



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Concurso Público n.º 1/2025
Aquisição de softwares informáticos
Caderno de Encargos



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Caderno de Encargos – Parte I – Normas Jurídicas

1. Objecto do contrato	4
2. Requisitos económicos	4
3. Condições de pagamento	5
4. Cumprimento da entrega	6
5. Penalidades	8
6. Rescisão do contrato	10
7. Encargos.....	11
8. Dever de segredo	11
9. Legislação aplicável	11
10. Foro competente.....	11
11. Prevalência.....	11
12. Correspondência	12

Caderno de Encargos – Parte II – Normas Técnicas (Especificação das Exigências)

1. Exigências da execução do projecto.....	14
2. Requisitos das especificações dos softwares informáticos	16
3. Serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico.....	17

Anexo I :Acordo de Confidencialidade

Anexo II :Requisitos das especificações pormenorizadas dos softwares informáticos



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Concurso Público n.º 1/2025
Aquisição de softwares informáticos
Caderno de Encargos
Parte I
Normas Jurídicas



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

1. Objecto do contrato

O contrato visa o fornecimento à Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) de softwares informáticos, cujos detalhes constam da Parte II “Normas Técnicas (Especificação das Exigências)” do presente Caderno de Encargos.

2. Requisitos económicos

2.1. Caução definitiva

- 2.1.1. Para garantir o exacto e pontual cumprimento das obrigações inerentes à celebração do contrato, o adjudicatário deve prestar ao SAFP uma caução definitiva no valor correspondente a 4% (quatro por cento) do preço global da adjudicação.
- 2.1.2. Se o adjudicatário não prestar em tempo a caução definitiva no prazo de 8 dias a contar após ser notificado da adjudicação, e não houver sido impedido de o fazer por facto independente da sua vontade que seja reputado justificação bastante, a caução provisória reverterá para o adjudicante e a adjudicação considerar-se-á desde logo sem efeito.
- 2.1.3. Se o adjudicatário não comparecer no dia, hora e local fixado para a outorga do contrato, e não houver sido impedido de o fazer por facto independente da sua vontade que seja reputado justificação bastante, a caução definitiva reverterá para o adjudicante e a adjudicação considerar-se-á desde logo sem efeito.
- 2.1.4. Todas as despesas que resultem da prestação da caução definitiva são por conta do adjudicatário, não cabendo ao adjudicante pagar quaisquer juros relativos à caução definitiva prestada pelo adjudicatário.
- 2.1.5. Após a conclusão do fornecimento dos serviços e o cumprimento de todos os deveres e responsabilidades fixados nas cláusulas



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

contratuais, bem como, feita a recepção definitiva, o adjudicante restituirá a caução definitiva, no prazo de três meses a contar desta recepção, ao adjudicatário.

3. Condições de pagamento

- 3.1. A forma e o processo de pagamento serão aqueles que resultam da aplicação das disposições legais que regulamentam a realização e o processamento de despesas da administração pública.
- 3.2. Sem prejuízo do disposto no ponto 3.1., o pagamento efectuado ao adjudicatário pela execução do projecto será feito em prestações, de acordo com o exarado na seguinte tabela, prevalecendo, contudo, o que venha a ser fixado no contrato no que respeita às prestações de pagamento e a percentagem do valor total do projecto:

Prestações	Condições de pagamento	Percentagem do valor total do projecto
1.ª prestação	O SAFP e o adjudicatário assinam o contrato e após a recepção da factura do adjudicatário será efectuado o pagamento.	20%
2.ª prestação	O pagamento será efectuado quando o adjudicatário concluir a entrega de todos os softwares informáticos ao SAFP. Caso a entrega não seja concluída dentro do prazo, o pagamento será feito conforme a situação, na proporção da conclusão.	50%
3.ª prestação	Quando o adjudicatário concluir a instalação, ensaio e outros serviços necessários dos softwares informáticos, o SAFP procederá à recepção provisória de todas as entregas e	30%



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

	procederá ao pagamento, após a elaboração do auto. Caso a entrega não seja concluída dentro do prazo, o pagamento será feito conforme a situação, na proporção da conclusão.	
--	--	--

3.3. Finalizados, pelo adjudicatário, os trabalhos acima referidos dentro do prazo definido, o adjudicante procederá ao respectivo pagamento consoante a percentagem acima indicada.

4. Cumprimento da entrega

4.1. Prazo de entrega

O adjudicatário deve concluir a entrega dos softwares informáticos no prazo de entrega indicado na sua proposta para o concurso, contado a partir do dia seguinte à data de emissão da notificação da adjudicação pelo adjudicante, devendo, ainda, finalizar todas as operações de instalação, ensaio e prestação de outros serviços necessários no prazo de 90 dias após a entrega. Se o adjudicatário não conseguir entregar os produtos ou prestar os serviços conforme o prazo previsto, o adjudicante terá o direito de cancelar a adjudicação e proceder à adjudicação a um outro concorrente.

4.2. Recepção provisória

4.2.1. Relativamente à recepção provisória, quando o adjudicatário, em conformidade com o disposto na Parte II “Normas Técnicas (Especificação das Exigências)” do Caderno de Encargos do presente concurso, concluir a prestação dos serviços relativos à entrega, instalação e ensaio dos softwares informáticos e de outros serviços necessários, o adjudicante poderá exigir-lhe que efectue, em conjunto com o adjudicante, os testes de recepção, de modo a avaliar se as funções dos equipamentos e sistemas estão de acordo com o



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

estabelecido da Especificação das Exigências, para efeitos da aprovação da recepção provisória.

- 4.2.2. Durante a entrega do objecto do concurso “Aquisição de softwares informáticos”, o adjudicatário deve apresentar ao adjudicante uma lista de verificação destinada à recepção provisória, para referência.
- 4.2.3. Verificando o adjudicante que o adjudicatário forneceu os produtos ou serviços com a qualidade estabelecida e na totalidade, o adjudicante efectuará a “recepção provisória”, caso contrário, poderá, fundamentadamente, notificar o adjudicatário da não “recepção provisória”. O adjudicatário poderá, após as correspondentes reparações, solicitar novamente ao adjudicante a “recepção provisória”, mas só poderá proceder no máximo a duas (2) solicitações.
- 4.2.4. O auto de recepção provisória está sujeito à aprovação do adjudicante, e a recepção provisória só se considera concluída após aprovação.

4.3. Recepção definitiva

- 4.3.1. O prazo de garantia referido no ponto 3, “Serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico” da Parte II “Normas Técnicas (Especificação das Exigências)” do Caderno de Encargos do concurso, conta-se a partir da data da aprovação do auto de recepção provisória.
- 4.3.2. Em caso da não apresentação de objecção durante o prazo de garantia, os produtos e serviços são considerados definitivamente recebidos aquando do termo do prazo de garantia.
- 4.3.3. O adjudicatário será notificado pelo adjudicante da recepção definitiva após terminado o prazo de garantia.

4.4. Responsabilidade geral do adjudicatário

- 4.4.1. A responsabilidade e o dever pela correcta e pontual execução do



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

objecto do contrato cabem única e exclusivamente ao adjudicatário.

- 4.4.2. O adjudicatário responderá, pela culpa ou pelo risco, nos termos da lei geral, por quaisquer danos e prejuízos causados no exercício da actividade objecto do contrato, sem prejuízo do que, a este respeito, ficar estabelecido no contrato.
- 4.4.3. O adjudicatário responderá também, nos termos em que o comitente responde pelos actos do comissário, pelos danos e prejuízos causados por terceiros por si contratados para a realização de partes dos trabalhos que constituem o objecto do contrato.
- 4.4.4. Em caso de necessidade, o adjudicatário deve, à luz da legislação aplicável, contratar e mobilizar o pessoal indispensável para o cumprimento do objecto contratual, bem como assumir as responsabilidades inerentes, tais como: acidentes de trabalho, seguros de assistência médica e de segurança no trabalho do relativo pessoal. O adjudicatário deve assegurar-se que o pessoal por ele contratado está legalmente admitido para que o mesmo possa exercer actividade profissional em Macau.
- 4.4.5. Solicitado pelo adjudicante, o adjudicatário deve apresentar provas para comprovar a legalidade do exercício, em Macau, de actividades profissionais do pessoal por ele empregado.
- 4.4.6. Durante o prazo de garantia, o adjudicatário deve, em conformidade com as exigências constantes do ponto 3 “Serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico” da Parte II “Normas Técnicas (Especificação das Exigências)” do Caderno de Encargos do concurso, cumprir as responsabilidades referentes à manutenção dos sistemas e à prestação de apoio técnico.

5. Penalidades

- 5.1. O adjudicatário deve cumprir rigorosamente as cláusulas contratuais e, se não



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

for executado de acordo com o contrato, será considerado inadimplemento. Se o adjudicatário não cumprir as suas cláusulas contratuais ou o cumprimento destas não estiver de acordo com as suas disposições, deve assumir a responsabilidade do incumprimento dando seguimento ao cumprimento, ressarcimento ou indemnização por prejuízos.

- 5.2. O envio, efectuado por três vezes, pelo adjudicatário da solicitação referente à confirmação da “recepção provisória” do adjudicante, e a não obtenção da confirmação da “recepção provisória” pelo mesmo, significa que o adjudicatário não forneceu os produtos ou serviços com a qualidade estabelecida e na totalidade, por esta forma, o adjudicante tem o direito, com as razões devidamente fundamentadas, de confiscar a caução definitiva do adjudicatário e reservando-se o direito de reclamar o prejuízo causado pelo mesmo através do procedimento judicial.
- 5.3. Se o adjudicatário não fornecer os produtos ou serviços a tempo por motivo que lhe for imputável, deve o mesmo cumprir uma cláusula penal diária correspondente a um por mil (0,1%) do valor global do contrato pelo atraso de entrega.
- 5.4. O adjudicante pode emitir advertências, por escrito, ao adjudicatário quando a qualidade dos produtos ou serviços prestados se encontra desconforme com as exigências fixadas na Parte II “Normas Técnicas (Especificação das Exigências)” do Caderno de Encargos. Com a excepção da primeira, as advertências emitidas implicam multa a aplicar ao adjudicatário, em quantia correspondente a um por mil (0,1%) do valor global do contrato, independentemente de se tratar de incumprimento de carácter repetitivo.
- 5.5. O prazo para o adjudicatário pagar ao adjudicante a indemnização ou a multa pelo incumprimento das cláusulas contratuais é de sessenta (60) dias. Caso o adjudicatário não cumpra a cláusula penal dentro do prazo, o adjudicante pode proceder ao desconto do valor equivalente na caução definitiva prestada.
- 5.6. O valor total da indemnização ao adjudicante pelo incumprimento das cláusulas contratuais assumido pelo adjudicatário no presente contrato não



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

excederá o preço global do contrato.

6. Rescisão do contrato

- 6.1. Excepto quando seja legalmente determinada, ou prevista por esta cláusula, ou as partes contratantes cheguem ao acordo, tanto o adjudicante como o adjudicatário não pode rescindir unilateralmente o presente contrato antes do seu termo.
- 6.2. O adjudicante reserva para si o direito de rescisão do contrato por motivos de interesse público do Governo da RAEM.
- 6.3. O adjudicante pode rescindir unilateralmente o contrato nas situações abaixo indicadas, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização e à restituição da caução definitiva, e sem prejuízo de o adjudicante pedir ao adjudicatário o ressarcimento de todos os danos sofridos pelo Governo da RAEM: a) o adjudicatário desistir ou interromper total ou parcialmente a entrega de produtos ou a prestação de serviços no âmbito do objecto do contrato; b) o adjudicatário ceder total ou parcialmente a posição contratual, sem autorização prévia, por escrito, da entidade adjudicante ou sem autorização de alteração do contrato; c) o adjudicatário for considerado culpado pelo Tribunal por prestação de declaração e informações falsas em quaisquer matérias relativas à execução do contrato e a respectiva sentença ser convertida para definitiva; d) nos casos em que o adjudicatário não fornece os produtos ou serviços com a qualidade estabelecida e na totalidade, e após o adjudicatário ter enviado, por três vezes, a solicitação referente à confirmação da “recepção provisória” do adjudicante, e sem ter obtido a confirmação da “recepção provisória” do mesmo; e) o valor acumulado da indemnização ou da multa pelo incumprimento das cláusulas contratuais com natureza pecuniária exceder cinco por cento (5%) do valor global do contrato; f) a mora no cumprimento do contrato for superior a trinta (30) dias por motivo de força maior; g) o adjudicatário violar o dever de segredo.
- 6.4. Em caso de rescisão do contrato, o adjudicatário, provado ter executado o



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

contrato, parcial ou totalmente na entrega dos produtos ou serviços com a qualidade estabelecida e na totalidade, tem direito a uma indemnização de valor equivalente aos produtos ou serviços que foram prestados.

7. Encargos

Serão da conta do adjudicatário as despesas relativas aos encargos inerentes à celebração do contrato, incluindo a prestação da caução definitiva, o imposto de selo e outros a que haja lugar.

8. Dever de segredo

Após obtida a adjudicação, o adjudicatário ficará obrigado a assinar o “Acordo de Confidencialidade” (Anexo I) do Caderno de Encargos e cumprir o dever de segredo determinado no Acordo.

9. Legislação aplicável

Durante a execução dos trabalhos estipulados no contrato, devem ser observadas as disposições legais vigentes aplicáveis na RAEM, nomeadamente, o Decreto-Lei n.º 122/84/M (Regime das despesas com obras e aquisição de bens e serviços) republicado pela Lei n.º 5/2021 e o Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho.

10. Foro competente

Todas as questões emergentes do contrato serão submetidas a tribunal competente da RAEM.

11. Prevalência

11.1. O presente concurso e a conseqüente entrega de produtos e serviços serão regidos por: contrato, Caderno de Encargos, Programa do Concurso e proposta para o concurso do adjudicatário.

11.2. Em caso de dúvidas, a prioridade será determinada na ordem dos documentos listados no número anterior.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

12. Correspondência

O SAFP fixa como local de correspondência os 21.º a 27.º andares do Edifício Administração Pública sito na Rua do Campo, n.º 162, em Macau, devendo cada concorrente indicar na sua proposta o seu endereço em Macau para o mesmo efeito.

==== Fim da Parte I (Normas Jurídicas) do Caderno de Encargos ====



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Concurso Público n.º 1/2025
Aquisição de softwares informáticos
Caderno de Encargos
Parte II
Normas Técnicas (Especificação das Exigências)



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

1. Exigências da execução do projecto

1.1 Prazo de entrega

- 1.1.1 O prazo de entrega proposto pelo concorrente deve ser igual ou inferior a 60 dias.
- 1.1.2 O adjudicatário deve concluir a entrega dos softwares informáticos no prazo de entrega indicado na sua proposta para o concurso, contado a partir do dia seguinte à data de emissão da notificação da adjudicação pelo adjudicante, devendo, ainda, finalizar todas as operações de instalação, ensaio e prestação de outros serviços necessários no prazo de 90 dias após a entrega. Se o adjudicatário não conseguir entregar os produtos ou prestar os serviços conforme o prazo previsto, o adjudicante terá o direito de cancelar a adjudicação e proceder à adjudicação a um outro concorrente.

1.2 Coordenação e gestão do projecto

1.2.1 A concepção, a instalação e a configuração praticadas pelo adjudicatário devem satisfazer as seguintes características:

- Compatibilidade (*Compatibility*);
- Estabilidade (*Stability*);
- Alta segurança (*High Security*);
- Escalabilidade (*Scalability*).

1.2.2 Gestão do projecto

1.2.2.1 O adjudicatário deve dispor de uma equipa de gestão do projecto, a qual ajudará o gestor do projecto designado pela Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) a gerir o projecto, contando com a participação de pelo menos um gestor do projecto e um gestor suplente do projecto.

1.2.2.2 A equipa de gestão do projecto do adjudicatário deve:

- a) Coordenar e ajudar todos os indivíduos relacionados com o projecto, bem como liderar a equipa técnica, a fim de garantir a conclusão



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

- bem-sucedida do projecto;
- b) Coadjuvar o gestor do projecto designado pelo SAFP na elaboração e actualização periódica do plano principal do projecto;
 - c) Antes do início de cada fase do projecto, elaborar o plano para a respectiva fase e submetê-lo à confirmação do SAFP;
 - d) Conforme as exigências estabelecidas, relatar ao pessoal do SAFP o andamento do projecto, os problemas encontrados, os riscos e as respectivas soluções, bem como apresentar um relatório escrito que mostre um registo detalhado;
 - e) Convém que o pessoal da equipa de gestão do projecto possua experiência profissional e competências profissionais em gestão de projectos na área de informática.

1.2.3 Execução técnica

O adjudicatário deve ter uma equipa técnica à disposição, a qual ajudará a execução dos seguintes serviços:

- 1.2.3.1 Análise de necessidades e concepção: conforme as exigências do SAFP e em função das características dos sistemas dos mesmos, apresentar planos de execução e de instalação viáveis e eficientes;
- 1.2.3.2 Fornecimento e instalação: é necessário fornecer os vários equipamentos e proceder à sua instalação e configuração, bem como à integração, ajustamento e ensaio dos sistemas, de modo a assegurar que o desempenho corresponda às exigências previstas no referido plano de execução, efectuando paralelamente a instalação de todos os *patches*;
- 1.2.3.3 Integração: o adjudicatário deve estar em plena articulação com o SAFP, com vista à melhor integração com outros softwares, equipamentos e sistemas do SAFP, garantindo, assim, a coexistência, a segurança, a capacidade de recuperação, bem como o cumprimento da integridade e eficácia dos outros sistemas;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

- 1.2.3.4 Aperfeiçoamento: cabe ao adjudicatário resolver os problemas referentes às funcionalidades e ao desempenho dos softwares e sistemas;
- 1.2.3.5 Ensaio: o adjudicatário tem de elaborar um plano global de ensaio, o qual visa definir os vários ensaios destinados a assegurar que os softwares e sistemas entregues correspondem às necessidades de funcionalidades e que as operações correspondentes estão em conformidade com o plano de execução concebido. O plano global de ensaio ficará sujeito à apreciação e confirmação do SAFP;
- 1.2.3.6 Transferência tecnológica: o adjudicatário é obrigado a prestar esclarecimentos detalhados ao pessoal do SAFP sobre os softwares e sistemas que propõe adquirir bem como aqueles já entregues, por forma a permitir ao pessoal envolvido conhecer e dominar totalmente os conhecimentos sobre os diversos softwares e sistemas, nomeadamente, os objectivos de concepção, as funcionalidades, os métodos de instalação e configuração, a manutenção, entre outros;
- 1.2.3.7 Convém que o pessoal da equipa técnica possua experiência na implementação do projecto objecto do concurso e certificação profissional.

2. Requisitos das especificações pormenorizadas dos softwares informáticos

- 2.1 O presente projecto será adjudicado apenas a um concorrente, sendo os softwares, sistemas e serviços instalados e utilizados de forma integrada.
- 2.2 Todos os elementos que compõem o projecto devem ser correspondentes ou superiores aos requisitos constantes da Parte II “Normas Técnicas” do Caderno de Encargos, bem como, aos requisitos referentes às necessidades de funcionalidades e às especificações técnicas que se encontram previstos nos anexos deste Caderno.
- 2.3 Os requisitos das especificações do projecto estão previstos no Anexo II ao Caderno de Encargos intitulado “Requisitos das especificações pormenorizadas dos softwares



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

informáticos”.

3. Serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico

- 3.1 O adjudicatário deve prestar os serviços exigidos neste ponto intitulado “Serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico” no prazo estipulado no ponto 2, “Requisitos das especificações pormenorizadas dos softwares informáticos”, da Parte II, “Normas Técnicas (Especificação das Exigências)” do presente Caderno de Encargos.
- 3.2 O SAFP irá proceder à avaliação periódica dos serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico prestados pelo adjudicatário, de modo a assegurar a correspondência dos serviços de apoio técnico prestados pelo adjudicatário às exigências do SAFP. Os serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico destinam-se a apoiar o SAFP na garantia do funcionamento normal dos softwares ou equipamentos fornecidos, nomeadamente:
 - 3.2.1 Serviços de garantia prestados pela fábrica de origem ou pelo produtor;
 - 3.2.2 Linha telefónica aberta de Macau 7*24 e endereço electrónico para uso exclusivo destinados aos serviços de apoio técnico (Devem ser prestados números de telefone locais);
 - 3.2.3 Diagnóstico e resolução de problemas técnicos;
 - 3.2.4 Prestação periódica de serviços de manutenção preventiva dos sistemas e instalação regular dos patches;
 - 3.2.5 Disponibilização gratuita dos novos equipamentos ou peças para substituir os avariados.
- 3.3 O adjudicatário deve submeter à apreciação do SAFP um plano detalhado sobre os serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico, cujo teor deve incluir (mas não se limita a):
 - 3.3.1 Estrutura e atribuições da equipa dos serviços de manutenção dos sistemas e



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

de apoio técnico;

3.3.2 Organização sobre a linha telefónica aberta destinada aos serviços de apoio técnico;

3.3.3 Fluxo de procedimentos do tratamento dos problemas técnicos;

3.3.4 Plano dos serviços de manutenção preventiva dos sistemas.

3.4 O adjudicatário deve providenciar a linha telefónica aberta 7*24 destinada aos serviços de apoio técnico, bem como disponibilizar serviços de apoio em modalidade 7*24, incluindo linha telefónica aberta, serviços de apoio à distância e/ou presencial.

3.5 O adjudicatário deve, em função do impacto causado nas actividades, satisfazer os seguintes critérios de serviços:

Grau de urgência dos problemas	Impacto nas actividades	Tempo de resposta	Tempo para iniciar o tratamento do caso
Nível 1	O sistema deixa de funcionar totalmente ou sofre um impacto grave.	30 minutos	2 horas
Nível 2	O sistema deixa de funcionar intermitentemente ou apenas algumas das suas funcionalidades se encontram em operação.	1 hora	4 horas
Nível 3	O sistema encontra-se em funcionamento normal, mas exhibe sinais de anomalias ou necessidade de otimizar algumas das definições.	2 horas	2 dias

3.6 O adjudicatário deve coordenar os trabalhos de apoio técnico de todo o sistema, incluindo o diagnóstico dos problemas técnicos, a identificação dos problemas e a prestação de apoio ao SAFP na coordenação do grupo responsável na resolução dos problemas.

3.7 O adjudicatário deve apoiar o SAFP no planeamento e coordenação (incluindo outros



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

fornecedores e grupos relacionados), prestar e organizar periodicamente os serviços de manutenção preventiva dos sistemas, bem como instalar os patches adequados para reduzir a ocorrência de problemas nos sistemas.

- 3.8 O adjudicatário deve dispor de recursos suficientes destinados aos serviços de manutenção dos sistemas e de apoio técnico e a equipa de apoio deve possuir conhecimentos técnicos em todos os aspectos, no sentido de tratar dos eventuais problemas técnicos e garantir o bom funcionamento dos softwares fornecidos.
- 3.9 O adjudicatário deve guardar os registos de serviços e proceder à estatística para reflectir o nível de serviços, devendo, ainda, apresentar regularmente à apreciação do SAFP os mapas estatísticos referentes ao nível de serviços.
- 3.10 O adjudicatário deve proceder, trimestralmente e durante o período de manutenção dos sistemas, à inspecção preventiva, incluindo a inspecção, o ajustamento e o ensaio do desempenho dos sistemas e da situação da utilização dos recursos, entre outros aspectos que visam assegurar que os sistemas funcionem com o melhor desempenho possível, devendo também apresentar um relatório sobre a inspecção preventiva bem como propostas de melhoria.
- 3.11 Relativamente a cada problema colocado pelo SAFP, o adjudicatário deve efectuar um registo detalhado que contenha (mas não se limite a) os seguintes dados:
- Pessoal do SAFP que apresentou o caso;
 - Data e hora da apresentação do caso;
 - Tempo de resposta ao caso por parte do adjudicatário;
 - Pessoal que tratou do caso;
 - Hora do início do tratamento do caso;
 - Descrição dos problemas;
 - Soluções;
 - Hora do fim do tratamento do caso.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

- 3.12 O SAFP irá realizar trimestralmente uma reunião com o adjudicatário destinada à revisão dos serviços de manutenção dos sistemas, de modo a promover a comunicação mútua e rever os problemas referentes aos padrões de serviços e ao tratamento dos casos.
- 3.13 O adjudicatário deve dispor de um funcionário de coordenação para coordenar a afectação dos recursos humanos para prestação de apoio aos casos, acompanhar o andamento dos mesmos e fazer relatório ao pessoal do SAFP.

=== Fim da Parte II (Normas Técnicas) do Caderno de Encargos ===