

TERMOS DE REFERÊNCIA

Concepção, desenvolvimento e implementação de uma solução digital de gestão de clientes (CRM) e cobrança para as mini-redes da FUNAE

Programa BRILHO — apoio ao Fundo de Energia (FUNAE)

Programa	BRILHO — Energy Africa Moçambique
Contraparte institucional	Fundo de Energia (FUNAE)
Entidade contratante	SNV Netherlands Development Organisation, Moçambique
Tipo de contrato	Prestação de serviços por empresa especializada
Modalidade	Trabalho remoto com missão em Moçambique
Procurement	Concurso público
Conclusão dos serviços	15 de Outubro de 2026
Referência	Concurso: 19/2026-SNV-BRILHO – Solução Digital CRM
Idioma dos entregáveis	Português

1. Enquadramento

O BRILHO é um programa financiado pelo Foreign, Commonwealth and Development Office (FCDO) do Reino Unido e pela Agência Sueca de Cooperação Internacional para o Desenvolvimento (Sida), implementado pela SNV Netherlands Development Organisation em parceria com a Marge, a Catalyst Advisors e a Practical Action Consulting. Lançado em 2019 e a decorrer até 2026, o programa foi concebido para catalisar o mercado de energia fora da rede em Moçambique, actuando em três áreas interligadas: sistemas solares domésticos, mini-redes verdes e soluções melhoradas de cozinha.

A par do seu mandato de desenvolvimento de mercado, o BRILHO tem apoiado o reforço das bases institucionais e regulamentares do sub-sector, incluindo o apoio técnico ao Ministério dos Recursos Minerais e Energia (MIREME), à Autoridade Reguladora de Energia (ARENE) e ao FUNAE na elaboração do primeiro Regulamento de Acesso à Energia Fora da Rede, aprovado pelo Decreto 93/2021.

O FUNAE opera actualmente mais de 100 mini-redes distribuídas pelo território nacional, servindo um universo crescente de clientes domésticos, comerciais e institucionais. A gestão desta base de clientes — registo, contratualização, leitura e facturação, cobrança, atendimento e gestão de reclamações — assenta hoje em processos e instrumentos que não foram concebidos para a escala actual nem para a dispersão geográfica do parque instalado.

A ausência de um sistema integrado de gestão de clientes limita a capacidade do FUNAE de assegurar a cobrança atempada de receitas, de monitorizar o desempenho comercial de cada mini-rede, de responder de forma consistente aos seus clientes e de produzir informação fiável para efeitos de reporte regulamentar e de planeamento. Estes constrangimentos têm implicações directas na sustentabilidade financeira e operacional das mini-redes.

2. Objecto do concurso

A presente contratação tem por objecto a concepção, o desenvolvimento ou configuração, a integração e a entrada em produção de uma solução digital de gestão de clientes e de cobrança para as mini-redes do FUNAE, com integração das principais plataformas de pagamento móvel em uso em Moçambique, bem como a capacitação das equipas do FUNAE e a transferência da solução para a instituição.

Trata-se de um contrato único e integrado, cujo prazo de conclusão é 15 de Outubro de 2026.

Existem dois caminhos tecnológicos possíveis para alcançar este objectivo, descritos na Secção 3. O FUNAE e a SNV não predeterminam a opção a adoptar. Compete a cada concorrente propor a opção que considere mais adequada, fundamentando a escolha, e a decisão será tomada através da avaliação comparativa das propostas recebidas, nos termos da Secção 13.

3. Opções tecnológicas

Cada concorrente deve apresentar proposta assente numa das opções seguintes, ou numa solução híbrida devidamente fundamentada:

Opção A — Solução desenvolvida à medida, propriedade e operada pelo FUNAE

Software desenvolvido especificamente para o FUNAE, cujo código-fonte, dados e infra-estrutura de alojamento ficam sob propriedade e controlo da instituição. A proposta deve explicitar a arquitectura, a pilha tecnológica, os requisitos de infra-estrutura e de segurança, o modelo de manutenção evolutiva e a capacidade interna que o FUNAE deverá deter para operar e suportar a solução.

Opção B — Solução SaaS personalizada

Subscrição de uma plataforma existente, configurada e parametrizada para as necessidades do FUNAE. A proposta deve identificar a plataforma, demonstrar a sua maturidade e histórico em contextos comparáveis, e explicitar os limites de personalização, a estrutura de custos recorrentes, a localização do alojamento de dados, os termos de propriedade e portabilidade dos dados, os níveis de serviço contratualizados e as condições de saída.

Elementos comuns a ambas as opções

Independentemente da opção proposta, a proposta técnica deve conter os elementos que permitam a comparação entre concorrentes, designadamente:

- Modelo de custo total de propriedade a cinco anos, em formato de folha de cálculo editável, distinguindo investimento inicial e custos recorrentes anuais
- Capacidade institucional e técnica requerida ao FUNAE para operar e suportar a solução após a entrega
- Regime de propriedade dos dados, localização do alojamento e condições de portabilidade
- Grau de dependência do fornecedor e condições de saída ou de substituição da solução
- Escalabilidade face ao crescimento previsto do parque e da base de clientes
- Composição e custo do Pacote de Garantia de 24 meses, integralmente incluído no preço contratual nos termos da Secção 7
- Custo anual do contrato de suporte e manutenção subsequente ao período de garantia, com preço firme para o terceiro ano

4. Objectivos

4.1 Objectivo geral

Dotar o FUNAE de uma solução digital sustentável, em produção e sob o seu controlo, para a gestão integrada dos clientes ligados às suas mini-redes e para o processamento de pagamentos, contribuindo para a melhoria da eficiência comercial, da qualidade do atendimento e da sustentabilidade financeira do parque de mini-redes.

4.2 Objectivos específicos

1. Confirmar e detalhar os requisitos funcionais e não funcionais da solução com as equipas do FUNAE, tomando por base as especificações da Secção 6.
2. Desenvolver ou configurar a solução de acordo com a opção tecnológica adjudicada.
3. Implementar as integrações com as plataformas de pagamento móvel e com o equipamento de medição instalado.
4. Migrar e higienizar os dados de clientes existentes.
5. Realizar testes funcionais, de integração e de aceitação pelo utilizador.
6. Capacitar as equipas do FUNAE ao nível central, provincial e local.
7. Colocar a solução em produção e transferi-la para o FUNAE, com a documentação técnica integral.

5. Âmbito dos trabalhos

5.1 Confirmação de requisitos e concepção

Tomando por base as especificações constantes da Secção 6, o Consultor deve confirmar e detalhar os requisitos junto das equipas do FUNAE, caracterizar os processos e dados actualmente em uso, inventariar o equipamento de medição instalado e as respectivas capacidades de comunicação, avaliar a infra-estrutura de comunicações disponível nas localizações das mini-redes, e produzir a especificação funcional e técnica que servirá de base à aceitação final.

O levantamento dos contadores instalados pelo FUNAE – fabricante, modelos, protocolo de comunicação e emissão de créditos (se estão baseados na norma Standard Transfer Specification – STS ou protocolo proprietário) e existência de um sistema de vending ou de gestão de chaves já operado pelo FUNAE – deve ser executado na fase do processo pela sua relevância para a viabilidade técnica das opções tecnológicas descritas na Secção 3.

5.2 Desenvolvimento ou configuração

Desenvolvimento à medida ou configuração e parametrização da plataforma proposta, incluindo a definição de perfis de utilizador, estruturas tarifárias, fluxos de trabalho e relatórios, e o aprovisionamento do ambiente de produção.

Será da responsabilidade do consultor, disponibilizar todas as dependências necessárias para garantir a instalação e disponibilização do sistema em ambiente de produção de forma a que o sistema opere segundo os padrões de qualidade.

5.3 Integração com plataformas de pagamento

A solução deve permitir o processamento e a reconciliação automática de pagamentos através das principais plataformas de dinheiro móvel em operação em Moçambique, designadamente M-Pesa, e-Mola e mKesh, bem como através de transferência bancária e de pagamentos presenciais em numerário ou por agente. O Prestador de Serviços deve assegurar:

- A integração técnica com as interfaces de programação de cada plataforma, em ambiente de teste e em produção
- A reconciliação automática entre pagamentos recebidos e contas de cliente
- O tratamento de pagamentos parciais, pagamentos em excesso e pagamentos não identificados

- O registo das comissões aplicáveis por canal e a respectiva incidência sobre a receita líquida
- A trilha de auditoria e os controlos internos associados ao manuseamento de fundos
- A ligação directa e automática entre a confirmação de um pagamento e a emissão do correspondente crédito ou código de recarga para recarga no contador.

O Prestador de Serviços é responsável pela execução técnica das integrações. A celebração dos contratos comerciais com os operadores de dinheiro móvel e a obtenção das credenciais de produção competem ao FUNAE. A proposta deve identificar expressamente esta e outras dependências externas, nos termos da Secção 12.

5.4 Migração de dados

Levantamento, higienização, transformação e carregamento dos dados de clientes, ligações, contadores e histórico de pagamentos existentes, com validação pelo FUNAE e registo das excepções identificadas.

5.5 Testes e aceitação

Testes funcionais, testes de integração, testes de carga e testes de aceitação pelo utilizador, conduzidos com participação das equipas do FUNAE e documentados em relatório próprio. A aceitação final é aferida por referência à especificação aprovada ao abrigo do ponto 5.1.

5.6 Formação e capacitação

Formação das equipas do FUNAE ao nível central, provincial e local, diferenciada por perfil de utilizador, incluindo formação de administradores do sistema. Produção de manuais de utilizador e de administração em língua portuguesa.

5.7 Entrada em produção

Colocação da solução em produção. A proposta deve explicitar o âmbito de entrada em produção que o concorrente se compromete a alcançar até 15 de Outubro de 2026, em número de mini-redes e de clientes abrangidos, bem como o plano de alargamento ao restante parque e os pressupostos em que assenta.

5.8 Documentação e transferência

Entrega da documentação técnica integral e, na Opção A, do código-fonte e dos respectivos repositórios. As obrigações do Prestador de Serviços posteriores à conclusão do contrato regem-se pelo Pacote de Garantia previsto na Secção 7.

6. Requisitos da solução

6.1 Requisitos funcionais

- Cadastro de clientes e de pontos de ligação, com histórico contratual
- Gestão de tarifários, incluindo estruturas tarifárias aprovadas e eventuais mecanismos de subsídio
- Gestão de contadores e integração de leituras, incluindo emissão e validação de créditos em sistemas pré-pagos
- Sistema de gestão de chaves de encriptação (key management system) seguro, com registo de auditoria de emissão das chaves e de créditos e detecção de reutilização.
- Geração e entrega automática de código de recarga após a confirmação do pagamento, através de um canal adequado ao contexto da conectividade limitada (designadamente USSD ou SMS), com tempo máximo entre a confirmação do pagamento e a disponibilização do código a ser especificado na proposta.
- Facturação, emissão de documentos e gestão de dívida

- Processamento e reconciliação de pagamentos por múltiplos canais
- Atendimento ao cliente, registo e acompanhamento de pedidos e reclamações
- Gestão de ocorrências técnicas e articulação com equipas de manutenção no terreno
- Gestão multi-instalação, com visibilidade consolidada e por mini-rede
- Perfis de utilizador e controlo de acessos diferenciado entre nível central, provincial e local
- Relatórios de gestão, indicadores de desempenho comercial e relatórios regulamentares
- Monitorização das actividades realizadas por cada utilizador durante um período predefinido, com trilha de auditoria pesquisável

6.2 Requisitos não funcionais

- Funcionamento em condições de conectividade limitada ou intermitente, com capacidade de operação offline e sincronização posterior
- Interface integralmente em língua portuguesa
- Usabilidade em dispositivos móveis, para utilização pelas equipas no terreno
- Segurança da informação e protecção de dados pessoais em conformidade com a legislação nacional aplicável
- Requisitos de disponibilidade, desempenho, cópias de segurança e recuperação, a especificar na proposta
- Capacidade de exportação integral dos dados em formato aberto, a qualquer momento

7. Pacote de Garantia (24 meses)

Princípio. A execução dos serviços deverá estar concluída até 15 de Outubro de 2026 e o Programa BRILHO encerra em 2026. Todas as obrigações do Prestador de Serviços posteriores à conclusão do contrato configuram-se como Pacote de Garantia, com a duração de 24 meses contados da data de entrada em produção. O Pacote de Garantia é integralmente prepago no preço contratual, subsiste à conclusão do contrato e não pode dar origem a qualquer facturação adicional ao FUNAE ou à SNV a título de correcção, adaptação, licenças, alojamento, suporte ou personalizações, dentro dos limites fixados na presente Secção.

7.1 Âmbito da garantia: correcção e adaptação

Durante o período de garantia, o Consultor assegura, sem custo adicional e sem limite de volume:

- Correcção de todos os defeitos, erros e comportamentos não conformes com a especificação aprovada
- Adaptação da solução a alterações introduzidas por terceiros, designadamente nas interfaces de programação das plataformas de pagamento móvel, em sistemas operativos, em navegadores ou em equipamento de medição
- Adaptação a alterações regulamentares ou fiscais com impacto directo na facturação e no reporte
- Actualizações de segurança e correcção de vulnerabilidades
- Cópias de segurança, monitorização e procedimentos de recuperação

Na Opção B, as licenças ou subscrições da plataforma e os custos de alojamento relativos ao período de garantia consideram-se igualmente incluídos no preço contratual. Na Opção A, consideram-se incluídos os custos de alojamento e de infra-estrutura pelo mesmo período, salvo se a infra-estrutura for disponibilizada pelo FUNAE, o que deve ser expressamente indicado na proposta.

7.2 Bolsa de personalização incluída na garantia

O Pacote de Garantia integra uma bolsa de dias destinada a ajustes, personalizações e desenvolvimentos evolutivos solicitados pelo FUNAE após a entrada em produção, tais como novos relatórios, alterações a estruturas tarifárias, ajustes a fluxos de trabalho, novos perfis de utilizador ou funcionalidades adicionais de âmbito limitado.

- A bolsa não pode ser inferior a [20] dias de trabalho por cada ano de garantia, num mínimo de [40] dias no conjunto dos 24 meses, e encontra-se incluída no preço contratual
- Os dias não utilizados num ano transitam para o ano seguinte
- A proposta deve indicar o preço unitário por dia adicional, para o caso de a bolsa ser esgotada, mantendo-se esse preço firme durante todo o período de garantia
- Os pedidos são formalizados por escrito pelo FUNAE, com estimativa de esforço apresentada pelo Prestador de Serviços no prazo de cinco dias úteis e execução após aprovação
- O Prestador de Serviços mantém um registo actualizado do consumo da bolsa, partilhado trimestralmente com o FUNAE e com a SNV

7.3 Níveis de serviço da garantia

Durante o período de garantia, o Consultor assegura serviço de suporte em língua portuguesa, por via telefónica e electrónica, em horário de expediente e com um sistema de registo e acompanhamento de ocorrências acessível ao FUNAE. Aplicam-se os seguintes níveis de serviço mínimos, contados em horas ou dias úteis:

Severidade	Definição	Resposta	Resolução
Crítica	Sistema indisponível, perda de dados ou impossibilidade de processar pagamentos	2 horas	8 horas
Alta	Funcionalidade essencial indisponível, sem alternativa viável	4 horas	2 dias
Média	Funcionalidade afectada, com alternativa disponível	1 dia	5 dias
Baixa	Questões menores, pedidos de esclarecimento ou de formação pontual	2 dias	15 dias

O Prestador de Serviços apresenta ao FUNAE um relatório trimestral de garantia, com o registo das ocorrências, o cumprimento dos níveis de serviço e o consumo da bolsa prevista no ponto 7.2. A proposta pode oferecer níveis de serviço superiores aos indicados, o que será valorizado na avaliação técnica.

7.4 Após o período de garantia

Findo o período de garantia, a continuidade dos serviços depende da celebração de um contrato de suporte e manutenção entre o FUNAE e o Consultor, alheio ao presente contrato. A proposta deve indicar o custo anual desse contrato, abrangendo manutenção, suporte, licenças e alojamento, com preço firme para o terceiro ano e fórmula de actualização para os anos seguintes. Estes valores integram o modelo de custo total de propriedade a cinco anos e serão considerados na avaliação financeira, ainda que não constituam encargo do presente contrato.

8. Metodologia

Espera-se uma abordagem participativa, que assegure o envolvimento efectivo das equipas do FUNAE ao longo de todo o processo, combinando trabalho remoto com pelo menos uma missão a Moçambique. A missão deve incluir trabalho em Maputo com os serviços centrais do FUNAE e visitas a uma amostra representativa de mini-redes em, no mínimo, duas províncias, a acordar na fase de arranque.

Dada a exigência do prazo, valoriza-se uma abordagem iterativa, com entregas incrementais e validação contínua pelo FUNAE, em detrimento de uma sequência linear de especificação, desenvolvimento e teste.

Os custos de deslocação e estadia associados à missão devem ser incluídos na proposta financeira e apresentados de forma discriminada.

9. Entregáveis

#	Entregável	Descrição	Data
1	Relatório de arranque e especificação	Plano de trabalho detalhado, plano da missão, especificação funcional e técnica confirmada com o FUNAE, plano de testes e de aceitação.	[11 de Setembro de 2026]
2	Solução em ambiente de teste	Solução desenvolvida ou configurada, com integrações de pagamento operacionais em ambiente de teste e relatório de testes funcionais.	[30 de Setembro de 2026]
3	Migração e aceitação	Dados migrados e validados, relatório de testes de aceitação pelo utilizador assinado pelo FUNAE.	[8 de Outubro de 2026]
4	Formação e manuais	Sessões de formação realizadas por perfil de utilizador, manuais de utilizador e de administração em português.	[13 de Outubro de 2026]
5	Entrada em produção e relatório final	Solução em produção no âmbito acordado, documentação técnica integral, código-fonte quando aplicável, plano de alargamento ao restante parque e relatório final.	15 de Outubro de 2026

Todos os entregáveis devem ser apresentados em língua portuguesa. Um sumário executivo em língua inglesa deve acompanhar o relatório final, para efeitos de reporte aos financiadores do Programa.

10. Cronograma

Marco	Data indicativa
Publicação do concurso	24 de Agosto de 2026
Prazo de entrega de propostas	06 de Setembro de 2026
Avaliação e esclarecimentos	A determinar
Assinatura do contrato	[até 4 de Setembro de 2026]
Missão a Moçambique	[8 a 19 de Setembro de 2026]
Relatório de arranque e especificação	[11 de Setembro de 2026]
Solução em ambiente de teste	[30 de Setembro de 2026]
Migração e testes de aceitação	[8 de Outubro de 2026]
Formação	[9 a 13 de Outubro de 2026]
Entrada em produção e entrega final	15 de Outubro de 2026

Atenção ao prazo. O prazo disponível é exigente. Os concorrentes devem confirmar expressamente a sua capacidade de iniciar os trabalhos no prazo de [três] dias úteis após a assinatura do contrato e de mobilizar a missão nas datas indicadas. As propostas que não demonstrem, de forma credível e fundamentada, a exequibilidade do cronograma proposto serão penalizadas na avaliação técnica.

11. Perfil do concorrente

O concurso está aberto a empresas e a consórcios de empresas. Exigem-se as seguintes qualificações:

Requisitos essenciais

- Empresa legalmente constituída, com um mínimo de cinco anos de actividade comprovada em desenvolvimento ou implementação de soluções de gestão de clientes, facturação ou cobrança
- Experiência comprovada em pelo menos dois projectos de integração com plataformas de dinheiro móvel em África Subsaariana, com referências verificáveis
- Experiência comprovada em projectos no sector da energia, preferencialmente com mini-redes, distribuição eléctrica ou serviços públicos essenciais
- Capacidade demonstrada de entrega de soluções em produção em prazos comprimidos
- Equipa com domínio da língua portuguesa, escrita e falada, comprovado através de trabalhos anteriores
- Disponibilidade para realizar missão em Moçambique, incluindo deslocações a zonas rurais

Requisitos valorizados

- Presença estabelecida ou experiência prévia em Moçambique
- Integrações já realizadas com M-Pesa, e-Mola ou mKesh
- Experiência com sistemas de medição pré-paga e com normas aplicáveis à emissão de créditos em contadores
- Experiência com soluções concebidas para funcionar em contextos de conectividade limitada
- Capacidade de prestação de suporte técnico a partir de Moçambique ou da região

Composição mínima da equipa

- Chefe de equipa, com experiência em gestão de projectos de sistemas de informação
- Analista de negócio ou especialista em processos comerciais de serviços públicos
- Arquitecto de soluções ou especialista técnico sénior
- Especialista em integração de pagamentos
- Responsável pela formação e capacitação, com domínio da língua portuguesa

12. Apresentação de propostas

As propostas devem ser apresentadas em língua portuguesa e integrar:

Proposta técnica (máximo 25 páginas, excluindo anexos)

- Opção tecnológica proposta e fundamentação da escolha, incluindo os elementos comuns previstos no ponto 3
- Arquitectura da solução e, na Opção B, identificação da plataforma
- Metodologia e plano de trabalho detalhado, com marcos e dependências
- Âmbito de entrada em produção que o concorrente se compromete a alcançar até 15 de Outubro de 2026, e plano de alargamento ao restante parque

- Identificação expressa das dependências externas, designadamente as que competem ao FUNAE, aos operadores de dinheiro móvel ou a terceiros, e respectivo impacto no cronograma
- Matriz de riscos e medidas de mitigação
- Composição do Pacote de Garantia proposto, nos termos da Secção 7, incluindo níveis de serviço e dimensão da bolsa de personalização oferecida
- Composição da equipa e curricula de todos os elementos propostos
- Três referências de trabalhos comparáveis, com contactos verificáveis
- Documentação legal da empresa e demonstrações financeiras dos últimos dois exercícios

Proposta financeira

- Preço contratual discriminado, com honorários por perfil e número de dias, licenças, infra-estrutura e custos de integração
- Custos de missão discriminados
- Custo do Pacote de Garantia de 24 meses, discriminado por componente mas incluído no preço contratual
- Preço unitário por dia adicional de personalização, firme durante o período de garantia
- Custo anual do contrato de suporte e manutenção subsequente ao período de garantia, com preço firme para o terceiro ano
- Modelo de custo total de propriedade a cinco anos em formato de folha de cálculo editável, incluindo todos os custos recorrentes após a conclusão do contrato
- Valores em [EUR/USD/MZN], com indicação separada dos impostos aplicáveis

As propostas deverão ser submetidas através do endereço eletrónico mozbid@snv.org, até às 23h59 (hora de Moçambique) do dia 1 de Setembro de 2026, indicando como referência: “Concurso: 19/2026-SNV-BRILHO – Solução Digital CRM”

13. Critérios de avaliação

As propostas serão avaliadas numa base combinada técnica e financeira, com ponderação de 70:30.

Base de comparação financeira. Uma vez que os concorrentes podem propor opções tecnológicas distintas, com perfis de custo diferentes ao longo do tempo, a avaliação financeira incidirá sobre o custo total de propriedade a cinco anos e não sobre o preço contratual isolado. As propostas que não apresentem o modelo de custo total de propriedade em formato editável não poderão ser avaliadas.

Critério técnico	Peso
Adequação e sustentabilidade da opção tecnológica proposta, incluindo propriedade dos dados, dependência do fornecedor e capacidade requerida ao FUNAE	20
Experiência comprovada em integração com plataformas de dinheiro móvel em sistemas de medição pré-paga (STS ou equivalente), incluindo a gestão de chaves	20
Exequibilidade e realismo do plano de trabalho face ao prazo, incluindo o tratamento das dependências externas	20
Experiência em soluções de gestão de clientes, facturação e cobrança, em especial no sector da energia	10
Composição e qualificação da equipa, incluindo domínio do português	15

Critério técnico	Peso
Modelo de formação e composição do Pacote de Garantia, incluindo níveis de serviço e bolsa de personalização oferecida	15
Total	100

14. Gestão e reporte

O Prestador de Serviços reportará a [Nome, Função], SNV Moçambique. A supervisão técnica será assegurada conjuntamente pela SNV e pelo FUNAE através de um grupo de acompanhamento constituído para o efeito, que incluirá representação das áreas comercial e de tecnologias de informação do FUNAE.

Dada a exigência do prazo, o Consultor deve apresentar pontos de situação escritos com periodicidade semanal e participar em reuniões semanais de acompanhamento, assinalando de imediato qualquer risco para o cumprimento do cronograma.

15. Condições de pagamento

Prestação	Marco	Percentagem
1	Aprovação do relatório de arranque e da especificação	20%
2	Aceitação da solução em ambiente de teste, com integrações operacionais	30%
3	Entrada em produção, aceitação final e entrega da documentação e do código-fonte quando aplicável	50%

O pagamento será efectuado no prazo de 30 dias após a recepção de factura válida, após a aprovação escrita do marco correspondente pela SNV.

Uma vez que o Pacote de Garantia se encontra incluído no preço contratual e é integralmente pago até à conclusão do contrato, o contrato preverá uma caução de boa execução, ou mecanismo equivalente, no valor de [10]% do preço contratual e válida por 24 meses após a entrada em produção, destinada a assegurar o cumprimento das obrigações que integram o Pacote de Garantia. A caução será liberada no termo do período de garantia, mediante confirmação pelo FUNAE do integral cumprimento das obrigações. O concorrente deve confirmar na proposta a sua disponibilidade para constituir tal caução.

16. Condições gerais

Propriedade intelectual. Na Opção A, o código-fonte, a documentação técnica e os dados constituem propriedade do FUNAE. Na Opção B, os termos de propriedade e de portabilidade dos dados devem ser expressamente acordados antes da adjudicação. Em qualquer caso, o FUNAE deve poder exportar a totalidade dos seus dados em formato aberto, a qualquer momento e sem custos adicionais.

Subsistência e beneficiário da garantia. As obrigações que integram o Pacote de Garantia subsistem à conclusão do contrato e mantêm-se em vigor durante todo o período de garantia. O contrato designará expressamente o FUNAE como beneficiário destas obrigações, conferindo-lhe legitimidade para as exigir directamente após o encerramento do Programa BRILHO, sem necessidade de intervenção da SNV.

Protecção de dados. O Prestador de Serviços deve tratar todos os dados pessoais a que aceda em conformidade com a legislação nacional aplicável e com as boas práticas internacionais, e não pode transferir dados de clientes para fora do ambiente acordado sem autorização escrita prévia.

Confidencialidade. Toda a informação obtida no decurso do trabalho é confidencial e não pode ser divulgada a terceiros sem autorização escrita prévia.

Código de conduta e salvaguarda. O Prestador de Serviços deve cumprir o Código de Conduta da SNV e as políticas de salvaguarda associadas, bem como os códigos de conduta dos financiadores do Programa.

Conflito de interesses. O concorrente deve declarar qualquer relação comercial, de representação ou de revenda com fornecedores de plataformas propostas ao abrigo da Opção B. A existência de tais relações não determina a exclusão, mas a sua omissão constitui motivo de exclusão.