

# CONSULTA PRELIMINAR

“Prestação de Serviços de Bolsa de  
Horas – Especialistas SAP”

CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA  
Departamento de Sistemas de Informação



## 1. INDICE

1. INDICE .....	1
2. ENQUADRAMENTO .....	2
3. FORMA DA CONSULTA.....	2
4. OBJETO DA CONSULTA - ESPECIFICAÇÕES .....	3
5. INFORMAÇÃO PRETENDIDA.....	7

## 2. ENQUADRAMENTO

O Município de Lisboa, na qualidade de Entidade Adjudicante e através do Departamento de Sistemas de Informação, realiza por via desta comunicação, uma consulta preliminar ao mercado, consulta essa que se fundamenta no artigo 35º-A do Código dos Contratos Públicos, na sua versão atual.

A consulta preliminar ao mercado é um processo fundamental no âmbito da contratação pública, que visa antecipar o procedimento formal de adjudicação e promover uma abordagem mais informada e estratégica.

Este mecanismo permite à entidade contratante obter uma visão detalhada sobre o mercado disponível, as alternativas técnicas, as soluções inovadoras e as estimativas de custos associadas aos bens ou serviços que pretende adquirir, antes de lançar o procedimento formal de contratação.

A participação na presente consulta é **voluntária e não vinculativa**, não conferindo qualquer vantagem nem criando qualquer direito ou expectativa de adjudicação em eventual procedimento futuro.

## 3. FORMA DA CONSULTA

É imperativo que esta consulta preliminar ao mercado seja conduzida com transparência, e não haja tratamento desigual de operadores económicos, conforme dispõe o artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos. Com esse objetivo em vista, toda a informação da consulta preliminar é publicitada no portal Internet público da Câmara Municipal de Lisboa - <https://www.lisboa.pt/>.

A prestação voluntária e não vinculativa de informação pelos operadores económicos deverá ser feita através do endereço de e-mail [dsi.cp@cm-lisboa.pt](mailto:dsi.cp@cm-lisboa.pt) até às 18h do dia 22 de abril de 2026.

## 4. OBJETO DA CONSULTA - ESPECIFICAÇÕES

No âmbito do futuro procedimento de contratação a preparar com base na presente consulta preliminar, prevê-se que o contrato a celebrar tenha um **prazo máximo de vigência de até 3 (três) anos**, nos termos legalmente admissíveis.

A presente consulta preliminar ao mercado tem por objeto a recolha de contributos com vista à preparação de um eventual procedimento de contratação para a **aquisição de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva dos sistemas SAP ECC e SAP BW em produção na Câmara Municipal de Lisboa**, em regime de **bolsa de horas**, prevendo-se, para efeitos de referência, a contratação de uma **bolsa global de até 1000 (mil) horas**, a distribuir ao longo do período contratual.

Os serviços incidem sobre os seguintes sistemas e versões atualmente em produção na CML:

- **SAP ECC 740 (EHP7 for SAP ERP 6.0);**
- **SAP BW 740**, incluindo **EHP7 for SAP SEM 6.0** e **EHP7 for SAP FSCM 6.0**.

Os serviços a contratar deverão incluir **suporte funcional e suporte técnico**, nomeadamente **desenvolvimento ABAP**, bem como o suporte às **interfaces e integrações associadas**, incluindo **automatizações através de RPA relacionadas com processos SAP**.

### 4.1. Âmbito funcional e tecnológico

Os serviços a contratar deverão abranger os seguintes **módulos SAP** atualmente em utilização no Município de Lisboa:

- FI – Contabilidade Financeira;
- PSM – Gestão Orçamental;
- CO – Contabilidade de Custos;
- IS-PS-CA – Gestão de Receita;
- AA – Contabilidade de Ativos Fixos;
- FI-TR – Tesouraria;
- CFM – Empréstimos;
- FI-BL– Reconciliação Bancária;
- MM – Gestão de Materiais e Compras;
- QM – Gestão de Qualidade;
- SD – Gestão de Vendas;

- PM – Gestão de Manutenção;
- WF – Workflow Financeiro;
- PS – Gestão de Contratos e Empreitadas;
- EAPS – Sistema de Projetos;
- REFX – Real Estate (Rendas a Pagar e a Receber);
- BI-IP – Planeamento Integrado;
- BI/BW - Orçamento e Business Intelligence;
- RPA;
- Interfaces SAP.

Os serviços a prestar deverão contemplar a **adequação de todos os desenvolvimentos à medida da solução SAP instalada no Município de Lisboa**, bem como a adaptação, manutenção e correção de **interfaces existentes entre sistemas SAP e entre sistemas SAP e não SAP**, incluindo automatizações suportadas por RPA.

#### 4.2. Tipologia dos serviços

Os serviços a prestar pelo futuro cocontratante deverão contemplar, designadamente:

- a) Implementação de soluções corretivas para erros aplicativos;
- b) Atividades de manutenção preventiva, visando minimizar a ocorrência de erros ou falhas;
- c) Apoio e suporte ao arranque em produtivo de soluções implementadas;
- d) Formação técnica e funcional dos recursos da entidade adjudicante envolvidos na manutenção do sistema SAP, correspondendo a uma referência indicativa de **10% do volume total de horas contratadas**;
- e) Análise funcional, elaboração de especificações e implementação de novas soluções no contexto do SAP;
- f) Suporte **técnico**, incluindo desenvolvimento e manutenção **ABAP**.

#### 4.3 Modelo de prestação do serviço

Pretende-se um modelo de funcionamento assente nos seguintes princípios:

- A CML identifica e regista incidentes, erros, pedidos de correção ou pedidos de melhoria/desenvolvimento numa **plataforma interna de gestão**;
- O fornecedor terá acesso a essa plataforma e receberá notificação por correio eletrónico sempre que seja solicitado um pedido de estimativa;
- Para cada pedido, o fornecedor deverá proceder à sua análise e submeter uma

**estimativa fundamentada**, indicando:

- descrição da solução proposta;
  - perfis envolvidos (funcional e/ou técnico/ABAP);
  - número estimado de horas;
  - Duração/prazo indicativo;
- A execução dos trabalhos apenas poderá ter início **após aprovação explícita da estimativa pela CML**;
  - O fornecedor deverá assegurar a realização dos testes técnicos e o apoio aos testes funcionais;
  - **Apenas após validação e entrada em produção** poderão ser consideradas as horas efetivamente gastas para efeitos de faturação no âmbito da bolsa de horas.

Caso a CML não aprove a estimativa apresentada, **não poderão ser cobradas quaisquer horas relativas à análise ou ao pedido em causa**.

Todos os registos associados aos pedidos, estimativas, aprovações, execução e fecho deverão ficar registados na plataforma interna da CML, garantindo rastreabilidade e controlo do serviço.

#### **4.4. Documentação e registos**

No âmbito dos trabalhos realizados, o fornecedor deverá assegurar, quando aplicável:

- Relatórios das ações efetuadas e registo de horas (folhas de horas);
- Especificações técnicas detalhadas das intervenções corretivas e evolutivas;
- Documentação técnica e de parametrização de suporte;
- Manuais de utilização e de parametrização dos processos SAP implementados ou alterados.

#### **4.5. Testes e aceitação**

A adequação dos serviços prestados será aferida através da realização de testes, incluindo **Testes de Aceitação**, de forma a verificar o cumprimento dos requisitos definidos.

O plano de testes deverá ser elaborado pelo fornecedor e entregue atempadamente às equipas da CML para apreciação. Sempre que entendido como necessário, poderão estar presentes elementos técnicos da CML durante a execução dos testes.

#### 4.6. Modalidade de prestação dos serviços (presencial e remoto)

A prestação dos serviços poderá ocorrer **em regime presencial ou em regime remoto (teletrabalho)**, em função da natureza da intervenção, do respetivo grau de criticidade e do impacto no ambiente produtivo.

Sempre que se revele necessário, nomeadamente em situações classificadas como **Muito Críticas ou Críticas**, a modalidade de execução deverá ser **acordada previamente com a Câmara Municipal de Lisboa**, considerando as necessidades operacionais, de segurança e de urgência.

#### 4.7. Acordo de Nível de Serviço (SLA) – Prioridades e tempos de resposta

Para efeitos de priorização, as ocorrências poderão ser classificadas pela CML nos seguintes níveis:

- **Muito Crítica** – Situações com impacto elevado no ambiente produtivo, nomeadamente utilizadores parados em funções críticas ou incumprimento de prazos legais;
- **Crítica** – Situações com impacto relevante no funcionamento dos serviços;
- **Pouco Crítica** – Situações com baixo impacto operacional.

Como **referência pretendida**, consideram-se os seguintes tempos máximos:

<b>Grau de prioridade</b>	<b>Tempo máximo de resposta</b>	<b>Regime horário</b>
Muito crítica	Até 4 horas	24x7
Crítica	Até 24 horas	9x5
Pouco Crítica	Até 72 horas	9x5

Compete à CML a definição do grau de prioridade das ocorrências.

## 5. INFORMAÇÃO PRETENDIDA

No âmbito da presente consulta preliminar, solicita-se aos operadores económicos que, de forma voluntária e não vinculativa, apresentem contributos relativamente aos seguintes aspetos:

### 5.1. Metodologia e modelo de trabalho

- Modelo de prestação do serviço em regime de bolsa de horas;
- Boas práticas na gestão de pedidos, estimativas, aprovações, execução e controlo de horas;
- Abordagem adotada para garantir a não faturação de pedidos sem estimativa aprovada.

### 5.2. Cobertura funcional, técnica e experiência do operador económico

- Experiência na manutenção preventiva, corretiva e evolutiva de sistemas SAP, nos módulos, interfaces e RPA identificados no ponto 4;
- Capacidade para assegurar suporte funcional e suporte técnico, incluindo desenvolvimento **ABAP**;
- Qualidade de **parceiro oficial SAP**, com indicação do respetivo nível de parceria;
- Experiência na prestação de serviços SAP em entidades da Administração Pública, designadamente na **Administração Pública Local**;
- Referência a **projetos ou contratos relevantes**, de natureza e complexidade semelhantes ao objeto da presente consulta preliminar.

### 5.3. Níveis de serviço (SLA)

- Tempos de resposta e de atuação propostos por nível de prioridade;
- Eventuais ajustamentos ou condicionantes relativamente aos tempos de referência indicados.

### 5.4. Modalidade presencial e remoto

- Disponibilidade para prestação de serviços em **regime presencial e remoto**;
- Condições e requisitos associados a intervenções presenciais;
- Tempos de mobilização expectáveis em situações de maior criticidade;
- Boas práticas na articulação com a CML para definição da modalidade de execução.

#### 5.5. Testes e aceitação

- Abordagem proposta para elaboração e execução dos testes;
- Apoio prestado durante a fase pós-entrada em produção.

#### 5.6. Modelo económico

- **Valor hora**, em euros, **sem IVA**, aplicável à prestação de serviços em regime de bolsa de horas;
- Eventual **diferenciação de valores por perfil**, designadamente perfil **funcional** e perfil **técnico** (incluindo desenvolvimento ABAP), caso aplicável;
- **Valor global estimado**, em euros, **sem IVA**, correspondente a uma **bolsa indicativa de até 1000 (mil) horas**, calculado com base nos valores hora propostos.

#### 5.7. Gestão do serviço

- Identificação de um **Gestor de Conta**, com respetivos contactos;
- Modelo de articulação com a CML e procedimentos de escalamento.

#### 5.8. Outros contributos

- Identificação de riscos, limitações ou pressupostos relevantes;
- Sugestões de melhoria ao modelo descrito;
- Qualquer outra informação que o operador económico considere pertinente no âmbito da presente consulta.