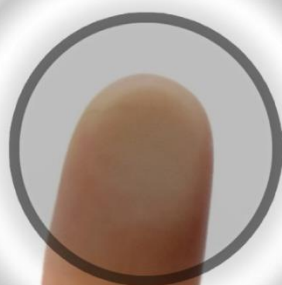




helping your business
grow faster



Processo nº 061/AJD/SA/15

Nome: Município Pombal

Proposta de Aquisição de Software Integração de Plataformas de Gestão de Processos com Plataformas de Gestão Documental e de Gestão de Reuniões – Processo Nº 061/AJD/SA/15

CMPB-0E001 - Proposta

29 de Julho 2015

Cliente	CM Pombal
Descrição	Processo nº 061/AJD/SA/15
Tipo de Serviço	Projeto
Proposta	CMPB-0E001 - Proposta
Data	29 de Julho 2015
Versão	1.0

Para qualquer esclarecimento sobre a informação contida na presente proposta, podem ser contactados:

José Padre Eterno

Sales & Outsourcing Services Diretor

+351 93 484 5068

Jose.PadreEterno@noesis.pt

Rodolfo Pereira

Senior Manager Sales

+351 93 715 31 57

Rodolfo.b.pereira@noesis.pt

A presente proposta é propriedade da **NOESIS** e toda a informação incluída é estritamente confidencial, não podendo ser transmitida a nenhuma entidade externa ao Município Pombal, sendo expressamente proibida qualquer utilização e reprodução, exceto para efeitos de avaliação, sem acordo escrito da **NOESIS**.

CONTENTS

CAPÍTULO 1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS	4
1.1 Sumário Executivo	5
CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	6
2.1 Perfil da NOESIS	7
2.2 Modelo de Negócio e Organização	8
2.3 Portfólio Serviços NOESIS	8
2.3.1 Infrastructure Services	8
2.3.2 Software Development Services	10
2.3.3 Quality Management	11
2.4 Posicionamento NOESIS	11
2.5 Certificação ISO 9001	12
CAPÍTULO 3 - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	13
3.1 Introdução	14
CAPÍTULO 4 - PROPOSTA FINANCEIRA	17
4.1 Introdução	18
4.2 Custos dos Serviços	18
4.3 Condições de Faturação e Pagamento	18
4.4 Preços	18
4.5 Validade da Proposta	18
CAPÍTULO 5 - CONDIÇÕES GERAIS	20
CAPÍTULO 6 - REFERÊNCIAS COMERCIAIS	23



CAPÍTULO 1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS



1.1 Sumário Executivo

Em resposta ao convite que nos foi dirigido, vimos por este meio responder ao presente concurso que tem por objeto a aquisição dos serviços de desenvolvimento necessários à implementação de uma solução de Aquisição Software Integração de Plataforma de Gestão de Processos com Plataformas de Gestão Documental e de Gestão de Reuniões, online, que aglutine ao Portal do Município de Pombal, a possibilidade de disponibilização de serviços online, prevista no projeto 033216 - MODERNIZA&RACIONALIZA@AMLEI - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E RACIONALIZAÇÃO NA AMLEI, candidatura realizada ao SAMA (Sistema de Apoio à Modernização Administrativa).

A atual proposta de serviços contempla a utilização da plataforma Genexus no desenvolvimento de Software nas seguintes vertentes:

- a) Análise e levantamento de requisitos de integração;
- b) Desenvolvimento das integrações identificadas na Parte II deste caderno de encargos;
- c) Instalação da solução e testes;
- d) Produção da documentação de suporte (manual do utilizador);
- e) Formação de utilizadores administradores, utilizadores mestres e restantes utilizadores;
- f) Implementação da solução e entrada em produção;
- g) Aferição, validação e ajustamento da solução face aos objetivos visados e aos resultados obtidos;
- h) Garantia, segurança, manutenção e assistência técnica;
- i) Conceção do modelo de gestão e monitorização da solução.

O valor planeado de dias de entrega do software é de 1 mês, conforme o planeamento apresentado.

O investimento a realizar nos serviços profissionais da Noesis presentes nesta proposta é 66.800,00 € (sessenta e seis mil e oitocentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Finalmente, agradecemos a oportunidade que nos foi endereçada, esperando que a presente abordagem corresponda aos objetivos de V.Exas. Estamos à Vossa inteira disposição para quaisquer esclarecimentos julgados convenientes.

Sem outro assunto de momento, reiteramos o nosso interesse e empenho em colaborar com o vosso projeto e apresentamos os melhores cumprimentos.

CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA EMPRESA



2.1 Perfil da NOESIS

Fundada em 1995, a **NOESIS** é uma consultora que disponibiliza competências e fornece soluções para aumentar a competitividade, facilitar a gestão, reduzir os custos e otimizar os processos das empresas, no mercado nacional e internacional. Para tal, conta com uma equipa altamente qualificada e experiente nos mais exigentes sectores da economia, quer a nível técnico, quer funcional e de negócio, e utiliza as melhores práticas e metodologias em todos os projetos em que está envolvida. A **NOESIS** estabeleceu parcerias com os fabricantes líderes em cada área de atuação, de forma a oferecer sempre a melhor resposta a cada desafio.

A **NOESIS** tem atualmente mais de 400 colaboradores e em 2013 obteve um volume de faturação de aproximadamente 17M Euros. No período de 2005 a 2012 a **NOESIS** apresenta um CAGR, (Compound Annual Growth Rate) de 11,4%.

Em 2014 estima obter uma faturação de 21M Euros.

Os serviços da **NOESIS** estão agrupados pelas seguintes áreas de Delivery:

- Quality Management Services
- Infrastructure Services
- Software Development services

Dados da Empresa

Nome	NOESIS Portugal II, Consultadoria em Sistemas informaticos, SA
Sede Social	Av. Prof. Dr. Aníbal Cavaco Silva Edifício Ciência II, 13 - 2A/2B Tagus Park 2740-120 - Porto Salvo
Escritórios	Porto, Coimbra, Bruxelas, São Paulo e Luanda
Página Web	www.noesis.pt
Data de Criação	04/10/2000 O início da actividade da NOESIS remonta a 1995, ano da fundação da empresa. Em 2000 a NOESIS Portugal II, SA foi criada em virtude da alteração de denominação da sociedade.
NIF	505 128 985



outpartner
certified

ORACLE Gold
Partner

Microsoft Partner
Silver Collaboration and Content
Silver Data Platform
Silver Hosting

QlikView
Partner



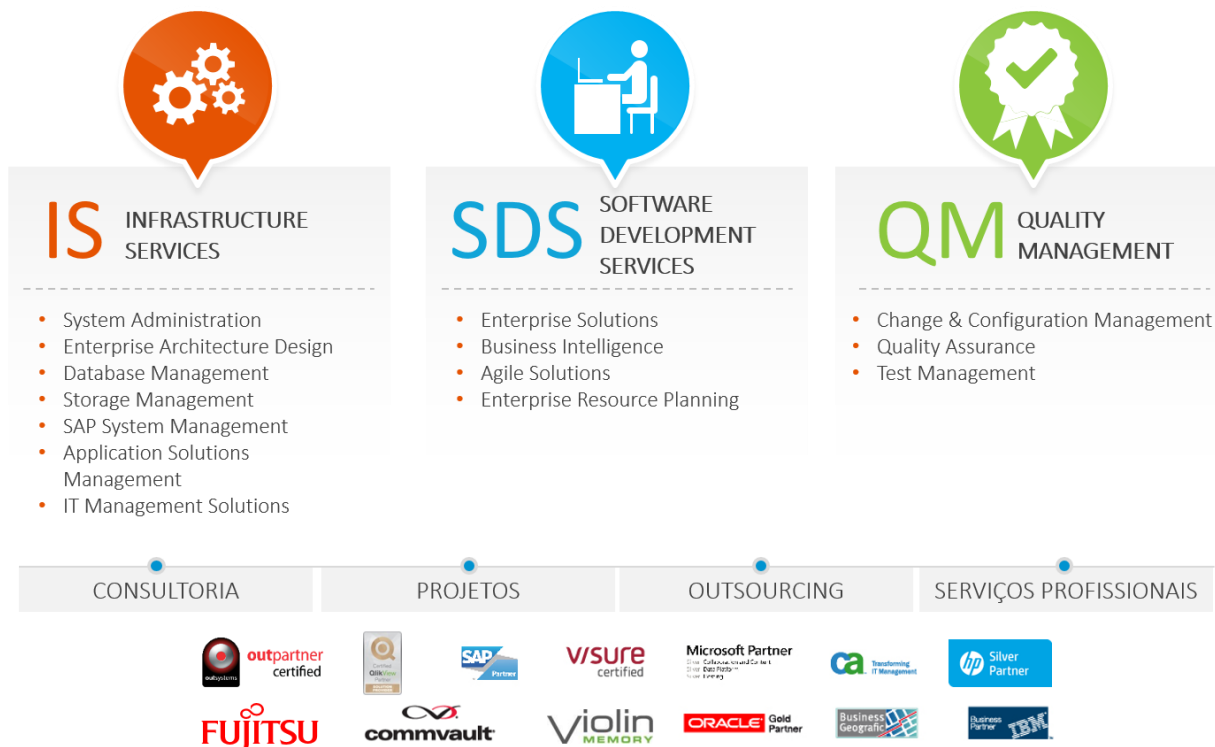
FUJITSU

violin
MEMORY

commvault

visure
the requirements company

2.2 Modelo de Negócio e Organização



Esta estrutura permite otimizar o serviço, combinando diferentes fatores que incluem o conhecimento do sector económico, a proximidade ao Cliente, a capacidade técnica e a força inovadora para atingir um maior sucesso nos projetos em que a **NOESIS** está envolvida.

2.3 Portfólio Serviços NOESIS

2.3.1 Infrastructure Services

A informação guardada nas infraestruturas de IT das empresas é um ativo com um valor indiscutível, ganhando cada vez maior importância à medida que crescem. Para garantir a sua gestão ótima e de excelência, a **NOESIS** criou a unidade de Infrastructure Services, composta por consultores especializados e com experiência muito relevante em áreas chave para a gestão e manutenção de infraestrutura e tecnologia core de suporte à informação, nomeadamente::

- **Systems Administration**

Gestão de servidores, Serviços de Domínio e Networking, Serviços Cooperativos e Segurança.

- **Enterprise Architecture Design**

Consultadoria no desenho e implementação de soluções e Serviços Core nos Sistemas de Informação.

Projetos de migração, reestruturação ou modernização das plataformas e infraestruturas de suporte aos serviços de negócio.

AQUISIÇÃO SOFTWARE INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS COM PLATAFORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E DE GESTÃO DE REUNIÕES

- **Databases Management**

Forte presença de especialistas em organizações com soluções de base de dados complexas, grandes volumes de dados e criticidade elevada. Suportadas essencialmente por sistemas SQL Server e Oracle.

Detemos também competências em sistemas alternativos e novas soluções, nomeadamente: Enterprise DB, SAP Sybase e SAP HANA;

- **Storage Management**

Com a adoção generalizada da virtualização por parte das organizações, os sistemas de storage são um dos alicerces fundamentais numa infraestrutura IT.

A capacidade de gerir de forma ágil e fiável o sistema de storage é um fator determinante para uma infraestrutura robusta e sustentada.

A NOESIS dispõe de especialistas com larga experiência em produtos de classe empresarial que apoiam os nossos desde a fase de planeamento e implementação até ao suporte e operação da solução.

- **SAP Systems Administration**

Equipa experiente e versátil com foco em projetos no cliente para instalação, upgrade, migração ou redimensionamento da plataforma SAP;

- **Application solutions management**

Suporte técnico sobre plataformas de suporte a aplicações web e ambientes orientados ao serviço (SOA)

Suporte técnico especializado em plataformas com produtos como: Microsoft Sharepoint, TIBCO, OutSystems, SAP

Projetos de dimensionamento, implementação ou upgrade de novas soluções aplicacionais;

- **IT Management Solutions**

Instalação e suporte de soluções empresariais de gestão de serviços IT

Especialistas na implementação e operacionalização de soluções orientadas para o cliente, nomeadamente: Automatização e orquestração de processos; monitorização, e procedimentos; backup & restore; business continuity;

Nas suas áreas de atuação, a unidade de Infrastructure Services disponibiliza um modelo de serviço transversal e multidisciplinar oferecendo um nível de cobertura e prestação de serviço de acordo com a dimensão e necessidades do seu negócio, garantindo sempre a máxima especialização quando ela é efetivamente necessária:

- Consultadoria Técnica especializada;
- Auditorias;
- Suporte Remoto Continuado;
- Bolsa de Horas Local ou Remota;
- Outsourcing parcial ou total no cliente;
- Apoio técnico de emergência;

2.3.2 Software Development Services

Atuando em algumas das principais empresas de referência nacional a NOESIS posiciona-se como a extensão do IT do Cliente, identificando problemas e definindo soluções pragmáticas e concretizáveis dentro do ADN de cada um, numa postura de plena parceria. A **NOESIS** desenvolve a sua oferta com soluções e serviços de Consultoria e Desenvolvimento de Software, aplicando tecnologias, plataformas e metodologias e processos adequados a cada realidade. Principais áreas de atuação:

- **Business Support Applications**

Aplicações empresariais de suporte à atividade do cliente, baseadas em plataformas de fabricante (SAP, Outsystems, Microsoft, etc) ou desenvolvidas à medida com tecnologias standard.

- **Enterprise Portals**

Portais web, internos ou externos, de gestão de informação e serviços integrados, implementando soluções abertas em contextos B2E, B2C ou B2B.

- **Business Intelligence**

Soluções de análise e interpretação de dados recorrendo a plataformas analíticas de última geração.

- **Agile Solutions**

Implementação de soluções para as principais plataformas e tecnologias.

- **Enterprise Resource Planning**

Linha de serviços orientada para a eficiência e redução de desperdício, conciliando a excelência e o custo reduzido.

Complementarmente a Noesis oferece ainda uma linha de soluções verticais, dando resposta a problemas específicos nas seguintes áreas:

- **T- Xpenses** – Gestão de Despesas de colaboradores
- **R-Source** – Gestão do processo de recrutamento
- **E-Val** – Sistema de avaliação de desempenho
- **Insights** – Solução analítica in-memory de Business Discovery para ERP's nas áreas financeira, comercial e recursos humanos.
- **HR Intelligence** – Análise de indicadores de Recursos Humanos.

2.3.3 Quality Management

A **NOESIS** disponibiliza soluções integradas e serviços especializados na área de Quality Management desde 1999, incluindo a implementação dos processos, das ferramentas e dos procedimentos de controlo necessários à diminuição do tempo de desenvolvimento e ao aumento da qualidade, sem alterar o custo final dos projetos:

- **Test Management**

Realização de teste integrados Independentes, Desempenho, Automatização, Segurança e agile testing.

- **Software Change & Configuration Management**

Gestão da configuração e controlo das alterações dos sistemas ao longo do ciclo de vida de desenvolvimento, desde a entrega do código até à entrada em Produção.

- **Quality Assurance**

Gestão de requisitos, PPM, CMMI, Auditorias e Assesement, em formato de projeto fechado, por acordo de níveis de serviço (SLA's) e de forma integrada nas equipas do cliente.

- **QFactory**

Centro de excelência de testes que certifica a qualidade do seu software até ao limite, de forma imparcial e eficiente, garantindo a deteção e correção de quaisquer falhas e erros.

2.4 Posicionamento NOESIS

Atualmente, a flexibilidade contribui de forma determinante para o sucesso das organizações. As que são verdadeiramente flexíveis adaptam-se rapidamente às mudanças – vão mais além – ativamente constroem a mudança.

A **NOESIS** dispõe de serviços nas IT que contribuem para que as organizações atinjam os seus objetivos estratégicos. Aligeirando a sua carga de trabalho, assumindo a responsabilidade pelos seus sistemas de IT, tornando-os mais ágeis e proporcionando desta forma uma vantagem competitiva.

Ao longo da sua História, a **NOESIS** tem alcançado um posicionamento sólido. No mais recente estudo da IDC, a **NOESIS** surge como um dos principais fornecedores de serviços de outsourcing de IT em Portugal, alcançando o 9º lugar, considerando as empresas de capital nacional e o 19º lugar do ranking geral da IDC de prestadores de serviços em outsourcing.

Ranking	Empresas	Vol. Negócios	Quota
1	IBM	160,2	23,5%
2	Logica	83,0	12,2%
...
9	NOESIS	6,8	2%
	Total	681,8	100%

Fonte: IDC Portugal, 2011 | Notas: Valores de faturação em Milhões de Euros

2.5 Certificação ISO 9001

A certificação do Sistema de Gestão de Qualidade reconhece o esforço da empresa em assegurar a máxima qualidade dos seus produtos e serviços, a satisfação total dos seus clientes e colaboradores, e a melhoria contínua da eficácia da gestão e dos processos internos, sendo encarada como um fator preponderante para a competitividade e alavanca da inovação da NOESIS.

Com a certificação na ISO 9001, obtida em Abril de 2011, a empresa deu mais um passo para a prossecução do seu maior objetivo: ser uma empresa de referência no sector das Tecnologias de Informação em todos os mercados onde opera.

O Sistema de Gestão de Qualidade é um instrumento que permite o conhecimento contínuo do desempenho da empresa, tanto no âmbito dos seus processos primários como nos de suporte, fornecendo importantes alertas para correção de situações anómalas para a máxima eficácia de gestão.

A certificação ISO 9001 é garante o cumprimento de mecanismos que melhor permitam satisfazer as expectativas dos clientes, assegurando a sua fidelização, a competitividade e o desenvolvimento sustentável, proporcionando uma maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado e evidenciando a adoção das mais atuais ferramentas de gestão.



CAPÍTULO 3 - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO



3.1 Introdução

O Município de Pombal, no decurso de um processo de evolução dos seus sistemas de Informação, resolveu desenvolver uma solução de Gestão de Processos Autárquicos baseada na tecnologia mais recente, que lhes permita prestar um serviço de excelência a todas as entidades que diariamente interagem com o Município de Pombal, bem como aos seus colaboradores que deverão possuir as ferramentas de trabalho mais adequadas para dar resposta a essas solicitações.

Para dar resposta aos objetivos do Município de Pombal, a Noesis compôs uma abordagem baseada nos seguintes objetivos:

- Permitir a gestão e submissão de todos os processos do Município:
 - Expediente geral
 - Correspondência;
 - Águas e Saneamento
 - Pagamento de Documentos de Águas e Saneamento
 - Consulta de Documentos (Faturas)
 - Pedido para autorização, alteração ou cancelamento de débito em conta de faturas de Águas ou Resíduos Sólidos Urbanos
 - Benefício Social de Pagamento
 - Pedido de devolução de cauções
 - Comunicação de leituras, pedido de reparações na rede de águas, reclamações, recolha de monstros, aferição de contador, etc.... (Pedido de Diversos)
 - Requerimento para solicitar ensaios a canalizações ou solicitar baixa de um contador
 - Pedido de orçamento para ramais de água, águas pluviais e águas residuais
 - Requerimentos para devolução/reclamação de valores
 - Restabelecimento de contrato de água
 - Contrato de Fornecimento de Água
 - Urbanismo
 - Informação Prévia
 - Comunicação Prévia de Obras de Edificação
 - Licenciamento de Obras de Edificação
 - Licenciamento de Obras de Demolição
 - Licença/Comunicação prévia para obras Inacabadas
 - Licenciamento de Trabalhos de Remodelação de Terrenos
 - Renovação da Licença
 - Pedido de Renovação - Admissão da Comunicação Prévia
 - Autorização de Alteração de Utilização
 - Aprovação dos Projetos da Engenharia de Especialidades
 - Emissão de Alvará de Licenciamento de Obras de Edificação
 - Emissão de Alvará de Licenciamento de Obras de Demolição
 - Prorrogação do Prazo de Execução da Obra
 - Certidão de Destaque (Novo Processo)
 - Ocupação de Via Pública para Obra
 - Averbamento do Titular do Processo
 - Averbamento do Técnico do Processo
 - Averbamento do Empreiteiro do Processo
 - Outros Averbamento
 - Constituição do Regime de Propriedade Horizontal
 - Autorização de Utilização
 - Comunicação Prévia de Obras de Demolição
 - Comunicação Prévia de outras Operações Urbanísticas
 - Comunicação Prévia de Remodelação de Terrenos
 - Fotocópias

AQUISIÇÃO SOFTWARE INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS COM PLATAFORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E DE GESTÃO DE REUNIÕES

- Outras Certidões
 - Consulta estado do processo
 - Taxas e Licenças (STL)
 - Requerimento para Ocupação da Via Pública
 - Vistoria de veículo para transporte de Carnes, Pescado, de Animais Vivos, Venda de Pão e Produtos Alimentares
 - Licença para Vendedor Ambulante
 - Licença para exercício da atividade de transporte em Táxi (Pedido Diversos -A)
 - Requerimento para Inspeção / Reinspecção de Ascensores, Montacargas, Elevadores, Tapetes Rolantes e Escadas Mecânicas
 - Pedido de Licença para a construção de obras no Cemitério Municipal (Campa e Jazigo)
 - Pedido para concessão de Terreno/Averbamento de Alvará
 - Pedido 2ª Via Alvará de concessão de sepultura
 - Pedido para Inumações, Trasladações e Exumações
 - Pedido de Passes para Pombus
 - Pedido Diversos Pombus
 - Pedido Diversos Ação Social
 - Outros
 - Subscrição de Avenças no âmbito da utilização do parque de estacionamento subterrâneo Marquês de Pombal
 - Requerimento de Assuntos Diversos
 - Pedido de BIPS (Braço de Iluminação Pública)
 - Reclamações
 - Licença Especial de Ruído (Diversos)
 - Autorização para lançamento de Fogo de Artifício
 - Licença para realização de queimadas
 - Ocupação de Via Pública para Provas Desportivas
- A aplicação permite, a integração da plataforma de gestão de processos, com o sistema de gestão documental e com a aplicação de gestão de reuniões de câmara;
 - Será necessário integrar e gerar todos os documentos necessários à tramitação da plataforma de gestão de processos, com uma classificação a definir em conjunto com o Município;
 - Deverá permitir a tramitação dos processos com a aplicação de gestão de reuniões de câmara;
 - Deverá utilizar o sistema de Workflows da plataforma de gestão de processos;
 - Escalabilidade e atualização, permitindo a eventual integração com outros sistemas;
 - A solução irá permitir que todas os pedidos, bem como a respetiva gestão, sejam efetuadas na mesma plataforma de uma forma centralizada;
 - Passará a existir uma base de dados de conhecimento, que será alimentada automaticamente pela utilização do sistema;
 - Haverá uma integração com o ERP Primavera, que permitirá sincronizar informação com a solução de uma forma simples e transparente;
 - Existirá todo um conjunto de alertas e notificações que serão transversais a todos os tipos de utilizadores da solução e que serão enviados por e-mail, SMS, etc.;
 - Todas as entidades que interagem com a solução terão a sua área de registo de informação, onde constará todo o seu histórico de contactos e atividades com o Município de Pombal;
 - Escalabilidade e atualização, permitindo a integração com os outros sistemas utilizados atualmente;
 - Uma equipa da Noesis composta por especialistas na plataforma Genexus com larga experiência em diversos domínios no âmbito do projeto para assegurar uma adequada conceção dos modelos e implementação das soluções indicadas;
 - O software Plataforma Genexus, como plataforma “base” de todo o sistema, nomeadamente, nas componentes de Portais, Workflow, integração e reporting.
 - O Microsoft SQL Server 2012 como Sistemas de Gestão de Base de Dados (SGBD) para todo o sistema e respetivos Serviços de informação;

AQUISIÇÃO SOFTWARE INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS COM PLATAFORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E DE GESTÃO DE REUNIÕES

- O Software Windows 2012 Server como principal componente de infraestrutura de suporte a todos os Serviços disponibilizados nomeadamente, servidor aplicacional (IIS 6.0), Serviços de Diretório (Active Directory), Serviços de Rede (DNS,DHCP,WINS etc..), Serviços de segurança e autenticação integrados com a plataforma Genexus e com o SGBD SQL Server 2012;

CAPÍTULO 4 - PROPOSTA FINANCEIRA



4.1 Introdução

Em alinhamento com a arquitetura de aplicações de referência e requisitos expostos e atendendo ao enquadramento e aos objetivos e princípios enunciados para o projeto atrás apresentados, apresenta-se neste capítulo os custos da Solução Proposta para o Município de Pombal.

4.2 Custos dos Serviços

Serviços	Valor
Software Integração de Plataforma de Gestão de Processos	67.500,00€

O custo total para a execução do projeto é de 67.500,00 Euros (Sessenta e sete mil e quinhentos Euros).

4.3 Condições de Faturação e Pagamento

A faturação será feita no modelo a seguir apresentado e o pagamento devido a 30 dias da data de emissão das faturas:

Nº	Componente da Solução	Total
Serviços de Implementação		
1	20% com a entrega dos documentos técnico-funcionais	13.500,00 €
2	30% com a entrega de um protótipo funcional	20.250,00 €
3	50% com a entrada em produção da solução final	33.750,00 €
Total de Serviços de Implementação		67.500,00 €
Valor total a considerar		67.500,00 €

4.4 Preços

Os preços encontram-se indicados em Euros. A estes valores serão acrescentados o IVA, à taxa em vigor à data de emissão da fatura.

4.5 Validade da Proposta

Esta proposta é válida por 60 dias.

AQUISIÇÃO SOFTWARE INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS COM PLATAFORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E DE GESTÃO DE REUNIÕES

CAPÍTULO 5 - CONDIÇÕES GERAIS



AQUISIÇÃO SOFTWARE INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS COM PLATAFORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E DE GESTÃO DE REUNIÕES

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

As presentes Condições Gerais aplicam-se aos projetos da NOESIS PORTUGAL II, CONSULTADORIA E SISTEMAS INFORMÁTICOS, S.A. (adiante Noesis) nos casos em que não seja assinado um contrato para o projeto adjudicado. Em caso de contradição da proposta com as presentes Condições Gerais, prevalece a Proposta.

1. RECURSOS HUMANOS

Os colaboradores que a Noesis afete ao Projeto estão sujeitos às suas instruções, cabendo à Noesis a gestão, coordenação e supervisão da atividade dos seus colaboradores, não existindo qualquer relação laboral ou de prestação de serviços entre o Cliente e os colaboradores da Noesis.

O cliente compromete-se a não desenvolver quaisquer diligências no sentido da contratação, direta ou indireta, de colaboradores da Noesis. Caso o Cliente venha a contratar, direta ou indiretamente algum dos colaboradores da Equipa de Projeto, o Cliente compromete-se a pagar um montante equivalente a 4 meses de serviço do colaborador.

2. SUBCONTRATAÇÃO

A Noesis poderá, caso seja necessário e a todo o tempo, subcontratar parte dos serviços que compõem o Projeto, mantendo-se, não obstante, responsável pela sua boa e atempada execução.

3. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

São obrigações exclusivas do Cliente, para além do pagamento pontual do preço acordado:

- Fornecer à Noesis as informações indispensáveis à prestação dos serviços, nomeadamente garantindo a disponibilidade dos seus colaboradores-chave para dar resposta a questões que surjam, nos prazos em que esta lhe venha a indicar, sob pena de a Noesis repercutir o atraso na disponibilização da informação e meios nos prazos e custos dos Serviços;
- Garantir o acesso remoto aos seus sistemas, garantindo a qualidade e confidencialidade dos dados, preferencialmente através de VPN ou de encriptação dos dados;
- Garantir as obrigações de guarda enquanto depositário dos equipamentos da Noesis que, por motivos relacionados com o Projeto, tenham que permanecer nas instalações do Cliente.
- Sempre que os colaboradores da Noesis, por força do tipo de serviços a prestar, devam permanecer nas instalações do Cliente, é obrigação do Cliente o cumprimento das normas relativas à Segurança e Saúde no Trabalho.
- Disponibilização das condições adequadas para o Projeto, nomeadamente, sala para a equipa, acesso à rede fixa e móvel, à internet e a Servidor ou um espaço em rede com capacidade para armazenar toda a informação relativa ao Projeto;
- Garantir a salvaguarda de dados e aplicações alojados na sua infraestrutura informática, nomeadamente através da realização de backups com a periodicidade adequada às necessidades do Projeto.
- No caso de contratação de pacotes de horas, usar as horas de forma proporcional ao período da sua vigência.

4. PREÇOS E DESPESAS

A quaisquer preços apresentados aplicar-se-á o IVA à taxa legal em vigor.

As faturas vencem-se nos 30 dias de calendário após a data da sua emissão, vencendo-se juros à taxa em vigor aplicável às transações comerciais a partir do dia seguinte à data de vencimento da fatura e até ao dia do integral pagamento da mesma, sem necessidade de ulterior notificação. Em caso de atraso no pagamento de qualquer fatura, a Noesis poderá suspender o Projeto.

Sempre que seja necessária a deslocação dos colaboradores para fora do Concelho de Lisboa ou dos Concelhos limítrofes, os custos relativos à sua deslocação e ao tempo despendido serão faturados ao Cliente.

O Cliente deverá proceder à validação das faturas apresentadas pela Noesis no prazo máximo de 8 (oito) dias a contar da data da sua receção. Caso não haja qualquer comunicação por parte do Cliente até a fim desse período a Noesis considera a fatura aceite e válida para cobrança.

5. ENTREGA, ACEITAÇÃO E GARANTIA

Quaisquer entregáveis devem ser objeto de análise por parte do Cliente no prazo máximo de 5 dias a contar da sua entrega, considerando-se que os mesmos são aceites caso o Cliente não se manifeste dentro do referido prazo.

Nos casos de desconformidades dos entregáveis com as especificações aprovadas pelo Cliente, o cliente deverá descrevê-las de forma detalhada tendo em vista permitir à Noesis a sua correção.

Nos casos de Projetos em que não seja especificamente acordada a realização de testes e independentemente da sua realização por parte da Noesis, presume-se que o Cliente prescinde dos mesmos e se conforma com os resultados do Projeto.

Com a colocação em produção da aplicação ou sistema considera-se que o Cliente os aceitou. Os erros ou desconformidades que não impeçam o funcionamento da aplicação e/ou do sistema ou não alterem de forma substancial a informação processada, serão objeto de correção pela Noesis com a brevidade possível, não impedindo que se considere o sistema e/ou a aplicação como aceite a partir da data da sua colocação em produção.

6. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

A Noesis é responsável por todos os danos diretos causados ao Cliente e que resultem de culpa ou negligência grave na prestação de serviços. A responsabilidade da Noesis por qualquer causa fica limitada a um montante equivalente a 100% (cem por cento) do valor da Prestação de Serviços. No caso de prestação continuada de serviços a responsabilidade fica limitada ao preço anual do contrato.

A Noesis não será responsável por quaisquer perdas ou danos indiretos (nomeadamente, mas sem limitar, por lucros cessantes, perda de economias previstas, perdas de Clientes ou quaisquer danos ou prejuízos sofridos por terceiros).

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS DE AUTOR

Os direitos patrimoniais de autor e de propriedade industrial sobre os entregáveis especificamente desenvolvidos para o Cliente serão do Cliente após pagamento da totalidade do preço que esteja obrigado a pagar relativamente ao Projeto.

A Noesis confere ao Cliente, após o integral pagamento do preço e demais prestações pecuniárias a que mesmo se encontre obrigado, uma licença limitada para utilização interna das ferramentas e produtos pré existentes da Noesis que tenham sido incorporadas nos entregáveis, não sendo por isso entregue ou disponibilizado o respetivo código fonte.

AQUISIÇÃO SOFTWARE INTEGRAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS COM PLATAFORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E DE GESTÃO DE REUNIÕES

Os conhecimentos, know how, ferramentas e metodologias desenvolvidos pela Noesis durante a prestação dos serviços ao Cliente não são transmitidos ao Cliente.

8. CONFIDENCIALIDADE

É considerada confidencial toda e qualquer informação, documentos e/ou ficheiros transmitidos, por qualquer meio, entre as Partes ou a que elas tenham acesso, incluindo processos, listagens, arquivos, contratos, *know-how* e demais informação relacionada, direta ou indiretamente, com a atividade comercial, segredos, técnicas e táticas comerciais de uma das partes.

Cada uma das Partes apenas permitirá o acesso à informação confidencial aos seus colaboradores e prestadores de serviços que necessitem de ter conhecimento de tal informação e garantindo que os mesmos se encontram obrigados a assegurar a confidencialidade em termos substancialmente idênticos aos estabelecidos neste ponto.

As Partes, independentemente do suporte da informação confidencial, ficam obrigadas a:

- a) Não efetuar qualquer cópia, na totalidade ou em parte da informação confidencial, salvo na medida em que tal se mostre necessário face à natureza dos serviços prestados, nomeadamente para efeitos de *backup* de segurança;
- b) Não utilizar ou permitir a utilização da informação confidencial para outras finalidades que não as do Projeto;
- c) Não revelar, transmitir ou ceder, por qualquer forma a terceiros a informação confidencial.

Não é considerada como Confidencial a seguinte informação:

- a) Informação que esteja no domínio público;
- b) Informação previamente conhecida pela outra Parte por meios legítimos e sem violação de qualquer obrigação de confidencialidade;
- c) Informação revelada pela Parte a que diz respeito, a uma terceira entidade sem qualquer restrição;
- d) Informação desenvolvida de forma independente por uma Parte sem recurso à informação confidencial transmitida pela outra parte;
- e) Informação que tenha que ser revelada por imposições legais ou administrativas.

9. DADOS PESSOAIS

A Noesis recolhe e procede ao tratamento dos dados pessoais dos colaboradores ou subcontratados do cliente que estejam envolvidos na prestação dos serviços, nas seguintes situações: i) sempre que tal se mostre necessário para a boa execução do presente contrato; ii) nos casos em que tal seja requerido por lei; e/ou iii) sempre que haja necessidade de proteger interesses do titular dos dados.

O Cliente deve assegurar que está na posse de todas as autorizações necessárias e exigidas por lei para a utilização por parte da Noesis, enquanto entidade sua subcontratada, dos dados pessoais dos seus colaboradores e/ou dos seus clientes, para efeitos de recolha e tratamento dos mesmos, destinando-se tal recolha e tratamento, única e exclusivamente a permitir a execução dos contratos que a Noesis celebre com os seus próprios clientes. O prazo máximo de conservação será o permitido por lei.

Sempre que a Noesis venha a realizar operações de tratamento de dados pessoais dos clientes do Cliente ou ter acesso, a qualquer título ou de qualquer forma aos referidos dados, a Noesis actuará na medida das instruções escritas que que lhe forem transmitidas pelo Cliente.

10. AUTORIZAÇÃO PARA USO DO NOME CLIENTE

Não é considerada como não cumprimento da obrigação de confidencialidade prevista no ponto 8 a referência pública do nome e/ou logotipo do cliente ou fazê-lo constar de listas de clientes ou de projetos e/ou a descrição em termos gerais do âmbito do Projeto para fins comerciais, nomeadamente para demonstração da experiência profissional e do seu volume de negócios da Noesis em determinada área.

A utilização do nome e do logotipo do Cliente e a referência à presente Prestação de Serviços, por parte da NOESIS, em *Case Studies* e/ou *Press Releases* fica sujeita a autorização prévia do Cliente.

11. RESOLUÇÃO

A Noesis pode resolver o contrato a título sancionatório nas seguintes situações, sem prejuízo de outros direitos que lhe assistam por lei ou pelas presentes condições gerais:

- a) Se o cliente não cumprir o prazo de pagamento fixado por período superior a 30 dias; ou
- b) Qualquer situação de incumprimento por parte do cliente que possa impedir ou afetar de modo relevante a boa execução do contrato e que não seja corrigida nos 5 dias de calendário após notificação para o efeito.
- c) Em caso de evento de força maior que se prolongue por período superior a 30 dias.

12. JURISDIÇÃO

As partes acordam em submeter a resolução dos litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes Condições Gerais que não sejam resolvidas amigavelmente entre as partes, ao foro da Comarca de Oeiras, renunciando expressamente a qualquer outro.

CAPÍTULO 6 - REFERÊNCIAS COMERCIAIS



Metodologias para Projetos de Desenvolvimento da Lusitânia

Lusitânia

Rua São Domingos à Lapa, 35, 1249-130 Lisboa

A Companhia de Seguros Lusitânia foi fundada em 1986. Tem como principal acionista o Montepio Geral. Opera em todos os ramos não vida, à exceção dos seguros agrícolas e de crédito e caução. Reconhecida como uma empresa de referência, a Lusitânia encontra-se entre as dez maiores seguradoras a operar no mercado português nos ramos não-vida.

OBJECTIVOS

A Lusitânia tem como grande desafio para a Área Informática melhorar e tornar mais eficaz o Desenvolvimento dos seus Projetos, permitindo uma resposta mais atempada às solicitações dos seus utilizadores e aumentando a qualidade do software que implementa.

Nesse sentido promoveu a realização de um projeto de implementação de metodologias para o Desenvolvimento de Software Aplicacional e para a Gestão dos Projetos respetivos, de modo a que as mesmas se possam fazer de forma mais uniforme, integrada e eficaz ao longo de todo o seu ciclo de vida e garantindo:

- A centralização de código num único repositório
- A normalização e standardização do desenvolvimento
- O acompanhamento mais eficaz do estado dos projetos, nomeadamente a gestão de prioridades, calendários, recursos (financeiros e materiais) e entregas
- Uma melhor documentação dos projetos e respetivos processos de gestão
- A definição das necessidades e prioridades anuais e formalização dos projetos (financeiros e materiais)

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Este projeto foi realizado por uma equipa de consultores da **NOESIS** e consistiu na realização dos seguintes serviços:

- Levantamento das práticas existentes
- Identificação do nível de maturidade a atingir com o projeto
- Elaboração de documentação de suporte (Monografias, Templates, Desenho de Processos e Descrição de Ferramentas)
- Realização de workshops para a equipa de desenvolvimento

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Infraestrutura processual e documental que permite normalizar o trabalho das equipas e a relação com os utilizadores, bem como identificação de melhorias a nível de utilização de ferramentas.

ALGUNS NÚMEROS

O projeto decorreu no terceiro trimestre com uma equipa de 2 consultores especialistas na área de Software Consulting.

PERSPECTIVAS FUTURAS

O projeto teve uma duração de 45 dias.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Alexandre Ramos
Diretor IT

Dra. Iva Paz
Subdiretora de Desenvolvimento

Implementação de Portal Corporativo, CRM e Project Server

WeDo Technologies

Edifício Picoas Plaza, R. do Viriato, 13E Núcleo 6, 4º, 1050-233 Lisboa

A WeDo Technologies é um fornecedor de soluções de software. O seu know-how centra-se no Business Assurance para redes Telecom, nomeadamente nas áreas de Revenue Assurance, Roaming, Commissions e Credit & Collections Solutions. A nível nacional, a WeDo intervém na maioria dos mercados, nomeadamente Saúde, Financeiro, Indústria e Telecomunicações. A WeDo conta atualmente com cerca de 400 consultores, e escritórios em todos os continentes.

OBJECTIVOS

Pretendeu-se com este projeto desenvolver uma solução de Portal integrada com os sistemas de CRM e de Gestão de Projetos. Com esta solução é esperada uma melhor comunicação interna, melhores e mais integrados processos de trabalho, melhor gestão do capital intelectual e no limite, uma maior e melhor capacidade produtiva, alinhada com os objetivos estratégicos da organização. O projeto é replicado pelas empresas Mainroad, Bizdirect e Saphety, todas elas da área SSI da Sonaecom.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A **NOESIS** tem vindo a colaborar de forma consistente com a WeDo desde 2008, tendo-se afirmado como fornecedor de referência de know-how nas áreas da TIs.

Em 2010 a **NOESIS** deu início ao Projeto de Implementação do Portal Corporativo, CRM e Project Server, desenvolvendo e integrando algumas das principais ferramentas de suporte à atividade da WeDo. Para este projeto foi analisada a atividade da WeDo, levantadas as principais necessidades funcionais e feito o assessment de acordo com as potencialidades nativas das plataformas. Além da adequação das plataformas às necessidades funcionais do Cliente, foram definidos processos de integração entre o Portal Corporativo, Sistemas de Gestão de Projetos e sistema de CRM.

Resumidamente, listamos algumas das principais funcionalidades disponibilizadas:

- Conteúdos informativos distribuídos por várias temáticas
- Áreas de projectos e departamentais
- Automatização de processos de negócio e administrativos
- Pesquisa sobre os universos de conhecimento da organização
- Sistema de Gestão de Projetos integrado com o Portal e CRM
- Integração de processos e informação entre sistemas

Adicionalmente, e com vista à unificação dos sistemas de CRM, foram ainda efectuadas migrações do sistema CRM Salesforce.com para MS Dynamics CRM 4.0, uniformizando assim os sistemas de CRM entre as empresas referidas.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Com este projeto, a WeDo ficou com uma plataforma corporativa de suporte à atividade produtiva, que lhe permite:

- Melhores processos de trabalho
- Acesso otimizado ao universo de informação interna
- Melhor alinhamento dos colaboradores em torno dos objetivos estratégicos da organização
- Maior eficiência e competitividade no mercado

ALGUNS NÚMEROS

O Projeto iniciou-se em 2010 com uma equipa de 3 elementos **NOESIS** e uma duração de cerca de 7 meses. Utilização de MS Sharepoint 2010, MS Dynamics CRM e MS Project Server.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Tendo como referência o projeto implementado para a WeDo, o projeto será replicado e customizado para as empresas Mainroad, BizDirect e Saphety.

PESSOAS DE CONTACTO

Pedro Costa

Principal at WeDo Technologies

Sistema de Gestão Documental Sharepoint

SIBS – Sociedade Interbancária de serviços, SA.
R. Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031 Lisboa

A SIBS desenvolve soluções de pagamento seguras e eficientes onde se incluem as redes MULTIBANCO de Caixas Automáticas e Terminais de Pagamento Automático (TPA), bem como o processamento e prevenção de fraude de um leque alargado de transações (Visa, MasterCard, Amex, entre outros). Com cerca de 500 colaboradores, a SIBS e as suas subsidiárias processam anualmente mais de 2 mil milhões de transações movimentando uma média de mais de 500 mil milhões de euros por mês (ano 2008). A SIBS tem mais de 25 anos de experiência e um reconhecido know-how em pagamentos eletrónicos, a SIBS alargou já o seu âmbito de atuação a outros mercados, tais como Angola, Polónia, Roménia e Grécia.

OBJECTIVOS DO PROJECTO

A SIBS tinha como objetivo a implementação de um sistema de Gestão Documental que permitisse o controlo e uniformização de toda a documentação na organização. Este sistema deveria ser responsável pela gestão da informação e facilitar os processos associados à criação da documentação. O sistema foi desenvolvido utilizando a plataforma Microsoft Office Sharepoint Server 2007, da qual se aplicaram as capacidades específicas de gestão de conteúdos e documentação e que foram estendidas por desenvolvimento à medida para dar resposta aos requisitos específicos da SIBS.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A **NOESIS** tem vindo a colaborar de forma consistente com a SIBS na área da Direção de Desenvolvimento de Sistemas desde 2008. Em 2009 a **NOESIS** deu início ao Projeto do Sistema de Gestão Documental (SGD) com coordenação de requisitos a ser efetuado pela Área da Qualidade.

A equipa da **NOESIS** esteve envolvida nas seguintes vertentes / atividades:

- Levantamento de requisitos
- Assessment sobre a performance da infraestrutura existente e que suportava o SGD
- Formação ao nível de utilização, gestão e administração do SGD
- Elaboração de documentação suporte (Manuais Técnicos e de Formação)
- Desenvolvimento à medida para responder aos requisitos específicos
- Instalação do Sistema SGD em ambientes de qualidade e produção
- Manutenção evolutiva do Sistema SGD

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Implementação de um novo sistema de gestão documental que lhe permite efetuar a gestão e uniformização de toda a documentação na organização. A equipa na **NOESIS** esteve residente na SIBS na totalidade da duração do projeto, permitindo assim uma maior agilidade nas interações com o cliente e uma resposta mais rápida às solicitações.

ALGUNS NÚMEROS

O projeto decorreu entre 2009 e 2010 com uma equipa de 4 elementos **NOESIS**: 1 Gestor de Projeto, 1 Coordenador Técnico (Consultor Sénior), 1 Consultor Sénior e 1 Consultor.

PERSPECTIVAS FUTURAS

O Projeto foi desenvolvido com a coordenação de requisitos da Área da Qualidade. É objetivo da SIBS evoluir o SGD para englobar os requisitos de outras áreas.

PESSOAS DE CONTACTO

Eduardo Coutinho
Diretor Sistemas Informação e Processos

Sites Comunidades IPL – Balcão Único Virtual

Instituto Politécnico de Leiria
Rua General Norton de Matos, Apartado 4133
2411-901 Leiria

O Instituto Politécnico de Leiria (IP Leiria) tem cerca de 30 anos e está presente nas cidades de Leiria, Caldas da Rainha e Peniche. Integram a comunidade académica do IP Leiria cerca de 11.500 estudantes, 885 docentes e 314 funcionários técnicos e administrativos repartidos por cinco Escolas Superiores, um Instituto de Investigação, Desenvolvimento e Estudos Avançados, uma Unidade de Ensino a Distância, um Centro de Formação para Cursos de Especialização Tecnológica e um Centro de Formação de Ativos. No total, o IP Leiria ministra 62 cursos de licenciatura, 40 cursos de mestrado e 18 cursos de pós-graduação.

OBJECTIVOS

Os principais objetivos do projeto foram a regeneração da imagem web do IP Leiria, assim como a apresentação de um vasto conjunto de novas funcionalidades para as várias comunidades que compõem o Instituto (Público, Escolas, Docentes, Não Docentes, Estudantes, Futuros Estudantes).

Complementarmente foi objetivo a obtenção da certificação AA em termos de acessibilidade assim como a atualização tecnológica da plataforma de suporte aos sites para a nova versão Sharepoint2010.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A **NOESIS** participa neste projeto em duas vertentes principais: a conceção e desenvolvimento da imagem gráfica para os novos sites públicos do IP Leiria e o desenvolvimento de componentes acessíveis que permitam garantir a acessibilidade da informação nos sites. Complementarmente atuámos na atualização da plataforma MOSS para a versão Sharepoint2010. Em coordenação com o IP Leiria, a **NOESIS** elaborou ainda a totalidade da imagem gráfica a ser adotada.

Para tal, a **NOESIS** esteve envolvida nas seguintes atividades:

- Construção conceptual e apresentação de Mockups
- Desenvolvimento criativo do design gráfico e apresentação de maquetas
- Desenvolvimento de templates HTML adaptados quer às exigências de acessibilidade AA quer às especificidades do Sharepoint2010

Na vertente de desenvolvimento de componentes acessíveis, a **NOESIS** esteve envolvida em duas áreas: o desenvolvimento de um conjunto de Web Parts acessíveis e o desenvolvimento das Masterpages e Page Layouts, também eles acessíveis sobre os quais se aplica a vertente de imagem gráfica descrita acima. A **NOESIS** esteve envolvida nas seguintes atividades:

- Levantamento de requisitos
- Desenvolvimento das Web Parts acessíveis
- Desenvolvimento das Master Pages e Page Layouts acessíveis
- Adaptação da imagem gráfica às Master Pages e Page Layouts
- Montagem dos novos sites públicos e internos do IP Leiria no Sharepoint2010

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Com este projeto, o IP Leiria adquiriu uma nova presença perante os seus agentes (Estudantes, Docentes, Colaboradores, Comunidade Local, Público em geral), com uma nova, moderna e apelativa imagem, e um maior conjunto de funcionalidades.

ALGUNS NÚMEROS

- 10 websites
- 4 Consultores NOESIS; 5 meses de projeto
- MS Sharepoint 2010

PESSOAS DE CONTACTO

Ricardo Grilo
Unidade de Sistemas de Informação

Implementação de CRM em *SupportCenter*

UNILEVER- Jerónimo Martins, SA

Largo Monterroio Mascarenhas nº1,1099-081 Lisboa

A UNILEVER, tem como negócio a produção, importação e comercialização de inúmeras marcas nos domínios da higiene pessoal e doméstica, produtos alimentares diversos e químicos específicos.

OBJECTIVOS

Pretendeu-se com este projeto desenvolver uma solução de CRM para o *Support Center* da UNILEVER, utilizando para tal a área de *Services* do *Microsoft CRM Dynamics 2011*. Foram objetivos essenciais de norteio da solução, os seguintes pontos em destaque:

- Disponibilização de ferramentas de registo e controlo operacional do *Support Center* UNILEVER no seu relacionamento com as diversas entidades de negócio.
- Disponibilização de informação útil e em formato inteligível e expedito, que potencie a produtividade de todos os envolvidos na solução.
- Solução técnica *End-to-End* de elevada robustez, performance e escalabilidade futura.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A **NOESIS** iniciou a sua colaboração com a UNILEVER com este projeto, tendo por base a sua experiência e *know-how* nas áreas da TI's, em particular com técnicos especializados em soluções *Microsoft*.

Em 2011 a **NOESIS** deu início ao Projeto de Implementação CRM desenvolvendo e adaptando algumas das funcionalidades às especificidades de negócio da atividade da UNILEVER. Para este projeto foi analisada a atividade da UNILEVER no âmbito das interações entre reparadores, concessionários e operadores de *Support Center*, levantadas as principais necessidades funcionais e não funcionais, discussão e alinhamento de termos e conceitos, potencialidades e necessidades devidamente priorizadas e feito o *assessment* de acordo com as potencialidades nativas da plataforma, tendo em vista não só o enfoque no *time-to-market* da solução, bem como definir as linhas orientadoras e potencialidades tendo em consideração futuras fases de evolução da solução.

Resumidamente, listamos algumas das principais funcionalidades disponibilizadas:

- Personalização de *Incident Management* e *Workflows* de tratamento e respetivos estados operacionais.
- Definição de *Scripting* no processo de atendimento.
- Automatização Rotinas de Reparadores
- Gestão e definição de alertas necessários à gestão dos processos.
- Integrações e sincronização com dados mestres geridos em plataforma externa.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Com este projeto, a UNILEVER ficou com uma solução inovadora de suporte à atividade produtiva, que lhe permite:

- Melhores processos de trabalho
- Acesso otimizado ao universo de informação interna
- Melhor alinhamento e controlo de prioridades e capacidade de resposta.
- Maior eficiência e competitividade no mercado
- Controlo efetivo e em tempo real da atividade dos parceiros da atividade.

ALGUNS NÚMEROS

O Projeto realizou-se com uma equipa de 3 elementos **NOESIS** e uma duração de cerca de 1,5 mês, traduzindo-se num prazo agressivo. Nesta fase, apenas foram envolvidos 2 concessionários do país (representam cerca de 50% da atividade), 1 operador logístico e 1 reparador.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Tendo em vista a integração com múltiplos sistemas, será avançada uma 2ª fase de integrações e posteriormente de melhorias de funcionalidades de acordo com a experiência adquirida. Igualmente será estendido ao resto do país e restantes concessionários (cerca de 30). O projeto foi apontado como um *case study* da UNILEVER devido ao sucesso em tão curto espaço de tempo e os objetivos a que se propõe o mesmo.

PESSOAS DE CONTACTO

Rui Pimentel

Consumer & Partnership Applications Manager