



**MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA
CÂMARA MUNICIPAL**

**DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL
SERVIÇO DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA E FINANCIAMENTOS**

DAG/SCPF 100/2018

INFORMAÇÃO

Assunto: Consulta Prévia Aquisição de Bens “Aquisição de Equipamento para os Serviços Administrativos - Orçamento Participativo – APP Turismo”

Início de Procedimento

Face à informação prestada através da aplicação MEDIDATA com o registo n.º 2256/2018 (documento 1 anexo) torna-se necessário abrir o respetivo procedimento de Aquisição de Bens.

Cabimento da despesa

Para efeitos de prévia cabimentação da despesa inerente ao contrato a celebrar, estimou-se que o respetivo preço contratual não deverá exceder € 40.400,00 (quarenta mil e quatrocentos euros), ao qual acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, e será satisfeita por conta da verba inscrita nos instrumentos de Gestão Financeira do Município de Vila Nova de Cerveira, sob a rubrica com a classificação orgânica 02/Divisão de administração Geral (DAG) e classificação económica: capítulo zero sete – Aquisição de Bens de Capital; grupo zero um – Investimentos; artigo zero nove – Equipamento administrativo (2013 I 1).

Decisão de contratar e de autorização da despesa

A decisão de contratar cabe ao Presidente da Câmara Municipal, senhor João Fernando Brito Nogueira, no uso da sua competência própria, de acordo artigo 36.º do CCP, conjugado com o artigo 18.º, n.º 1, alínea a), do Decreto-Lei 197/99, de 08 de junho, aplicado por força do disposto no art. 14.º, n.º 1, alínea f) do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29/01, e artigo 35.º, n.º 1, alínea f), Anexo I, da Lei 75/2013, de 12 de setembro.

Decisão de escolha do procedimento

O preço contratual não deverá exceder o montante de € 40.400,00 (quarenta mil e quatrocentos euros), ao qual acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, que corresponderá ao preço base.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA
CÂMARA MUNICIPAL

De acordo com o art. 38.º do CCP, a escolha do procedimento cabe ao órgão com competência para a decisão para contratar.

Nos termos da regra geral de escolha do procedimento prevista no art. 18.º do CCP, e do valor máximo do benefício económico que pode ser obtido pelo adjudicatário com a execução do contrato a celebrar de acordo com os limites ao valor do contrato constantes do art. 20.º, n.º 1, alínea c) do CCP, estando em causa uma Consulta Prévia, estando o contrato subsequente com o preço contratual limitado a € 40.400,00 (quarenta mil e quatrocentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Consulta Preliminar ao mercado

Foi efetuada nos termos do artigo 35-A do CCP, consulta preliminar à Waveform – Tecnologias de Informação, Ld.ª.

Entidades a convidar

Face ao no n.º 1, do artigo 113.º, do CCP, a escolha das entidades convidadas a apresentar proposta no procedimento de Consulta Prévia cabe ao órgão competente para a decisão de contratar.

Face ao disposto no n.º 2, do mesmo artigo 113.º, não podem ser convidadas a apresentar propostas entidades às quais a entidade adjudicante já tenha adjudicado, no ano económico em curso e nos dois anos económicos anteriores, na sequência de consulta prévia ou ajuste direto adotado nos termos do disposto na alínea c) e d), n.º 1, do artigo 20.º, contratos cujo preço contratual acumulado seja igual ou superior a € 75.000,00 (setenta e cinco mil euros).

Assim, ao abrigo do disposto nos arts. 112.º, 113.º, n.º 1, e 114.º, todos do CCP, propõe-se que sejam convidadas a apresentar proposta as seguintes empresas:

Waveform – Tecnologias de Informação, Ld.ª

NIPC 510 001 327

info@waveform.pt

Nabia Solutions, S.A.

NIPC 508 574 455

sales@nabiasolutions.com

SmithMicro Software

NIPC 509 412 041

pr@smithmicro.com

Verificou-se que, o convite não viola os limites previstos no art. 113.º, n.ºs 2 e 5 do CCP.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA
CÂMARA MUNICIPAL

Apreciação da Proposta

De acordo com o disposto no artigo 67.º do CCP, os procedimentos para formação de contratos são conduzidos por um Júri composto, em número ímpar, por um mínimo de três membros efetivos, um dos quais presidirá, e dois suplentes, com competência, nos termos do artigo 69.º, n.º 1, alínea b), do CCP, para analisar propostas.

Face ao exposto, propõe-se a seguinte composição do Júri:

Membros efetivos:

Presidente: Vitor Manuel Inácio Costa;
Vogal: Nuno José Correia Freitas Couto Esteves; e;
Vogal: Carlos Manuel Poço Pereira.

Membros Suplentes:

Anabela Gonçalves Oliveira
Cristiana Maria de Castro Brandão

Audiência Prévia

Nos termos do disposto no artigo 123.º do CCP, o Júri dará conhecimento a todos os concorrentes do conteúdo do relatório preliminar, bem como da possibilidade de se pronunciarem por escrito ao abrigo do direito de audiência prévia.

Redução do Contrato a escrito e Publicação

De acordo com o art. 94.º do CCP, o contrato será reduzido a escrito, salvo seja enquadrável em alguma das exceções previstas no art. 95.º do mesmo diploma. Segundo o art. 127.º, é obrigatória a sua publicação no site www.base.gov.pt, sob pena de ineficácia do contrato, nomeadamente para efeitos de pagamentos.

Aprovação das Peças do Procedimento

São peças deste procedimento o caderno de encargos e o convite, as quais têm de ser aprovadas pelo órgão com competência para a decisão de contratar. – **Cfr. art. 40.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2 do CCP.**

Na elaboração das peças procedimentais foram observadas as disposições legais aplicáveis. – **Cfr. arts. 42.º e 115.º, ambos do CCP.**

Modo de Apresentação da Proposta

Em virtude das entidades convidadas a apresentar proposta não estarem registadas na plataforma eletrónica de contratação pública “Vortal” disponibilizada por esta Câmara Municipal, propõe-se a realização do mesmo através de correio eletrónico, conforme preceituado no art. 468.º conjugado com o art. 115.º, n.º 1, al. g), ambos do CCP.



**MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA
CÂMARA MUNICIPAL**

Critério de adjudicação

O critério de adjudicação a adotar é a modalidade de avaliação do preço ou custo, de acordo com a alínea b) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP.

Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV)

Vocabulário Principal: 72212222 – 1 (Serviços de desenvolvimento de software para servidores web).

Gestor do Procedimento

Propõe-se que seja designado como **gestor do procedimento** da presente aquisição a seguinte Dirigente Intermédia de 3.º Grau:

Cristiana Maria de Castro Brandão

Gestor do Contrato

Pelo Despacho PC 31/2018 do Exm.º Senhor Presidente da Câmara Municipal, a ratificar na reunião de 31 de outubro, liberação desta Câmara Municipal o gestor do contrato é a Dirigente Intermédia de 3.º Grau/Contratação Pública e Financiamentos, senhora Cristiana Maria de Castro Brandão

Peças do procedimento

Propõe-se como peças do procedimento o Convite e o Caderno de Encargos.

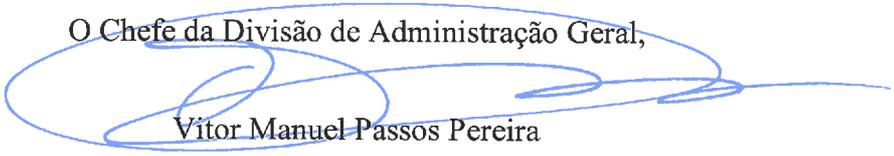
Face ao supra exposto e para cumprimento do CCP, nomeadamente do estipulado nos artigos 36.º, 38.º e 40.º, n.º 2, submete-se ao órgão competente para a decisão de contratar a presente proposta, bem como o pedido de autorização para abertura do respetivo procedimento.

Em anexo

doc. 1, caderno de encargos e convite.

Vila Nova de Cerveira, 23 de outubro de 2018,

O Chefe da Divisão de Administração Geral,



Vitor Manuel Passos Pereira

Despacho

Deferido, conforme proposto.

Autorizo a abertura do respetivo procedimento e delego, nos termos do art. 109.º do CCP, a competência nos serviços de Contratação Pública e Financiamentos para



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA
CÂMARA MUNICIPAL

prestar os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento.

Proceda-se em conformidade.

Vila Nova de Cerveira, 23 de outubro de 2018

O Presidente da Câmara Municipal,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'João Fernando Brito Nogueira', written over the printed name.

João Fernando Brito Nogueira

MUNICIPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA
CONTRIBUINTE N.º506896625
Praça do Município
4920-284-VILA NOVA DE CERVEIRA

PROPOSTA CABIMENTADA EM 2018/10/11

Manuel Castro

(mcastro)

17-10-2018
AUTORIZAÇÃO
[Handwritten signature]

PROCESSADO POR COMPUTADOR

IMPRESSO	PAGINA
2018/10/11	1

PROPOSTA DE CABIMENTO

SERV. REQUIS.	LOGIN	DATA	NUMERO	ANO
00307	mcastro	2018/10/11	1119	2018

— DESCRIÇÃO DA DESPESA —
CONSULTA PREVIA - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS - CONFORME O PEDIDO DE AQUISIÇÃO N. 915/2018

CLASSIFICAÇÃO DA DESPESA		DOTAÇÃO DISPONÍVEL
TIPO DESP: 7109-EQUIPAMENTO ADMINISTRATIVO		60.667,95
ORGÂNICA : 02 DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL		A CABIMENTAR
ECONÓMICA: 070109 EQUIPAMENTO ADMINISTRATIVO		49.692,00
PLANO : 2013 I 1		SALDO APÓS CABIMENTO
Administração geral		10.975,95
Aquisição de equipamento para os serviços administrativos		

— EXTENSO —
QUARENTA E NOVE MIL SEISCENTOS E NOVENTA E DOIS EUROS



INFORMAÇÃO INTERNA

Despacho:

De: SERVIÇOS DE OBRAS MUNICIPAIS Para: EXPEDIENTE GERAL
Cristiana Maria de Castro Brandão João Fernando Brito Nogueira

ASSUNTO: 2256/2018 - Aquisição de Serviços denominada "Aquisição de Equipamento para os Serviços Administrativos – Orçamento Participativo – APP Turismo"

A presente aquisição de serviços está contemplada no plano de atividades do ano de 2018 através da rubrica orçamental 2013-I-1.

Trata-se da aquisição de serviços para a elaboração da aplicação de turismo que integra a proposta vencedora do orçamento participativo do ano de 2017 com a designação "Grande Rota do Cervo".

Foi realizada uma consulta preliminar ao mercado, nos termos do artigo 35.º-A do CCP, designadamente, à empresa Waveform – Tecnologias de Informação, Lda. (NIF – 510 001 327), que desenvolve atividade nesta temática e que junto se envia em anexo. Neste sentido, proponho a adoção de um preço base de 40.400,00 €, ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor e que se convidem a apresentar proposta as seguintes entidades, as quais desenvolvem trabalho nesta especialidade:

- Waveform – Tecnologias de Informação, Lda. (NIF – 510 001 327), info@waveform.pt;
- Nabia Solutions, S.A. (NIF – 508 574 455), sales@nabiasolutions.com;
- SmithMicro Software (NIF – 509 412 041), pr@smithmicro.com.

O critério de adjudicação a adotar é a modalidade de avaliação do preço ou custo, de acordo com a alínea b) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP.

Propõem-se ainda um prazo de execução da aquisição de serviços de 120 dias, que seja adotado o CPV: 72212222-1 (Serviços de desenvolvimento de software para servidores Web) e que

MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA

o procedimento de contratação pública seja realizado por correio eletrónico, dado as empresas não estarem registadas na plataforma VortaGov.

Em consequência do descrito acima, solicito autorização superior para a abertura de um procedimento de contratação pública por consulta prévia para a aquisição de serviços. Caso o Sr. Presidente concorde deveria circular o presente processo para os Serviços de Contabilidade para informarem se existem fundos disponíveis para assumir o compromisso e consequentemente efetuarem a respetiva cabimentação. Posteriormente, caso a informação seja favorável, deverá remeter o processo ao Serviço de Contratação Pública e Financiamentos para abertura do respetivo procedimento.

Vila Nova de Cerveira, 8 de OUTUBRO, de 2018

Isabel Maria de Castro Branco



09-10-2018

DESPACHO:

DAG

Verificando-se que estamos perante prestadores de serviços que no ano de 2017 não prestaram serviços ao Município e que não estamos perante objeto idêntico a contratos celebrados em 2017, ou seja, trata-se da celebração de um novo contrato de aquisição de serviços com diferente objeto e / ou contraparte de contrato vigente em 2017.

Considerando que em 2018 se pretende assumir um compromisso no montante de € 40.400,00. Considerando que não há qualquer histórico no ano de 2017 relativamente a estes prestadores de serviços e que estamos perante um novo objeto.

Considerando que por esse efeito não há qualquer referência a valores gastos. Considerando que se trata da contratação de serviços específicos e imprescindíveis/APP Turismo, que o Município não pode suprir com os seus recursos humanos, por isso ter que recorrer a este prestador de serviços. Propõe-se que se aplique a exceção prevista no n.º 3, do artigo 61.º da lei 114/2017, de 29.12, dispensando-se da aplicação das regras do n.º 1, do já referido artigo 61.º.

Considerando que por força deste n.º 3 do artigo 61.º, a competência para esta dispensa é remetida para o estipulado no artigo 18.º, do Decreto-Lei 197/99, de 08.06, repristinado pela Resolução da Assembleia da República n.º 86/2011, de 11.04.

Considerando que esta norma estipula a competência em razão do valor.

Considerando que neste caso o valor é inferior a € 150.000,00, a competência é do Presidente da Câmara Municipal.

Assim, se o Presidente da Câmara Municipal autorizar esta dispensa face ao exposto, poder-se-á avançar com o procedimento de contratação da presente prestação de serviços por consulta prévia.

Aos serviços Financeiros para informar se existem fundos disponíveis.

vpereira

09-10-2018

Atendendo que existem
fundos disponíveis e dotação
orçamental, poder-se-á
assumir o compromisso.

caraujo

11-10-2018



DESPACHO:

DAG

Tratando-se de uma aquisição de serviços, nos termos do artigo 61.º do LOE para 2018, solicito a seguinte informação:

1. Relativamente ao exercício de 2017 (responder ao ponto 1.2 caso seja possível determinar):

1.1. O valor dos gastos de 2017 com estas entidades (total dos compromissos realizados).

1.2. O preço unitário dos serviços iguais de 2017.

2. O total do valor comprometido em 2018, expurgado dos montantes excluídos e dispensados, conforme n.º 2 e 3, do referido artigo 61.º.

No âmbito das alterações efetuadas ao CCP, mais precisamente do seu artigo 113.º, n.º 2, solicito ainda informação relativamente ao valor total acumulado adjudicado às entidades a convidar no ano económico em curso e nos 2 imediatamente anteriores, na sequência de procedimento de ajuste direto ou consulta prévia.

vpereira
08-10-2018



DESPACHO:

Waveform – Tecnologias de Informação, Lda

Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro

Orçamento do Estado para 2018

Aquisição de serviços celebrados nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP) - Artigo 61.º

No ano de 2017, não houve prestação de serviços por Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2018, não houve prestação de serviços por Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte.

DL n.º 18/2008, de 29 de janeiro de 18

(Retificação n.º 42/2017, de 30/11)

Procedimentos de consulta prévia ou de ajuste direto no ano económico em curso e nos dois anos económicos anteriores - Artigo 113.º

No ano de 2016, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2017, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2018, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte.

Nabia Solutions, S.A.

Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro

Orçamento do Estado para 2018

Aquisição de serviços celebrados nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP) - Artigo 61.º

No ano de 2017, não houve prestação de serviços por Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2018, não houve prestação de serviços por Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte.

DL n.º 18/2008, de 29 de janeiro de 18

(Retificação n.º 42/2017, de 30/11)

Procedimentos de consulta prévia ou de ajuste direto no ano económico em curso e nos dois anos económicos anteriores - Artigo 113.º

No ano de 2016, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2017, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2018, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte.

SmithMicro Software

Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro

Orçamento do Estado para 2018

~~Aquisição de serviços celebrados nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP) - Artigo 61.º~~

No ano de 2017, não houve prestação de serviços por Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2018, não houve prestação de serviços por Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte.

DL n.º 18/2008, de 29 de janeiro de 18

(Retificação n.º 42/2017, de 30/11)

Procedimentos de consulta prévia ou de ajuste direto no ano económico em curso e nos dois anos económicos anteriores - Artigo 113.º

No ano de 2016, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2017, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte;

No ano de 2018, não houve Consulta Prévia ou Ajuste Direto para este contribuinte.

Endereço

Centro de negócios ideia atlântico, cx25
4719-005 Braga, Portugal

Telefone. (351) 253 303 114

Email. info@waveform.pt
www.waveform.pt



waveform
rapidly possibilities

APPTURISMO

CONFIDENCIALIDADE

Este documento é confidencial e destina-se apenas à entidade referenciada acima. Não deve ser copiado, distribuído ou reproduzido, no todo ou em parte, nem passado a terceiros sem o consentimento prévio da Waveform.

Histórico de atualizações do documento:

Versão	Autor	Data	Comentários
1.0	Luis Leite	2017.11.02	Proposta



1 SUMÁRIO EXECUTIVO	5
2 SOLUÇÃO	5
2.1. COMPONENTES	5
2.2. DETALHE FUNCIONAL	6
2.2.1. APLICAÇÃO MÓVEL	6
2.2.2. PORTAL WEB	6
2.2.3. REQUISITOS BASE	7
2.2.4. REQUISITOS APLICAÇÃO MÓVEL E PORTAL WEB	8
2.2.5. REQUISITOS PORTAL CMS	9
2.2.6. REQUISITOS TECNOLÓGICOS	10
2.3. PRESSUPOSTOS	10
2.3.1. SINCRONIZAÇÃO DE DADOS	10
2.3.2. PLATAFORMAS	11
2.3.3. INTERFACE	11
3 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO	14
4 CONDIÇÕES COMERCIAIS	15
4.1. VALORES	15
4.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	15
4.3. CUSTOS NÃO INCLUÍDOS	16
4.4. VALIDADE DA PROPOSTA	16
4.5. DESLOCAÇÕES E ESTADIAS	16
4.6. ENCARGOS ADICIONAIS	16
5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	17
5.1. METODOLOGIA DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DE PROJETO	17



5.1.1. IDEATION	17
5.1.2. IMPLEMENTATION	18
5.1.3. HANDOVER	18
5.1.4. CONTINUITY	19
5.2. ATIVIDADES OPERACIONAIS DE GESTÃO DE PROJETO	20
5.3. ESTRUTURA DA EQUIPA DE PROJETO WAVEFORM	20
5.4. PERFIL TÉCNICO DOS ELEMENTOS DA EQUIPA	21
<u>6 WAVEFORM QUEM SOMOS</u>	<u>22</u>
6.1. ALGUNS CLIENTES	23
6.2. PRODUTOS	24
6.3. REFERÊNCIAS	24
6.3.1. CONFIDENCIALIDADE	25
6.3.2. PERÍODO NORMAL DE TRABALHO	25
<u>7 MÉTODOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO</u>	<u>25</u>
7.1. FORMAÇÃO	25
<u>8 MANUTENÇÃO E SUPORTE</u>	<u>26</u>



1 SUMÁRIO EXECUTIVO

Este documento destina-se a validar os requisitos que determinam a criação de uma solução de software para a área do turismo.

Genericamente, a solução será um diretório de informação sobre uma determinada região – no caso concreto, município de Vila Nova de Cerveira - passível de ser consultado pelo público que procura indicações e sugestões sobre locais, eventos ou atividades dessa região e agenda cultural.

A plataforma terá duas 2 componentes base: aplicação móvel para tablets e smartphones, portal web . O portal Web terá duas funções principais: site de turismo do município e CMS (Content Managment System) para gestão da informação disponibilizada no site e na aplicação móvel.

A multiplicidade de “perfis tecnológicos” dos diversos potenciais utilizadores obriga a adequar a disponibilidade funcional com a simplicidade da experiência. A relação que se pretende estabelecer com os utilizadores deve ter por base a usabilidade enquanto facilidade de utilização do software e a relevância da resposta, ou seja, apresentar informação relevante ao utilizador.

2 SOLUÇÃO

O projeto determina a criação de uma aplicação móvel e um site web que deverão suportar a disponibilização de informação turística relevante aos utilizadores.

A seguir incluímos sumariamente uma referência aos componentes a criar e as funcionalidades da aplicação móvel e portal web (+CMS). O detalhe na descrição dos requisitos não é, nesta fase, muito exaustivo

2.1. COMPONENTES

A solução implica a construção de 2 componentes:



1. Aplicação móvel EndUser: Componente de interface com o utilizador final através da utilização de dispositivos móveis.
2. Portal Web (+CMS): componente de gestão e disponibilização de informação.

2.2. DETALHE FUNCIONAL

O conjunto de requisitos apresentado abaixo está muito resumido. Pretende apenas definir quais funcionalidades macro da solução. Uma descrição detalhada dessas funcionalidades estará incluída no documento de análise e especificação que será produzido em fase de projeto.

2.2.1. APLICAÇÃO MÓVEL

A aplicação móvel deverá funcionar em modo online e offline. Tipicamente, se existir conectividade será privilegiado o acesso a informação online (base de dados do Portal WEB). Caso não existe conectividade, será mantida informação numa base de dados local ao dispositivo. A informação terá ancoras de antiguidade, que serão comparadas com as do servidor para forçar atualização quando existir conectividade.

A aplicação móvel terá dois objetivos principais:

- Acesso e disponibilização de informação
- Registo de informação: dados associados a eventos

2.2.2. PORTAL WEB

O portal WEB é sobretudo um repositório de dados que agregará informação sobre todos os eventos, entidades e utilizadores. Terá funções de gestão da informação.



2.2.3. REQUISITOS BASE

DESCRIÇÃO

O SISTEMA CONSIDERAR, NA ORGANIZAÇÃO NAS SEGUINTE ÁREAS TEMÁTICAS

Informação Meteorológica
 Roteiros turísticos
 Itinerários
 Pontos de interesse (lista, vista mapa, vista aérea)
 Informação sobre locais e calendário de eventos
 Informação sobre estadias e restauração
 Push Notifications

GESTÃO DE UTILIZADORES

O sistema deve suportar os seguintes perfis de utilizador:

Utilizador CMS (Content Management System)

Utilizador Município/ Entidade

Administrador

Leitor

Editor

Moderador

Supervisor

Utilizador (turista)

IDIOMAS

A solução deverá estar preparada para suportar vários idiomas (Latim). A disponibilização dos conteúdos nas várias línguas será da responsabilidade do Cliente.



2.2.4. REQUISITOS APLICAÇÃO MÓVEL E PORTAL WEB

DESCRIÇÃO
<p>NOTIFICAÇÕES (PUSH NOTIFICATIONS)</p> <p>Avisos e alertas sobre eventos ou pontos de interesse (proximidade)</p>
<p>GESTÃO UTILIZADORES</p> <p>Sign in - Registo de utilizadores, definição de user e password. Definição de PIN acesso.</p> <p>Login por user/password, PIN ou TouchID. Recuperação/ alteração de password. Definição novo PIN de acesso.</p> <p>Mostrar e editar dados do perfil</p>
<p>INFORMAÇÃO SOBRE METEOROLOGIA</p> <p>Acesso a informação meteorológica por região.</p>
<p>GUIA TURÍSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Roteiros e itinerários Pontos de interesse Informação sobre locais Calendário de eventos Informação sobre estadias e restauração <p>Registo de informação recorrendo a Geo-localização, Fotos, Vídeos</p>
<p>EMERGÊNCIA</p> <p>Possibilitar o registo de informação e contacto de emergência.</p> <p>Ligação com órgãos locais de socorro será responsabilidade do cliente</p>
<p>AValiação / CLASSIFICAÇÃO E PARTILHA NAS REDES SOCIAIS</p> <p>Facebook, Instagram, Google+, Twitter, Youtube</p>



2.2.5. REQUISITOS PORTAL CMS

DESCRIÇÃO

GESTÃO UTILIZADORES

Gestão de grupos de utilizadores

Mostrar e editar dados dos perfis

Sign in - Registo de utilizadores

Autenticação - Definição de user e password, recuperação/ alteração de password. Definição de PIN acesso

Login - Login por user/password, PIN

REGISTO DE INFORMAÇÃO

Gestão da informação de suporte à solução:

Criação de Roteiros e itinerários

Registo de Pontos de interesse

Registo de Informação sobre locais

Registo de Calendário de eventos

Registo de Informação sobre estadias e restauração

ALERTAS, AVISOS E NOTIFICAÇÕES

Gestão de notificações / alertas – tempo de vida (criar, enviar, alterar, cancelar), tipo de notificação (normal, SMS, email), destinatários (Individual, grupo)

ANÁLISE (INTEGRAÇÃO COM ANALYTICS)

Acesso a indicadores de utilização

GESTÃO E ATUALIZAÇÃO DE DADOS

Controlo da relevância da informação

Gestão de caducidade mediante

1. Data/ tempo de validade
2. Alertas aos utilizadores responsáveis



2.2.6. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

DESCRIÇÃO

Funcionamento em modo offline

A componente a APP móvel deverá garantir acesso à informação guardada no dispositivo mesmo em modo offline

Código fonte

Linguagem de programação:

Android: Java

iOS: Objective C ou Swift

Portal: HTML5

Repositório de versões

Conforme a evolução do sistema deve ser mantido um repositório estruturado de todas as versões.

Compatibilidade

O sistema deve ter Interface HTML5 compatível com qualquer dos principais Browser (IE, Google Chrome, Firefox).

Compatibilidade das aplicações para dispositivo móvel

A aplicação poderá ser utilizada em tablets ou smartphones

Infraestrutura

O portal web e CMS deverá ter uma taxa de disponibilidade acima dos 99,00%. Sendo de acesso permanente, recomendamos que seja alojado utilizando um serviço cloud.

2.3. PRESSUPOSTOS

2.3.1. SINCRONIZAÇÃO DE DADOS

- A aplicação funcionará em modo online/offline.
- A aplicação tentará sempre ligar-se à internet e manterá dados atualizados enquanto existir conectividade.
- Quando em offline, a informação não atualizada será marcada como data /hora de antiguidade.



- Não está previsto fornecer ou tratar elementos de texto ou multimédia que possam estar disponíveis na plataforma.

2.3.2. PLATAFORMAS

A aplicação móvel será desenvolvida para a plataformas iOS e Android.

Recomendamos que o desenvolvimento das aplicações móveis seja feito em código nativo em alternativa à utilização de uma plataforma tipo Xamarin.

Algumas vantagens / desvantagens do Xamarin são apresentas abaixo.

Vantagens:

1. Custo mais reduzido porque diminui o esforço de desenvolvimento e consequentemente diminui também o prazo de entrega.
2. Menor esforço de manutenção e suporte.

Desvantagens:

1. Limitações da plataforma em termos de desempenho e escalabilidade.
2. Dependência da evolução e suporte do fabricante da plataforma (Microsoft).
3. Potenciais limitações em termos de interface usando componentes específicos.
4. Potencias limitações na disponibilidade de componentes que permitam a melhor experiência em algumas das funcionalidades.

2.3.3. INTERFACE

Incluimos componente gráfica na proposta porque entendemos que sendo um elemento chave deve ser desenvolvido, validado e testado em parceria com o cliente. O nosso processo envolve a construção da User Experience e posteriormente, a User Interface.

User Experience [Exemplo]



Delivery



User Interface [Exemplo]

porto=norte



Recomendamos adicionalmente a instalação num dispositivo móvel da solução ViziAzores disponível na appStore e googlePlay.



TWIG

Sales (Produto)

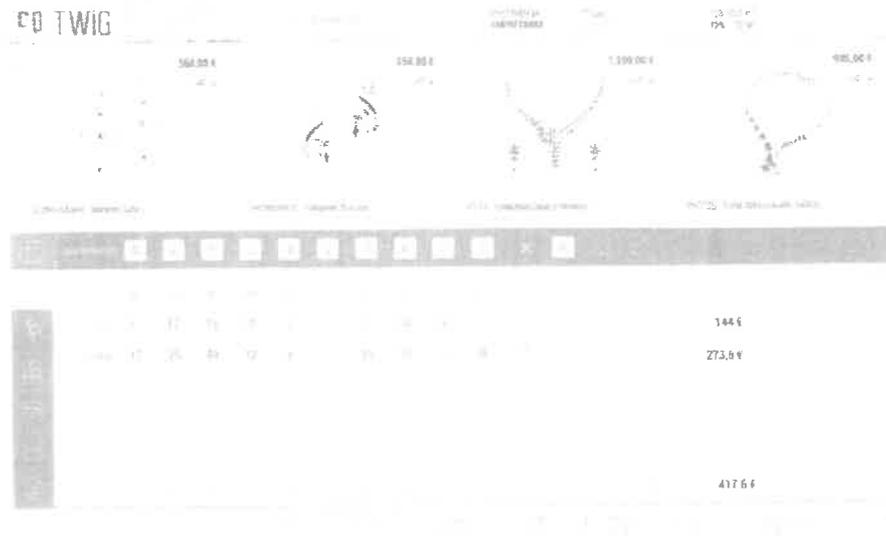


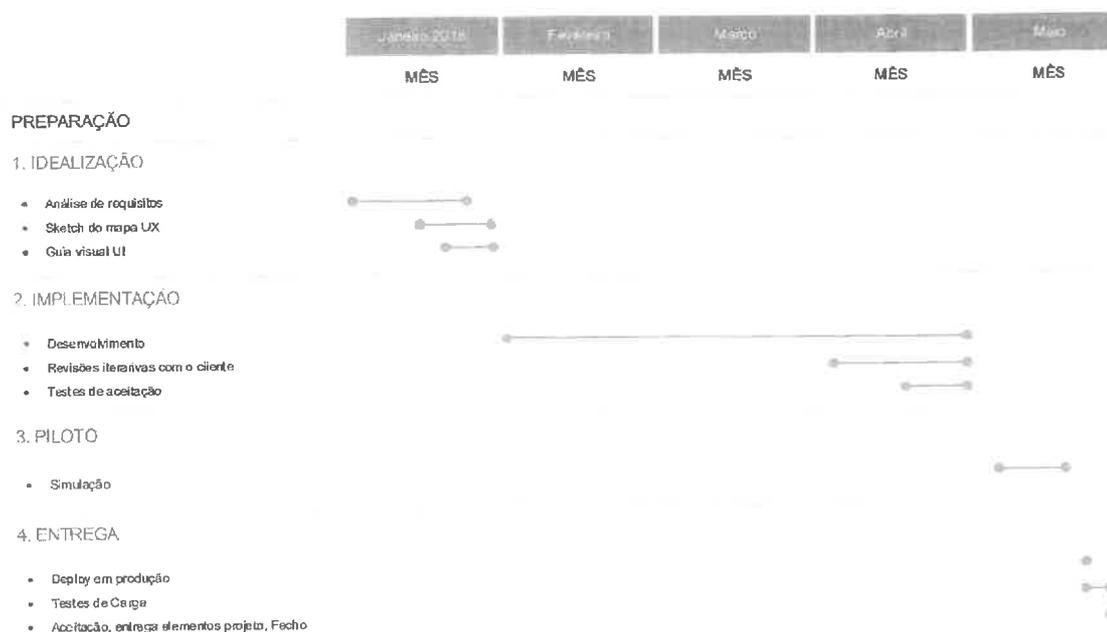
Table showing sales data for TWIG. The table has columns for Date, Sales, Profit, and other metrics. A summary row is provided at the bottom.

Data	Sales	Profit	Other
10/01/2014	144	273,81	11,901
10/02/2014	417,64		451,724
10/03/2014	10,000	19,000	10,000
10/04/2014	10,000	19,000	10,000
10/05/2014	10,000	19,000	10,000
10/06/2014	10,000	19,000	10,000
10/07/2014	10,000	19,000	10,000
10/08/2014	10,000	19,000	10,000
10/09/2014	10,000	19,000	10,000
10/10/2014	10,000	19,000	10,000
10/11/2014	10,000	19,000	10,000
10/12/2014	10,000	19,000	10,000
10/13/2014	10,000	19,000	10,000
10/14/2014	10,000	19,000	10,000
10/15/2014	10,000	19,000	10,000
10/16/2014	10,000	19,000	10,000
10/17/2014	10,000	19,000	10,000
10/18/2014	10,000	19,000	10,000
10/19/2014	10,000	19,000	10,000
10/20/2014	10,000	19,000	10,000
10/21/2014	10,000	19,000	10,000
10/22/2014	10,000	19,000	10,000
10/23/2014	10,000	19,000	10,000
10/24/2014	10,000	19,000	10,000
10/25/2014	10,000	19,000	10,000
10/26/2014	10,000	19,000	10,000
10/27/2014	10,000	19,000	10,000
10/28/2014	10,000	19,000	10,000
10/29/2014	10,000	19,000	10,000
10/30/2014	10,000	19,000	10,000
10/31/2014	10,000	19,000	10,000
10/32/2014	10,000	19,000	10,000
10/33/2014	10,000	19,000	10,000
10/34/2014	10,000	19,000	10,000
10/35/2014	10,000	19,000	10,000
10/36/2014	10,000	19,000	10,000
10/37/2014	10,000	19,000	10,000
10/38/2014	10,000	19,000	10,000
10/39/2014	10,000	19,000	10,000
10/40/2014	10,000	19,000	10,000
10/41/2014	10,000	19,000	10,000
10/42/2014	10,000	19,000	10,000
10/43/2014	10,000	19,000	10,000
10/44/2014	10,000	19,000	10,000
10/45/2014	10,000	19,000	10,000
10/46/2014	10,000	19,000	10,000
10/47/2014	10,000	19,000	10,000
10/48/2014	10,000	19,000	10,000
10/49/2014	10,000	19,000	10,000
10/50/2014	10,000	19,000	10,000
10/51/2014	10,000	19,000	10,000
10/52/2014	10,000	19,000	10,000
10/53/2014	10,000	19,000	10,000
10/54/2014	10,000	19,000	10,000
10/55/2014	10,000	19,000	10,000
10/56/2014	10,000	19,000	10,000
10/57/2014	10,000	19,000	10,000
10/58/2014	10,000	19,000	10,000
10/59/2014	10,000	19,000	10,000
10/60/2014	10,000	19,000	10,000
10/61/2014	10,000	19,000	10,000
10/62/2014	10,000	19,000	10,000
10/63/2014	10,000	19,000	10,000
10/64/2014	10,000	19,000	10,000
10/65/2014	10,000	19,000	10,000
10/66/2014	10,000	19,000	10,000
10/67/2014	10,000	19,000	10,000
10/68/2014	10,000	19,000	10,000
10/69/2014	10,000	19,000	10,000
10/70/2014	10,000	19,000	10,000
10/71/2014	10,000	19,000	10,000
10/72/2014	10,000	19,000	10,000
10/73/2014	10,000	19,000	10,000
10/74/2014	10,000	19,000	10,000
10/75/2014	10,000	19,000	10,000
10/76/2014	10,000	19,000	10,000
10/77/2014	10,000	19,000	10,000
10/78/2014	10,000	19,000	10,000
10/79/2014	10,000	19,000	10,000
10/80/2014	10,000	19,000	10,000
10/81/2014	10,000	19,000	10,000
10/82/2014	10,000	19,000	10,000
10/83/2014	10,000	19,000	10,000
10/84/2014	10,000	19,000	10,000
10/85/2014	10,000	19,000	10,000
10/86/2014	10,000	19,000	10,000
10/87/2014	10,000	19,000	10,000
10/88/2014	10,000	19,000	10,000
10/89/2014	10,000	19,000	10,000
10/90/2014	10,000	19,000	10,000
10/91/2014	10,000	19,000	10,000
10/92/2014	10,000	19,000	10,000
10/93/2014	10,000	19,000	10,000
10/94/2014	10,000	19,000	10,000
10/95/2014	10,000	19,000	10,000
10/96/2014	10,000	19,000	10,000
10/97/2014	10,000	19,000	10,000
10/98/2014	10,000	19,000	10,000
10/99/2014	10,000	19,000	10,000
10/100/2014	10,000	19,000	10,000



3 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

A proposta de cronograma de implementação do projeto é apresentada a seguir. A duração prevista do projeto situa-se nos 4 a 5 meses, sendo que parte desse tempo é gasto em atividades de teste e piloto. Este plano pode eventualmente ser ajustado e depende da data de aprovação do cliente.





4 CONDIÇÕES COMERCIAIS

4.1. VALORES

Rubrica	Valor (€)
Criação Aplicação móvel iOS e Android (Nativo), Portal WEB e CMS	37.500,00 €
Design	1.700,00 €
Acompanhamento e Formação	1.200,00 €
TOTAL	40.400,00 €

Aos valores apresentados devem ser adicionado IVA à taxa legal em vigor [23%]

4.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

As condições de pagamento são as seguintes:

Momentos	Prazos de pagamento (dias)	%
Adjudicação	15	40%
60 dias após inicio projeto	60	20%
Testes de Aceitação	60	30%
Fecho projeto	60	10%



4.3. CUSTOS NÃO INCLUÍDOS

Rubrica
Infraestrutura Cloud

4.4. VALIDADE DA PROPOSTA

As condições expressas nesta proposta mantêm-se válidas por um prazo de 60 dias, a contar da data de envio ao cliente.

4.5. DESLOCAÇÕES E ESTADIAS

O projeto será desenvolvido maioritariamente nas instalações da Waveform. Estão incluídas no valor da proposta 3 reuniões presenciais no cliente em Portugal continental.

As despesas relativas a outras deslocações e estadias fora dos distritos do Porto e Braga serão debitadas adicionalmente ao Cliente com base nos valores realmente incorridos e mediante a apresentação dos comprovativos.

4.6. ENCARGOS ADICIONAIS

Todos os serviços que não previstos e/ou estejam fora do âmbito da proposta, serão custeados conforme taxas horárias descriminadas na tabela seguinte:

Perfil	Dias Úteis Das 9h00 às 18h00	Dias Úteis, das 18h00 às 9h00 Sábados, Domingos e Feriados
	Preço/hora	Preço/hora
Gestor de Projeto	65,00 €	130,00 €
Diretor Técnico	65,00 €	130,00 €
Consultor Implementação	45,00 €	90,00 €



5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

5.1. METODOLOGIA DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DE PROJETO

A Waveform segue uma metodologia de gestão e acompanhamento de projeto baseada em 4 fases. Esta metodologia traduz a nossa experiência em projetos deste tipo. É contudo passível de ser ajustada ou dimensionada conforme manifesta necessidade de adequação às características e especificidades deste projeto em particular. Não é por isso uma metodologia estanque e está aberta ao contributo do Cliente no sentido de alinhar a sua aplicabilidade.

IDEATION	IMPLEMENTATION	HANDOVER	CONTINUITY
<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construção plano projeto • Análise e levantamento de requisitos • Conceção e desenho da solução • Modelo de dados • Interfaces web services • Infraestrutura técnica 	<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento Solução • Integração external sources • Deploy em Staging • Testes 	<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento testes cliente • Formação • Deploy em Produção • Go Live • Estabilização 	<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorização • Manutenção e Suporte
<p>MILESTONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • KickOff Projeto • UX signOff • SignOff Especificação funcional 	<p>MILESTONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Code Complete • Deploy Staging • Waveform Test Pass Complete 	<p>MILESTONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Client Test Pass Complete • Formação • Deploy em Produção • Performance tests • Go Live • Fecho 	<p>MILESTONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anual status validation

5.1.1. IDEATION

Fase de desenho e conceção da solução. Nesta fase serão detalhados todos os requisitos, arquitetura e interfaces da solução. É uma fase de forte envolvimento do cliente ao nível de disponibilização de informação e validação da experiência.

ATIVIDADES	MILESTONES
ATIVIDADES	KickOff Projeto



<ul style="list-style-type: none"> • Construção plano projeto • Levantamento de requisitos funcionais e técnicos • Definição/avaliação infraestrutura técnica • Visual Guide da solução 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão e validação da metodologia de gestão e acompanhamento de projeto. • Decisões sobre forma e modelo de comunicação da equipa de projeto. • Aferição de potenciais riscos do projeto.
<p>ENTREGAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano projeto • Especificação Funcional • Especificação Técnica • Visual Guide 	<p>UX SignOff</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validação e aprovação do Visual Guide (User Interface) <p>FuncSpec signOff</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão e aceitação da especificação funcional.

5.1.2. IMPLEMENTATION

Fase de desenvolvimento. Implica sobretudo a equipa técnica ao nível da implementação e testes. É nesta fase que será garantida a qualidade da entrega ao Cliente.

ATIVIDADES	MILESTONES
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento App • Desenvolvimento camada invocação web Service • Testes unitários • Deploy solução em ambiente staging 	<p>Code Complete</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deploy Source Code (Repository) <p>Deploy Staging</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalação solução em ambiente testes <p>WF Test Pass Complete</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecho dos testes com sucesso

5.1.3. HANDOVER

Fase de disponibilização da solução ao Cliente. Será avaliada a qualidade geral da solução e a sua adequação aos requisitos. Nesta fase, incumbe ao Cliente realizar os testes de aceitação da solução com acompanhamento da Waveform. Haverá obviamente reação a testes no sentido de corrigir eventuais bugs. Após aceitação, será feito o deploy em produção e realizar-se-ão testes de performance ajustando parâmetros caso necessário. Proceder-se-á à formação e ao evento *go-live* da solução.



ATIVIDADES	MILESTONES
<p>ATIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento e suporte aos testes de Cliente • Reação a bugs • Formação a utilizadores identificados • Deploy solução em produção • Testes de performance em colaboração com o Cliente 	<p>Client Test Pass Complete</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento e reação a testes do Cliente • Aceitação - fecho testes com sucesso <p>Formação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passagem de conhecimento a key users • Passagens de conhecimento ao nível da instalação e suporte à solução • Disponibilização de manuais <p>Deploy em Produção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalação da solução em ambiente de produção. <p>Performance Testing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testes de performance em ambiente produção <p>Go Live</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lançamento da solução. Abertura a utilizadores <p>Fecho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimento de fecho de projeto. • Validação final das entregas

5.1.4. CONTINUITY

Fase de acompanhamento, manutenção e suporte, e evolução da solução. Será prestado apoio ao nível da monitorização da solução e potenciais correções identificadas na sequência da sua utilização e crescimento. É nesta fase que são identificadas oportunidades de melhoria e potenciais novas funcionalidades.

ATIVIDADES	MILESTONES
------------	------------



ATIVIDADES

- Monitorização
- Acordo sobre SLA (Service Level Agreement)
- Implementação do modelo de Manutenção e Suporte ao nível de procedimentos de registo e resolução de incidentes

ENTREGAS

- Acesso portal registo de incidentes
- Proposta de contrato de Manutenção e Suporte (SLA)

Annual status validation

- Verificação dos níveis de cumprimentos do SLA
- Análise de incidentes registados
- Discussão de propostas de melhoria

5.2. ATIVIDADES OPERACIONAIS DE GESTÃO DE PROJETO

Sempre que se justificar, será partilhado um relatório de acompanhamento de projeto, onde deve constar:

1. Aferição de progresso face ao plano de projeto;
2. Identificação de eventuais desvios e identificação de possíveis ações corretivas;
3. Identificação de potenciais constrangimentos e riscos associados ao projeto;
4. Avaliação de funcionalidades implementadas.

5.3. ESTRUTURA DA EQUIPA DE PROJETO WAVEFORM

FUNÇÃO	ELEMENTOS	PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES
STEERING COMMITTEE	Luis Leite Pedro Vinagre	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização estado do projeto • Reuniões de kickoff, estado e fecho de projeto • Quality Review



GESTÃO PROJETO		Luis Leite	<ul style="list-style-type: none"> • Criação do Plano de Projeto; • Comunicação; • Gestão de Alterações; • Gestão de Questões em Aberto; • Levantamento de Requisitos; • Documentação;
	UX UI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • Design
EQUIPA	TEAM LEADER	Pedro Vinagre	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de equipa de projeto; • Interface com equipa projeto do Cliente
PROJETO	DESENVOLVIMENTO	A definir com base nos colaboradores propostos em baixo	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação e testes; • Documentação; • Formação

5.4. PERFIL TÉCNICO DOS ELEMENTOS DA EQUIPA

NOME	CATEGORIA PROFISSIONAL	ANOS DE EXPERIÊNCIA
Pedro Vinagre	Diretor Técnico [Team Leader]/Programador	15
Luis Leite	Gestor Projeto	20
Carlos Castro	Programador Sénior	10
Nuno Azevedo	Programador Sénior	6



6 WAVEFORM QUEM SOMOS

A Waveform - Tecnologias de Informação, Lda. dedica-se à conceção, desenho e desenvolvimento de software para dispositivos móveis (smartphones e tablets). Procura diferenciar-se através da criação de produtos inovadores combinando usabilidade, tecnologia e design, modelando experiências de utilização que simplifiquem o quotidiano dos utilizadores.

Ao nível da tecnologia de desenvolvimento dos seus produtos e projetos a WAVEFORM aposta na especialização dos seus colaboradores, quer numa lógica de desenvolvimento nativo das soluções, isto é, codificando especificamente na linguagem de programação e plataforma de desenvolvimento proprietária dos três principais players do mercado [1] Apple [2] Android e [3] Microsoft (Windows Phone e Windows 8 App Store), quer na utilização de plataformas de desenvolvimento agnósticas aos sistemas operativos dos dispositivos: [A] Xamarin e [B] Phone Gap.

Atualmente com 3 produtos no mercado, Alfredo destinado ao mercado da restauração, TWIG *Sales* que suporta a versão Primavera Mobile Sales destinado à força de vendas das organizações e TWIG *Field Force Automation* destinado a suportar operações de manutenção, assistência técnica e certificação.

www.waveform.pt



6.1. ALGUNS CLIENTES





6.2. PRODUTOS

Twig Sales	<p>Produto Waveform direcionado para as forças de vendas das empresas que têm forte presença no ramo da distribuição. Este produto permite aos vendedores elaborarem documentos comerciais, apresentarem os produtos em catálogo, gerir fichas de cliente, cobranças e faturação, preencher relatório das visitas, imprimir documentos etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparado para integrar com qualquer ERP. Atualmente temos integração feita com Primavera e Sage, comunicação via web services e processo de sincronização a correr no cliente com Windows services. ▪ Middleware alojado em Microsoft Azure desenvolvido em .Net e asp.Net ▪ App Android nativa, desenvolvida para tablet ▪ Clientes referência: Garcias, Rangel, Vitrus Ambiente. ▪ Parceiros revendedores: Primavera e Vodafone
Twig Field Force	<p>Produto Waveform direcionado para as forças de manutenção e inspeção de empresas que têm como tarefas manter, inspecionar e certificar equipamentos. Este produto permite gerir as ordens de serviço, adicionar tarefas, materiais e fotografias às ordens de serviço, obter histórico dos equipamentos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparado para integrar com qualquer ERP. Atualmente temos integração feita com Primavera comunicação via web services e processo de sincronização a correr no cliente com Windows services. ▪ Middleware alojado em Microsoft Azure desenvolvido em .Net e asp.Net ▪ App Android nativa, desenvolvida para tablet ▪ Clientes referência: Pinto e Cruz e Gasair.

6.3. REFERÊNCIAS

(nome da empresa e contacto)	<p>IEP – Jorge Serra Rangel – Miguel Cordeiro Pinto e Cruz – Hugo Sousa Vodafone – José Alexandre Coelho Primavera BSS – Jorge Batista \ Hugo Ribeiro F3M – Pedro Fraga Farfetch – Luis Desport Bsolus – Rui Cruz Zeone – José Miguel Simões Casais – Guilherme Teixeira Unicer – Maria João Pissara, Patrícia Crispim TrofaSaude – Américo Pinto</p>
------------------------------	--



6.3.1. CONFIDENCIALIDADE

A WAVEFORM compromete-se a não divulgar fatos relativos ao Cliente.

Em caso de adjudicação desta Proposta, a WAVEFORM poderá usar o nome do Cliente na sua lista de clientes, exceto declaração expressa em contrário.

6.3.2. PERÍODO NORMAL DE TRABALHO

O período normal de trabalho da Waveform para a prestação de serviços é dias úteis, das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 18h30, excluindo-se Sábados, Domingos e Feriados.

7 MÉTODOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A Waveform garantirá a transferência de conhecimento sobre a solução construída no âmbito deste projeto.

7.1. FORMAÇÃO

A Waveform estará disponível para dar formação aos elementos das equipas técnicas indicados pelo Cliente. Está prevista no âmbito do projeto 1 sessão de formação que será dada aos *key users* antes do Piloto e *GoLive* da solução. A formação será feita em sala nas instalações do cliente.



8 MANUTENÇÃO E SUPORTE

O modelo de Suporte e Manutenção é opcional e está baseado em tempo. Baseia-se na aquisição de num pacote de horas (por intervalo) que pode ser subscrito pelo Cliente.

Prioridades dos Incidentes de Suporte

A Prioridade do incidente de suporte será definida/classificada com a concordância do cliente, sendo acionado nesse momento o SLA/nível de serviço correspondente:

- a. Crítica – Bloqueante – É impossível a execução completa de uma ou mais funcionalidades base da aplicação, não existindo forma identificada de contornar funcionalmente o problema;
- b. Elevada - Erro que bloqueia uma função secundária; Ocorrência crítica para a qual está identificada forma de contornar funcionalmente o problema; Inoperacionalidade de funcionalidade descrita como requisito base do projeto;
- c. Média - Erro não bloqueante, mas que retira funcionalidade/operacionalidade à utilização da aplicação;
- d. Baixa - Erro cosmético, sem impacto na operacionalidade do sistema.

Níveis de Serviço (Service Level Agreement)

Para cada uma destas categorias, os níveis de resposta assegurados são os seguintes, referente ao tempo de resposta:

- Crítica: tempo de resposta 12 horas;
- Elevada: tempo de resposta 24 horas;
- Média: tempo de resposta 36 horas;
- Baixa: tempo de resposta 72 horas.

Horário SLA: entre as 9:00 e 13:00 – 14:30 e 18:30, hora GMT (dias úteis, excluindo feriados).



Tempo de resposta: entende-se por tempo de resposta o prazo compreendido entre o registo na plataforma do suporte da comunicação da questão do Cliente à WAVEFORM, e a intervenção para a sua análise/resposta.

A resposta inclui um esclarecimento, ou uma solução para o pedido. Se o incidente requerer desenvolvimento de software (resolução efetiva no código fonte), uma solução alternativa é proposta, sempre que viável.

MANUTENÇÃO E SUPORTE - PACOTE DE HORAS

Tipologia	Custo Hora	Valor
Prestação de Serviços independente	50,00 €	[x nº horas gastas]
Contrato de manutenção de 10 horas	45,00 €	450,00 €
Contrato de manutenção de 30 horas	40,00 €	1 200,00 €
Contrato de manutenção de 60 horas	35,00 €	2 100,00 €
Contrato de manutenção de 100 horas	30,00 €	3 500,00 €