

KEEP SOLUTIONS, Lda.
Rua Rosalvo de Almeida, nº 5,
4710-429 Braga, Portugal

Exmo. Sr. Presidente da
Câmara Municipal de Ponte da Barca
Largo Doutor António José Lacerda
4980-620 Ponte da Barca

Assunto: Proposta no âmbito do procedimento de ajuste direto para “Assistência e manutenção da aplicação Archeevo para 2016-2019”.

Exmo Sr. Presidente da Câmara Municipal de Ponte da Barca,

Em resposta ao vosso convite para apresentação de proposta no âmbito do procedimento de ajuste direto para “Assistência e manutenção da aplicação Archeevo para 2016-2019”, vimos por este meio declarar a aceitação do conteúdo do caderno de encargos anexo ao convite e apresentar o preço e as condições requeridas para a realização das suas tarefas.

Valor global da proposta

O preço total requerido para a realização do caderno de encargos anexo ao convite é de 6.754,00 € (seis mil, setecentos e cinquenta e quatro euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor (23%), no montante de 1.553,42 € (mil, quinhentos e cinquenta e três euros e quarenta e dois cêntimos), correspondendo a um valor global de 8.307,42 € (oito mil, trezentos e sete euros e quarenta e dois cêntimos).

Descrição da solução

O serviço de manutenção e suporte será prestado sobre o software Archeevo, versão Standard, o qual já está instalado na infraestrutura da autarquia de Ponte da Barca. As características e requisitos técnicos deste software estão descritas no documento com identificador WP15567 em anexo a esta proposta. Também é enviado em anexo a esta proposta a licença de utilização do software.

Descrição do serviço

O serviço a prestar no âmbito deste procedimento encontra-se descrito na tabela seguinte.

Este serviço contempla o apoio ao cliente na utilização do *software* e a manutenção e suporte com assistência remota de todo o sistema instalado pelo período de tempo contratado. O serviço garante a resolução e resposta a um número ilimitado de incidências e pedidos de apoio de acordo com o nível de serviço estipulado.

O processo de manutenção e suporte da KEEP SOLUTIONS está em conformidade com a norma ISO 27001 – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação.

Itens incluídos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviço de apoio ao cliente (i.e. <i>helpdesk</i>) para esclarecimento de dúvidas de utilização e problemas que derivem do mau funcionamento do <i>software</i>; ▪ Assistência remota para diagnóstico e resolução de problemas técnicos detetados no <i>software</i> ou serviços conexos; ▪ Correção de problemas de configuração do <i>software</i>; ▪ Pequenas alterações ao <i>design</i>; ▪ Monitorização da disponibilidade dos módulos expostos na Internet e imediata notificação das equipas de manutenção para rápida reposição dos serviços; ▪ Configuração do <i>software</i> de modo a adaptá-lo a alterações efetuadas à sua infraestrutura, contexto de execução ou rede; ▪ Desenvolvimento e instalação de novos relatórios. O número de relatórios adicionais gratuitos depende do <i>software</i> e modalidade contratada; ▪ Acesso a <i>minor versions</i> do <i>software</i> que sejam lançadas durante o período de prestação do serviço de manutenção e suporte; ▪ Upgrade para a uma <i>major version</i> do <i>software</i> (apenas em contratos de 3 anos). 		
Notas	<p>Recomenda-se que os pedidos de assistência sejam submetidos através da plataforma de <i>helpdesk</i> disponibilizada pela KEEP SOLUTIONS. O uso desta plataforma assegura o tratamento prioritário e permite ao cliente acompanhar a resolução das incidências reportadas.</p> <p>Este serviço pressupõe que o cliente fornece à KEEP SOLUTIONS todas as credenciais de acesso e permissões necessárias para a realização dos trabalhos de manutenção remota.</p> <p>O acesso remoto aos servidores realiza-se através de <i>Remote Desktop Connection</i>, SSH, ou sistema análogo, durante toda a vigência do contrato ou recorrendo a janelas de intervenção acordadas com o cliente.</p>		
Nível de serviço (SLA)			
Tempo médio de resposta a pedidos de helpdesk (Support)	Prioridade	Descrição	Tempo médio resposta
	Elevada (High)	Problemas que impeçam o normal funcionamento dos serviços (e.g. aplicação está indisponível).	1 dia útil
	Média (Normal)	Problemas que degradam o trabalho do utilizador, porém não o impedem de desempenhar as suas funções (e.g. aplicação apresenta lentidão).	5 dias úteis
	Baixa (Low)	Problemas que visam melhorar aspetos do sistema, mas que não destabilizam o trabalho do utilizador (e.g. alteração de configuração, construção de novo relatório, alteração de logótipo).	10 dias úteis
Horário do serviço de helpdesk	O serviço de helpdesk funciona nos dias úteis das 9h00 às 18h00 (GMT).		
Monitorização	Os pedidos devem ser registados na plataforma de <i>helpdesk</i> da KEEP SOLUTIONS. A classificação dos pedidos em cada um dos níveis de prioridade é da responsabilidade do cliente, contudo a KEEP SOLUTIONS poderá alterar a prioridade caso se verifique uma classificação errada por parte do cliente.		
Penalizações	Desconto de 1% do valor de contrato de prestação do serviço (referente exclusivamente a esta rubrica) por cada dia que exceda o nível de serviço contratado (tempos de resposta medidos através de médias anuais).		
Exclusões	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falhas no sistema de monitorização, envio de mensagens ou prestador de serviços de telecomunicações que prejudiquem a atempada comunicação da anomalia detetada; ▪ Falhas ocorridas na rede interna ou externa do cliente e seus componentes (e.g. <i>firewalls</i>, distribuidores de carga, etc.) que impeçam o correto funcionamento dos serviços, falhas no <i>hardware</i>, incluindo o sistema de armazenamento local e/ou remoto, servidores e seus constituintes, falhas no sistema operativo que afetem o correto funcionamento dos servidores aplicativos e todo o restante tipo de falhas cuja razão ou causa seja indeterminada; ▪ A negligente utilização do equipamento ou <i>software</i>, o uso indevido ou a utilização diferente do fim a que se destina; 		

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Danos resultantes de condições impróprias do local de utilização ou que tenham sido causadas por componentes desenvolvidos por terceiros; ▪ Danos resultantes de deficiente instalação elétrica (valores incorretos de tensão), temperatura ou resultantes de causas externas (descargas atmosféricas e outros fenómenos naturais com influência no bom funcionamento do equipamento); ▪ Tentativas de reparação, atualizações, reparações ou modificações por técnicos não autorizados ou reconhecidos pela KEEP SOLUTIONS; ▪ Quando se verificarem por parte de outrem instalações incorretas de <i>software</i> ou alterações incorretas à configuração ou alterações indevidas no sistema operativo ou rede que prejudiquem o normal funcionamento do <i>software</i>; ▪ O problema no equipamento seja uma resultante de vírus informático, <i>hacking</i>, DoS ou de incompatibilidades com <i>software</i> posteriormente instalado.
--	---

Prazo de execução

O prazo de execução do serviço objeto deste procedimento é de três anos, conforme a *Cláusula 4.ª (Prazo de prestação de serviço)* do caderno de encargos anexo ao convite deste ajuste direto.

Condições de pagamento

O pagamento será realizado de acordo com a *Cláusula 7.ª (Condições de pagamento)* do caderno de encargos anexo ao convite deste ajuste direto.

Prazo de manutenção da proposta

Esta proposta possui uma validade de 90 dias contados a partir da data do termo do prazo fixado para a apresentação das propostas.

Anexos

- Declaração de aceitação do conteúdo do caderno de encargos
- Características e requisitos técnicos do software Archeevo
- Licença de utilização do software Archeevo

Braga, 21 de setembro de 2016

Representantes legais da KEEP SOLUTIONS