



**Proposta para manutenção corretiva/extensão de garantia da
solução ePaper, até ao final de 2022**

Município de **Caminha**



**19
11
2019**



Índice

1. Introdução	3
2. Descrição do fornecimento	4
2.1. Serviços incluídos	4
3. Condições financeiras	6
3.1. Valor global do fornecimento	6
3.2. Prazo do fornecimento.....	6
3.3. Condições de pagamento e faturação	6
4. Condições administrativas	7

1.Introdução

O **Município de Caminha** adjudicou à **Mind**, em 2015, o fornecimento do licenciamento, instalação e parametrização da Solução **ePaper**.

Com vista a garantir a resposta a solicitações por parte do Município de Caminha, nomeadamente na correção de erros de software e garantir a máxima disponibilidade na operação da solução, a **Mind** vem apresentar esta proposta que engloba uma componente de manutenção corretiva/extensão de garantia.

De seguida, iremos detalhar o âmbito do fornecimento.

2. Descrição do fornecimento

2.1. Serviços incluídos

Esta proposta inclui serviços de manutenção corretiva/extensão de garantia da solução **ePaper** instalada no **Município de Caminha**.

Por manutenção corretiva são entendidas ações para correção de qualquer implementação defeituosa do software aplicativo e de incorreta integração com os sistemas incluídos no âmbito desta proposta.

Os serviços propostos estão detalhados no quadro seguinte:

Serviço	Descrição
Manutenção corretiva Know-how aplicativo e correção de erros	Garantia do conhecimento contínuo da aplicação. Reparação de qualquer implementação defeituosa do software aplicativo relativamente às especificações.
Manutenção corretiva Reporte de erros	Reporte de erros aplicativos e acompanhamento do estado da sua resolução.

Nesta proposta não está incluído qualquer intervenção local ou apoio direto aos utilizadores finais (utilizadores do Urbanismo). Todas as intervenções no âmbito desta proposta serão prestadas por acesso remoto VPN a disponibilizar pelo **Município de Caminha** e os esclarecimentos e pedidos de suporte serão prestados à equipa de informática do **Município de Caminha**.

2.2. Procedimentos para a Realização dos Serviços de Manutenção

Todas as intervenções a realizar no âmbito deste contrato e a identificar por técnicos do Cliente e da **Mind**, deverão previamente:

1. Ser solicitadas pela Divisão de Sistemas de Informação do **Município de Caminha**, através de email para o suporte.epaper@mind.pt;
2. Obter acordo de ambas as entidades quanto à natureza da intervenção e quanto à sua ordem de execução;
3. Obter acordo de ambas as entidades quanto ao tempo de intervenção e necessidade de parar o servidor ePaper.

Cada pedido de assistência será classificado como:

- Crítico: o sistema está sem resposta;
- Urgente: o sistema apresenta em funcionamento degradado;
- Normal: o sistema está em funcionamento normal.

Após a receção do pedido de assistência, a **Mind** dará início ao diagnóstico da situação no prazo máximo de:

- Um dia útil – no caso de situações críticas;
- Dois dias úteis – no caso de situações urgentes;
- Três dias úteis – no caso de situações normais.

3. Condições financeiras

3.1. Valor global do fornecimento

O valor global do fornecimento é de **9.375,00 € (nove mil, trezentos e setenta e cinco euros)**, aos quais acresce o IVA á taxa legal na data de faturação.

3.2. Prazo do fornecimento

Os serviços incluídos no âmbito desta proposta serão fornecidos até ao final de Dezembro de 2022.

3.3. Condições de pagamento e faturação

As faturas serão apresentadas da seguinte forma:

- 1ª no valor de 1.562,50 € + IVA, no final de Junho de 2020.
- 2ª no valor de 1.562,50 € + IVA, no final de Dezembro de 2020.
- 3ª no valor de 1.562,50 € + IVA, no final de Junho de 2021.
- 4ª no valor de 1.562,50 € + IVA, no final de Dezembro de 2021.
- 5ª no valor de 1.562,50 € + IVA, no final de Junho de 2022.
- 6ª no valor de 1.562,50 € + IVA, no final de Dezembro de 2022.

As facturas deverão ser pagas no prazo de 60 dias (sessenta dias).

4. Condições administrativas

A **Mind** propõe o estabelecimento de um contrato de manutenção até ao final de Dezembro de 2022.

Os serviços incluídos no âmbito desta proposta serão prestados remotamente, durante o horário normal de trabalho (09H00 às 12H30 e das 14H00 às 18H00), devendo o cliente disponibilizar um acesso (VPN) remoto controlado ao actual servidor **ePaper** e a um posto de trabalho com a configuração idêntica à disponibilizada para os utilizadores do sistema.

Caso sejam necessárias deslocações, por inexistência deste acesso ou, para a realização de intervenções cuja causa seja de natureza alheia a este contrato, o tempo gasto tanto no serviço como nas deslocações, bem como os custos de deslocação, serão faturados ao cliente de acordo com os valores desta proposta, sendo as deslocações debitadas a 0,40€/Km, contabilizando duas vezes (ida e volta) a distância entre as instalações da **Mind** e as do cliente.

Sempre que sejam necessários trabalhos de manutenção evolutiva ou desenvolvimentos adicionais ou apoio aos utilizadores, não contemplados nesta proposta, a Mind apresentará orçamento e os serviços serão efectuados caso o **Município de Caminha** o adjudique.

A todos os valores indicados nesta proposta, acresce o IVA à taxa legal em vigor na data de faturação.

Todas as comunicações no âmbito desta proposta deverão ser enviadas por escrito (carta ou e-mail) para a sede de ambas as entidades.

Os pedidos de suporte deverão ser enviados para o endereço suporte.epaper@mind.pt.

Esta proposta é válida por 66 dias.

Lisboa, 19 de Novembro de 2019

Rogério Candoso