

SaphetyGov

Public Procurement

SaphetyGov Serviços Avançados - Suporte Especializado

Índice

Preçário de serviços	2
Apoio à plataforma SaphetyGov	3
Apoio informático	5
Geração de chave privada	7
Retificação de procedimento	9
Exportação de procedimento	11
Transferência de histórico de utilizadores	12
Pedidos especiais	13
Bolsa de horas	14
Taxa de urgência	16

Preçário de serviços

Plataforma	Código Produto	Nome do Produto	Custo serviço + IVA (taxa legal em vigor)
SaphetyGov	P797	Apoio plataforma SaphetyGov	80
SaphetyGov	P21217	Apoio informático	80
SaphetyGov	P29461	Geração/recuperação de chave privada	80
SaphetyGov	P54665	Retificação de procedimento	80
SaphetyGov	P54666	Exportação Procedimento	80
SaphetyGov	P54667	Transferência de histórico entre utilizadores	Sob cotação
SaphetyGov	P54668	Pedidos especiais	Sob cotação
SaphetyGov	P63694	Bolsa 4 horas	280
SaphetyGov	P63474	Bolsa 8 horas	500
SaphetyGov	P63698	Bolsa 24 horas	1200
SaphetyGov	P63475	Bolsa 75 horas	3000
SaphetyGov	P63476	Bolsa 150 horas	6000
SaphetyGov	P54664	Taxa urgência	100

Apoio à plataforma SaphetyGov

O serviço de apoio portal SaphetyGov é realizado remotamente, em tempo real, a um utilizador.

Este serviço consiste no apoio funcional da plataforma, esclarecimento de dúvidas e acompanhamento na realização de ações, nomeadamente: apresentação de candidaturas e apresentação de propostas.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- Apoio a um utilizador/um equipamento/um procedimento;
- Duração máxima do serviço de apoio 1 hora;
- O equipamento utilizado deverá reunir as condições técnicas de utilização da plataforma SaphetyGov (requisitos mínimos obrigatórios transmitidos no email de registo na plataforma);
- Os documentos a submeter na plataforma devem estar finalizados e prontos a submeter;
- O equipamento utilizado deverá ter instalado o software TeamViewer na versão recomendada pela Saphety;
- Descrição do pedido, no momento da subscrição, deverá incluir:
 - Nome da entidade adjudicante;
 - Identificação do procedimento (nome e referencia);
 - Prazo para submissão da candidatura/proposta;
 - Data/hora pretendida para o apoio;
- A instalação de aplicações encontram-se fora de âmbito deste apoio (poderá subscrever o serviço de apoio informático);

- A realização do apoio está sujeito à confirmação de agendamento por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias úteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 80€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Apoio informático

O serviço de apoio informático é realizado remotamente, em tempo real, a um utilizador.

Este serviço consiste na instalação das aplicações necessárias à correta utilização das plataformas, nomeadamente: Java Virtual Machine, Java Cryptography Extension, etc.

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- Apoio a um utilizador/um equipamento;
- Duração máxima do serviço de apoio 1 hora;
- Durante o período de apoio poderá ser efetuada a instalação de mais do que 1 aplicação;
- O equipamento utilizado deve reunir as condições técnicas de utilização da plataforma SaphetyGov (requisitos mínimos obrigatórios transmitidos no email de registo na plataforma);
- A instalação de software no âmbito da utilização da plataforma SaphetyGov é exclusiva para o sistema operativo Microsoft Windows;
- O sistema operativo macOS/Linux não está abrangido por este serviço;
- O acompanhamento de processo de resposta a procedimentos SaphetyGov encontra-se fora de âmbito deste serviço;
- O equipamento utilizado deverá ter instalado o software TeamViewer na versão recomendada pela Saphety;

- O cliente deverá indicar a data/hora pretendida para o apoio;
- A realização do apoio está sujeito à confirmação de agendamento por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias úteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 80€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Geração de chave privada

O serviço geração de chave privada, prevê a geração de nova chave privada como forma de recuperação da chave de descriptação de um procedimento em fase de apresentação ou abertura de propostas.

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- 1 Processo de recuperação privada por pedido;
- Envio de pedido formal para o serviço de apoio a clientes da Saphety (email enviado por júri ou gestor de procedimento com conhecimento da equipa de júris);
- Apresentação da documentação aplicável à validação do pedido (caso aplicável);
- O ficheiro de chave privada será entregue encriptado em pen USB ou CD e a password de descriptação do ficheiro será enviado por email para os membros do júri;
- O cliente deverá remeter a ficha de “Pedido de recuperação de chave privada”, devidamente preenchida, indicando o método de entrega pretendido e a opção de serviço pretendida (com ou sem taxa de urgência);
- A realização do apoio está sujeito à confirmação de agendamento por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 2 dias úteis (não inclui os tempos de expedição por correspondência);
- O serviço taxa de urgência garante geração da chave no próprio dia (pedidos adjudicados até as 17h);

- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 80€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Retificação de procedimento

O serviço de correção de dados de procedimentos, é destinado à correção de informação constante em alguns campos da plataforma SaphetyGov, normalmente os decorrentes de falha de digitação por parte do utilizador.

A realização do pedido poderá implicar o reenvio das fichas para o Portal Base.

Aplicável a pedidos como:

- Correção de nome de procedimento;
- Associação/desassociação/alteração de “procedimento precedente”;
- Alteração de estado de procedimento;
- Alteração do valor base (ajuste direto, até fase análise/aguardar resposta);
- Retrocesso de estado de procedimento de “concluído” para “em habilitação”;
- Alteração da data de decisão de contratar (procedimentos em estado concluído);
- Adição de elemento ECDC;
- Atualização de dados fiscais de entidades fornecedoras (procedimentos a decorrer);

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- 1 Alteração por procedimento por pedido;
- No mesmo pedido poderão ser aceites até 3 alterações por procedimento (sujeito a validação previa);
- Descrição do pedido, no momento da subscrição, deverá incluir:
 - Identificação (nome e referência) do procedimento;
 - Correção a efetuar (valor atual - valor pretendido);

Data/hora pretendida para o apoio;

- Entidade adjudicante deverá efetuar comunicação da ação de correção (através de notificação genérica);
- A realização do apoio está sujeito à confirmação de agendamento por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias úteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 80€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Exportação de procedimento

O serviço consiste na exportação de procedimentos para suporte digital, para entidades sem contrato SaphetyGov ativo.

Este tipo de pedidos está sujeito a previa validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- 1 Exportação por pedido;
- O cliente deverá indicar a data/hora pretendida;
- Os documentos poderão ser armazenados de modo compactado (ex. Zip file) no suporte digital (pen ou CD);
- A realização do apoio está sujeito à confirmação de agendamento por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- O levantamento deve ser efetuado nas instalações da Saphety (Rua Viriato, nº 13, 1050-233 Lisboa), entre as 9h00-19h00, por um dos elementos do júri, devidamente identificado;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias úteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 80€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Transferência de histórico de utilizadores

O serviço consiste na transferência do histórico de ações realizadas por um utilizador na plataforma SaphetyGov para outro utilizador.

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- 1 Pedido transferência de histórico por pedido;
- Indicação dos detalhes do pedido:
 - Nome e email do utilizador (original);
 - Nome e email do utilizador (novo, ao qual irá ser associado o histórico);
- Apresentação da documentação aplicável à validação do pedido (caso aplicável);
- As condições e prazo de entrega do serviço serão sujeitas à apresentação de proposta comercial;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias uteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: a estimar em proposta comercial.

Pedidos especiais

Este serviço consiste na realização de ações não previstas na plataforma ou fora do âmbito do suporte (gratuito ou serviços avançados).

Todos os pedidos serão alvo de análise de viabilidade técnica, processual e legal, e em caso de aceitação, serão alvo de proposta comercial.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- Pedido sujeito a análise prévia e confirmação de execução por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- Não aplicável a pedidos que comprometam o plano de gestão de desenvolvimento do produto, ou comportamento das funcionalidades disponíveis na plataforma;
- Não aplicável a suporte jurídico;
- Apresentação da documentação aplicável à validação do pedido (caso aplicável);
- As condições e prazo de entrega do serviço serão sujeitas a apresentação de proposta comercial;
- SLA de entrega de serviço: acordadas no processo de adjudicação de proposta;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: a estimar em proposta comercial.

Bolsa de horas

Este serviço destina-se à aquisição prévia de uma bolsa de horas para realização de intervenções técnicas no âmbito do projeto do cliente a fim de agilizar o processo de desenvolvimento, através da redução dos tempos relativos ao processo comercial (elaboração de proposta comercial, adjudicação e pagamento do serviço).

Poderão ser enquadrados neste serviço pedidos que não alterem a lógica do projeto implementado nem exijam especificação de requisitos técnicos, nomeadamente configurações, alteração de configurações, pequenos desenvolvimentos, atualização de dados/status.

Todos os pedidos serão alvo de análise de viabilidade técnica, processual e legal e, em caso de aceitação, serão sujeitos à previa aceitação do cliente.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- Cada pedido individual enquadrável na bolsa de horas (pequenos desenvolvimentos/intervenções manuais) será sujeito a análise viabilidade e confirmação de aceitação de execução por parte da Saphety;
- Antes de proceder a realização da ação, o cliente deverá aceitar formalmente as condições do serviço (condições, prazo, horas a descontar na bolsa de horas);
- Não aplicável a pedidos que comprometam o plano de gestão de desenvolvimento do produto, ou comportamento das funcionalidades disponíveis na plataforma;
- Não aplicável a suporte jurídico;
- As condições são válidas por um período de 12 meses;
- Envio de relatório de consumo de bolsa de horas;
- SLA de entrega de serviço: acordadas no processo de adjudicação de proposta;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Preço:

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Bolsa 4 horas - 280€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 8 horas - 500€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 24 horas - 1200€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 75 horas - 3000€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 150 horas - 6000€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Taxa de urgência

O serviço destina-se à antecipação da data de entrega prevista de serviço de suporte (gratuito ou avançado).

A contratação da taxa de urgência pressupõe a priorização do pedido e resolução em tempo inferior ao previsto no serviço standard (serviço gratuito) ou tratamento imediato (Serviço Avançado).

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- A data/hora pretendida carece de validação e confirmação de aceitação por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- A taxa de urgência é aplicável à antecipação entrega de serviço de suporte inferior ao SLA contratado. Podendo ser cobrada no âmbito do suporte standard gratuito, ou cumulativamente, no âmbito da contratação de Serviços Avançados;
- As condições e prazo de entrega do serviço estão sujeitas à apresentação de proposta comercial;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias uteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 100€ + IVA (à taxa legal em vigor).

saphety

GLOBAL NETWORK SOLUTIONS

saphety.com

