

# CONSULTA PRELIMINAR

“Aquisição de Serviços de  
licenciamento e manutenção de  
software 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.....	5

## **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.

## **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 18:00H do dia 16 de maio de 2025.

## 4. OBJETO DA CONSULTA - ESPECIFICAÇÕES

A presente consulta, tem como âmbito proceder a uma consulta ao mercado com o objetivo de aquisição de serviços de manutenção e suporte de licenciamento SAP, garantindo a continuidade operacional e a atualização tecnológica da plataforma. O licenciamento é propriedade da Câmara Municipal de Lisboa.

### 4.1 Requisitos técnicos

#### Licenciamento

- Manutenção das licenças de uso do software SAP, conforme a necessidade CML;
- Garantia de conformidade com as condições e termos do fabricante SAP;
- A execução do serviço prestado deve basear-se em padrões e metodologias SAP;
- Disponibilização de novas funcionalidades, conforme necessário.
- Assegurar a manutenção associada ao seguinte licenciamento, propriedade do Município de Lisboa:

**QUADRO I**

<b>Tipo de Licença</b>	<b>Qtd.</b>
SAP Business Suite Developer User	4
SAP Business Suite Professional	251
SAP Business Suite Employee	238
SAP Business Suite Ltd Professional	160
mySAP Serv.Prov. RE Mgmt Commercial Use	8
Public Sect Collection&Disbursemnt(PSCD) (blocos de 50.000 parceiros de negócio)	7
SAP Tax and Revenue Management for PS (blocos de 50.000 parceiro negócio)	4
SAP Treasury and Risk Management (Blocos de 100 M€ Orçamento)	12

CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA  
Departamento de Sistemas de Informação

SAP BusinessObjects, prof ed (user)	2
SAP BusinessObjects Ent, pro ed (10 CS)	2

### Suporte e Manutenção

O serviço de suporte e manutenção deverá incluir:

- Disponibilização de novas versões do software, bem como ferramentas e procedimentos para realização de upgrades;
- Fornecimento de pacotes de desenvolvimento do software;
- Disponibilização de releases, níveis de correção e pacotes de correção (fixes ou patches) do software SAP;
- Atualizações tecnológicas para garantir compatibilidade com sistemas operativos e bases de dados;
- Suporte técnico remoto e presencial para resolução de problemas;
- Monitorização proativa e gestão de incidentes.

Para todos os incidentes reportados ao centro de Helpdesk do fornecedor, deverão ser assegurados os seguintes requisitos:

- Atribuição de um número identificador único para cada incidente;
- Registo da hora de receção do incidente e dos respetivos reencaminhamentos, caso aplicável, para o OSS SAP;
- Classificação do incidente de acordo com os níveis de severidade definidos na secção “Níveis de Serviço” infra:

**Quadro II**

<b>Nível de Serviço</b>	<b>Impacto nos Serviços da Entidade Adjudicante</b>	<b>Tempo de Resposta</b>
1	Requerimentos, prazos legais ou utilizadores “parados” no ambiente de produção.	4h (24x7)
2	Utilizadores “parados” de funções não críticas.	24h (9x5)
3	Baixo impacto na utilização do sistema.	72h (9x5)

### **Acesso da Câmara Municipal de Lisboa**

A Câmara Municipal de Lisboa deverá ter acesso a:

- A base de dados de conhecimento e ao Portal SAP de transferência de conhecimento, permitindo o acesso a diversos conteúdos e serviços da SAP;
- Notas técnicas que documentam erros de software, incluindo informações sobre a sua resolução, mitigação ou alternativas para contornar tais erros, podendo estas ser implementadas pela Câmara Municipal de Lisboa. Adicionalmente, deverá ter acesso a informações relativas a outros problemas ou questões identificadas, bem como às soluções recomendadas, como parâmetros de customização;
- Ferramentas para instalação de correções e melhorias específicas nos componentes do software SAP;
- Outras componentes, metodologias, conteúdos e participação na Comunidade SAP. O fornecedor deverá especificar o conteúdo destes elementos, assim como os procedimentos necessários para que a Câmara Municipal de Lisboa possa aceder a eles

### **Requisitos do Fornecedor**

O fornecedor deverá cumprir os seguintes requisitos:

- Ser um parceiro autorizado SAP;
- Possuir experiência comprovada na prestação de serviços de suporte e manutenção SAP;
- Dispor de uma equipa técnica certificada pela SAP;
- Oferecer Acordos de Nível de Serviço (SLAs) alinhados com as necessidades da Câmara Municipal de Lisboa (CML);
- Garantir a continuidade dos serviços sem interrupções;
- Assegurar a total compatibilidade nativa dos produtos fornecidos com todas as soluções SAP em utilização na CML.

## **5. INFORMAÇÃO PRETENDIDA**

De seguida são apresentadas algumas orientações gerais para o que, voluntariamente, solicitamos que os operadores económicos nos disponibilizem em resposta à Consulta Preliminar.

### **1. Informação Geral sobre o Fornecedor**

O fornecedor deverá fornecer as seguintes informações:

- Nome da empresa;
- Experiência no setor, incluindo anos de atuação e principais áreas de especialização;
- Certificações e qualificações técnicas relevantes;
- Histórico de prestação de serviços similares, com referência a clientes anteriores;
- Localização e abrangência geográfica dos serviços de suporte.

### **2. Custos**

- Os valores para os serviços de manutenção de licenciamento SAP deverão ser detalhados e apresentados para o período entre **2 de agosto de 2025 e 31 de dezembro de 2026**;
- Todos os itens incluídos nos quadros I e II deverão ser considerados nesta consulta.

Os operadores económicos poderão ainda apresentar outra informação que considerem relevante no âmbito da consulta.