respeita.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, desde que devidamente emitida e entregue após o termo do mês a que respeita, cada fatura é paga, no prazo de 60 (sessenta) dias após a sua receção pela entidade adjudicante, na sequência da emissão da nota de encomenda, em função dos fundos disponíveis, e onde se encontre necessariamente inscrito, sob pena de nulidade, um número de compromisso válido e sequencial 385.
3. As faturas devem ser acompanhadas por um relatório com o detalhe das tarefas realizadas subjacentes ao valor em causa.
4. A entidade adjudicante tem um prazo de 21 (vinte e um) dias para proceder à análise do relatório e fatura, para efeitos de aceitação ou reclamação. Findo este prazo e na ausência de comunicação, a fatura é considerada aceite.
5. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário no prazo de 21 (vinte e um) dias, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou da correspondente nota de débito/crédito.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente Cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.
7. Não são admitidos adiantamentos de preços por conta de prestações a realizar.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

CLÁUSULA SÉTIMA

(Faturação Eletrónica)

Em conformidade com a legislação em vigor, as empresas fornecedoras do Estado bem como as entidades públicas, enquanto entidades cocontratantes, devem cumprir os requisitos legais atinentes à faturação eletrónica no âmbito da execução do presente contrato.

CLÁUSULA OITAVA

(Dever de Sigilo)

1. O adjudicatário, incluindo todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que com ela tenham alguma relação, deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento durante a execução do contrato.
2. A informação e a documentação abrangidas por este dever 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 da aplicação desta cláusula a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força de lei, no âmbito de processo judicial, ou a solicitação de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

CLÁUSULA NONA

(Proteção de Dados pessoais – Conformidade Legal)

1. O adjudicatário deverá apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, por forma a que o tratamento de dados satisfaça os requisitos do RGPD – Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados, nomeadamente, através da existência e do cumprimento de um código de conduta ou de procedimento de certificação aprovado conforme referido nos artigos 40.º e 42.º do RGPD.
2. Compete ao adjudicatário informar, imediatamente, a entidade adjudicante se, no seu entender, alguma instrução violar o presente Contrato ou o RGPD ou outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados.

CLÁUSULA DÉCIMA

(Cessão da posição contratual e Subcontratação)

A cessão da posição contratual e a subcontratação estão vedadas, por força do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 317.º do CCP.

CLÁUSULA DÉCIMA - PRIMEIRA

(Admissibilidade de Cessão de Créditos)

O Adjudicatário não pode ceder ou dar como garantia o presente contrato ou qualquer dos direitos ou obrigações nele estipulados, sem prévio acordo escrito da Entidade Adjudicante.

CLÁUSULA DÉCIMA - SEGUNDA

(Responsabilidade das partes)

1. Cada uma das partes deve cumprir as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do Caderno de Encargos e da lei.
2. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante, pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas.
3. A responsabilidade do adjudicatário prescreve nos termos da lei civil.

CLÁUSULA DÉCIMA - TERCEIRA

(Sanções Pecuniárias)

1. Sem prejuízo da responsabilidade sobre danos excedentes e/ou causados a terceiros, pelo incumprimento grave de obrigações emergentes do contrato celebrado, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do preço contratual.
2. Se o conjunto das sanções atingir um valor superior a 20% do preço contratual, a entidade adjudicante pode optar pela resolução do contrato.
3. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pelo adjudicatário a título de penalidades, relativamente às obrigações cujo incumprimento na respetiva execução tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do presente contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija ao adjudicatário indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUARTA

(Resolução do contrato)

1. O incumprimento das obrigações resultantes do contrato ou a prossecução deficiente do seu objeto por parte do adjudicatário, constitui fundamento de resolução por parte da entidade adjudicante.
2. O exercício do direito de resolução não prejudica o dever de indemnizar a entidade adjudicante pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas no número anterior.
3. A resolução do contrato é notificada por correio sob registo e com aviso de receção, produzindo efeitos a partir da data da respetiva notificação.
4. A cessação dos efeitos do contrato não prejudica a verificação da responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a execução da prestação.
5. Em caso de resolução do contrato o adjudicatário é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista, produzida no âmbito do contrato e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva da entidade adjudicante.
6. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula 22ª. do Caderno de Encargos.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUINTA

(Seguros)

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal, no contexto de ações no âmbito do presente contrato.
2. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA - SEXTA

(Gestor do Contrato)

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP é nomeado o seguinte gestor do contrato, tendo como função o acompanhamento da sua execução:

Identificação da entidade: Administração Regional de Saúde do Alentejo, I.P.

Identificação do Gestor do Contrato:

Morada:

Telefone:

Correio Eletrónico:

CLÁUSULA DÉCIMA - SÉTIMA

(Alterações ao contrato)

Qualquer aditamento ou alteração ao CONTRATO só será válido se constar de documento escrito assinado pelos Contraentes, do qual conste expressamente a indicação das cláusulas modificadas ou aditadas.

CLÁUSULA DÉCIMA - OITAVA

(Deveres de informação)

1. Para além dos específicos deveres de informação consagrados neste CONTRATO, cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do CONTRATO, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, ainda que não constituam força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 3 (três) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA – NONA

(Direitos de propriedade intelectual e industrial)

1. O adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de software e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.
3. Sempre que legalmente admissível e na máxima extensão admitida na lei, o resultado da prestação

dos serviços, incluindo o software desenvolvido a pedido do contraente público no âmbito do contrato, é propriedade do contraente público, ainda que se verifique a cessação do contrato.

4. O adjudicatário obriga-se a colaborar e a prestar assistência ao contraente público relativamente aos procedimentos e às formalidades necessárias para a realização do registo de propriedade.
5. No caso de o adjudicatário desenvolver, a pedido do contraente público, alguma funcionalidade de um programa informático ou um determinado software obriga-se a não o reproduzir sem autorização expressa do contraente público.

CLÁUSULA VIGÉSIMA

(Requisitos de Natureza Ambiental ou Social)

Na execução do contrato, o adjudicatário deve garantir o cumprimento das normas ambientais e de saúde pública aplicáveis, devendo o adjudicatário garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - PRIMEIRA

(Legislação Aplicável e foro competente)

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no Caderno de Encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Évora, 20 de fevereiro de 2024

P' LA ENTIDADE

Maria Filomena Mendes

Assinado de forma digital por Maria Filomena Mendes
Dados: 2024.03.01 16:40:05 Z

P' LA Art Ces – Unipessoal Lda.

Assinado por: **CARLOS MANUEL SOARES CARDOSO**
Num. de Identificação:
Data: 2024.03.04 14:48:15+00'00'

CARTÃO DE CIDADÃO

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1ª – Âmbito do contrato

O presente CONTRATO engloba os Serviços de Manutenção e Assistência Técnica dos PACS Sectra, instalados nas entidades do Ministério da Saúde, para o ano 2024.

2ª – Descrição de Serviços

No âmbito do presente procedimento, o adjudicatário deve obrigatoriamente prestar os seguintes serviços:

1. Service desk acessível por contacto telefónico, por e-mail ou por portal web (My Sectra HealthCloud ou equivalente);
2. Disponibilização de documentação oficial relativa às versões de produtos Sectra em suporte e da lista de atualizações de sistema operativo recomendadas pela Sectra, através de portal web (Sectra Userweb ou equivalente);
3. Possibilidade de criação e de acompanhamento de tickets de service desk através de portal web (My Sectra HealthCloud ou equivalente).
4. Manutenção do Sistema, excluindo:
    a) Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como resultado de qualquer alteração, ajustamento ou configuração de produtos externos, de produtos de terceiros ou do Sistema, não realizadas pela Sectra, ou não previamente acordadas por escrito com a Sectra;
    b) Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como consequência de má utilização do Sistema por parte do Contraente Público, ou do mau funcionamento ou da falha de qualquer produto externo;
    c) Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como consequência do incumprimento do disposto em "1.4 Responsabilidade do Contraente Público";
    d) Todas e quaisquer ações realizáveis pelo utilizador "super user" desde que comprovado uma má utilização do sistema através da utilização deste utilizador;
    e) Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como consequência de ataque de vírus ou qualquer falha de segurança, com exceção de situações onde se verifique que a falha de segurança ocorreu devido a uma falha do software Sectra, de software indicado no número 2 (de utilização obrigatória ou recomendada para o funcionamento do software da Sectra), ou da configuração executada pela Sectra.

5. Manutenção do(s) motor(es) de base dados de suporte ao Software disponibilizado pela Sectra se utilizados exclusivamente por esse Software.
6. Manutenção das interfaces de comunicação DICOM, HL7, Desktop synchronization, XDS-I ou integração por URL, desde que tenham sido fornecidas pela Sectra. Excluem-se a instalação ou a reconfiguração de interfaces HL7, Desktop synchronization, XDS-I ou de integração por URL que surjam como consequência de alterações realizadas em produtos externos, fora do âmbito do projeto instalado (como por exemplo: alteração do formato dos dados enviados do RIS/HIS para o PACS; alteração na ordem de envio de dados do RIS/HIS para o PACS através destas interfaces).
7. Cedência de direito a todos os updates e upgrades de Software Sectra e respetivos serviços de instalação, desde que sejam realizados sobre o mesmo hardware, sistema operativo, base de dados e sistema de armazenamento em operação. Se houver lugar a alteração de algum destes elementos, os serviços de instalação serão alvo de custos adicionais.
8. Monitorização remota do Sistema através do Sectra Monitoring System (SMS).
9. Esclarecimento de dúvidas de utilização do Sistema comunicadas ao service desk através de um dos canais disponibilizados e passíveis de resposta sem a necessidade de uma ação de formação.
10. Oito (8) horas de apoio aos utilizadores após a realização de um upgrade.
11. Integração de entidades DICOM com o PACS da Sectra. Está incluída a disponibilização de serviços para integração com a futura plataforma central de acesso às imagens a implementar pela SPMS. Todas as ligações DICOM com o Sistema são realizadas mediante o disposto no(s) DICOM conformance statement do Sistema.
12. Configuração no PACS da Sectra de volumes de armazenamento adicionais para online e nearline.
13. Reconfiguração de políticas de arquivo/prefetch de exames, sempre que o Contraente Público as transmita de forma objetiva, sem necessidade de análise de workflow.
14. Consultoria na determinação do melhor método de distribuição/instalação dos pré-requisitos do software Sectra nos computadores de consulta de imagem médica e nas estações de diagnóstico médico.
15. Adequação do Sistema a alterações legais, regulamentares e normativas aplicáveis. Eventuais custos com licenciamento adicional nestas circunstâncias serão da responsabilidade do Contraente Público.

3ª – Níveis de Serviço

1. A Sectra garante o serviço de service desk ao Contraente Público nos seguintes horários, em função do nível de serviço contratado (o qual é especificado em documento em anexo):
    a) Nível de Serviço 8x5 - de 2.ª feira a 6.ª feira das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00;

b) Nível de Serviço 24x7 (para tickets de "prioridade 1") – 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados.

c) Nível de Serviço Custom – de acordo com as condições particulares acordadas com o Contraente Público.

2. Os pedidos de apoio do Contraente Público e ações de assistência técnica são registados pela Sectra em sistema próprio e específico para esse efeito na forma de tickets.

3. Os tickets são classificados quanto à sua prioridade de acordo com a "Tabela de Classificação de Tickets".

4. Pedidos de integração de entidades DICOM com o Sistema deverão ser comunicados pelo Contraente Público à equipa de service desk com a antecedência mínima de 2 dias úteis.

Tabela de Classificação de Tickets

Prioridade	Descrição	Tempos máximos	Penalidade
1	Verifica-se pelo menos uma das seguintes condições: O Sistema está totalmente inoperacional; Existe risco iminente de perda de integridade e/ou disponibilidade de dados clínicos no Sistema.	1 hora de tempo de resposta; 2 horas de tempo máximo de reposição;	Redução de 10% do valor da mensalidade por cada hora de atraso na reposição do serviço
2	Verifica-se pelo menos uma das seguintes condições: 50% ou mais dos utilizadores do Sistema está impossibilitado de aceder a pelo menos uma função crítica do mesmo; A prestação de serviços de saúde por parte dos utilizadores do Sistema a pelo menos um paciente crítico está impossibilitado; Houver mais que duas modalidades médicas incapacitadas de enviar imagens para o sistema, desde que cumpram os requisitos de software, hardware e rede indicados pela Sectra. Existe risco claro, mas evitável de originar um incidente de prioridade 1.	2 horas de tempo de resposta; 4 horas de tempo máximo de resolução;	Redução de 7% do valor da mensalidade por cada hora de atraso
3	Verifica-se pelo menos uma das seguintes condições: Os utilizadores do Sistema estão impossibilitados de aceder a uma função não crítica do Sistema, com prejuízo considerável da sua eficiência (uma vez que estes poderão necessitar de realizar tarefas alternativas, acrescidas ou redundantes para alcançar o mesmo objetivo); Uma função não crítica está totalmente ou parcialmente inoperacional, sem prejuízo significativo para a eficiência dos utilizadores do Sistema.	6 horas de tempo de resposta; 24 horas de tempo máximo de resolução;	Redução de 5% do valor da mensalidade por cada hora de atraso

Prioridade	Descrição	Tempos máximos	Penalidade
4	O Sistema apresenta uma degradação de funcionamento menor ou estética, sem impacto direto para os utilizadores do Sistema.	24 horas de tempo de resposta; 72 horas de tempo máximo de resolução;	Redução de 10% do valor da mensalidade por cada dia de atraso
5	A interrupção ou a degradação de funcionamento do Sistema foi planeada com total conhecimento da Sectra e do Contraente Público.	NA	NA

Os níveis de serviço suprarreferidos apenas serão aplicados quando a causa da interrupção ou degradação do Sistema esteja diretamente relacionada com o software no âmbito deste contrato, estando fora de âmbito quebras ou degradação de serviço relacionadas com hardware ou sistemas conexos.

4ª – Responsabilidades do Adjudicatário

1. O adjudicatário deve disponibilizar uma equipa para realizar as seguintes tarefas:
   a) Helpdesk telefónico e remoto;
   b) Assistência técnica ao sistema;
   c) Correções às versões instaladas;
   d) Reconfigurações;
   e) Disponibilização de novas versões;
   f) Adequação da solução a alterações legais e regulamentares;
   g) Manutenção preventiva e monitorização;
   h) Reuniões de trabalho, ações de formação e consultadoria.
2. O adjudicatário será o único exclusivo responsável pela manutenção das soluções instaladas, bem como das suas versões e/ou releases.
3. O adjudicatário disponibilizará uma ferramenta de comunicação web-based às entidades do Ministério da Saúde, utilizadores do software, para reporte de problemas, dúvidas e sugestões.

5ª – Entregáveis

1. O acompanhamento dos serviços de assistência técnica poderá ser feito em tempo real pelo Contraente Público através do SMS ou de portal web (My Sectra HealthCloud ou equivalente). A seguinte informação estará disponível para consulta:
   a) Totalidade dos tickets relativos ao Contraente Público;
   b) Estado de cada ticket;

c) Técnico alocado para a sua resolução;

d) Discriminação das ações realizadas;

e) Data e hora de abertura e de fecho, entre outros.

2. Através do SMS, a Sectra disponibiliza relatórios parametrizáveis sobre a atividade realizada no Contraente Público e indicadores relevantes do estado do Sistema.

3. Os manuais de utilização para a versão instalada de Software Sectra estarão disponíveis através da própria aplicação e também no portal web (Sectra Userweb ou equivalente).

4. Os manuais de administração para a versão instalada de Software Sectra estarão disponíveis no portal web (Sectra Userweb ou equivalente).