



Documento

Catálogo de Serviços

Classificação

Público

Revisões do documento

Data	Revisão	Responsável	Comentário	Data de Aprovação	Aprovado por
10-12-2019	R0	Isabel Ribeiro	Criação do documento	16-12-2019	Manuel Amorim
19-03-2020	R1	Isabel Ribeiro	Alteração de SLA	24-03-2020	Manuel Amorim

ISO 9001 • ISO 27001



Índice

CATÁLOGO DE SERVIÇOS	3
1. PLATAFORMA ELETRÓNICA DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA	3
1.1. SERVIÇOS DE APOIO BASE À PLATAFORMA DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA	3
1.2. COMERCIALIZAÇÃO DE CERTIFICADOS DIGITAIS QUALIFICADOS	4
1.3. COMERCIALIZAÇÃO DE SELOS TEMPORAIS	4
1.4. COMERCIALIZAÇÃO DE ANOSIGNER.....	4
1.5. COMERCIALIZAÇÃO DE EFATURA GOV	5
1.6. COMERCIALIZAÇÃO DE DESTAKX	5
1.7. COMERCIALIZAÇÃO DE ALERTAS DE CONCURSOS PÚBLICOS	5
2. PLATAFORMA DE GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA LEITURA, FATURAÇÃO E COBRANÇAS DE UTILITIES	6
2.1. SERVIÇOS DE APOIO À PLATAFORMA DE GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA LEITURA, FATURAÇÃO E COBRANÇA DE UTILITIES - INOVAQUA	6

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

A gestão dos serviços presentes no catálogo de serviços da **ANO** segue as boas práticas da norma ISO 20000, contribuindo de uma forma significativa para a qualidade da sua entrega.

O catálogo de serviços descreve de uma forma organizada os serviços prestados pela **ANO** a todas as partes interessadas identificando os vários serviços, a sua descrição e os níveis de serviço.

O catálogo de serviços dá visibilidade à **ANO**, na medida em que permite uma vista consistente e detalhada dos serviços que oferece.

1. PLATAFORMA ELETRÓNICA DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

1.1. SERVIÇOS DE APOIO BASE À PLATAFORMA DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Os serviços base que a **anoGov** disponibiliza compreendem o acesso a todas as funcionalidades essenciais que permitam o desenvolvimento total e completo dos procedimentos pré-contratuais públicos, designadamente:

- a) O acesso aos procedimentos e às peças do procedimento que tenham sido publicadas;
- b) O envio de mensagens através da plataforma eletrónica;
- c) O envio de mensagens de correio eletrónico para todos os intervenientes na fase do procedimento de formação de contratos públicos em curso, sempre que, nos termos do CCP, tal comunicação seja obrigatória;
- d) Os pedidos de esclarecimentos e listas de erros e omissões;
- e) A submissão de candidaturas, de propostas e de soluções;
- f) As pronúncias em audiência prévia;
- g) As reclamações e as impugnações;
- h) A decisão de adjudicação;
- i) A entrega de documentos de habilitação;
- j) A visualização de todas as mensagens e avisos criados pelas entidades adjudicantes a que, nos termos da lei, deva ter acesso.

O acesso aos serviços base da **anoGov** é concedido aos operadores económicos, num período máximo de **3 dias úteis**, após registo, em conformidade com a legislação em vigor.

Níveis de Serviço

Tempo da 1ª resposta	2 horas
Disponibilidade global da solução	99.5%
Recovery Time Objective(RTO)	5 horas

1.2. COMERCIALIZAÇÃO DE CERTIFICADOS DIGITAIS QUALIFICADOS

O **Certificado Digital Qualificado (CDQ)** é um meio eletrónico utilizado para identificar uma pessoa na plataforma ou num sistema digital, que oferece serviços seguros através da Internet.

Práticos e fáceis de usar, os CDQ's, que disponibilizamos aos nossos clientes, garantem a total conformidade legal na autenticação e assinatura de documentos, com toda a segurança e confiança.

Níveis de Serviço

Tempo de disponibilização	Até 2 semanas, após adjudicação e entrega da documentação original necessária para o pedido de emissão do CDQ
---------------------------	---

1.3. COMERCIALIZAÇÃO DE SELOS TEMPORAIS

Os **certificados de validação cronológica** (vulgos selos temporais) atestam a data e hora de criação, envio ou receção de um documento e são um requisito legal no âmbito da contratação pública eletrónica. Por esse motivo, é impossível submeter documentos ou enviar notificações, em qualquer plataforma, sem utilizar este serviço de validação cronológica. Os selos temporais garantem não só a data e hora em que a ação foi realizada, mas também a integridade dos dados.

Níveis de Serviço

Tempo de disponibilização	24 horas após adjudicação e confirmação de pagamento
---------------------------	--

1.4. COMERCIALIZAÇÃO DE ANOSIGNER

O **anoSigner** é uma aplicação que permite a assinatura digital de documentos de forma simples e intuitiva. Assina documentos em formato PDF, de uma forma rápida, segura e fiável, garantindo ao utilizador que a mensagem não é alterada durante a transmissão.

Níveis de Serviço

Tempo de disponibilização	24 horas após adjudicação e confirmação de pagamento
---------------------------	--

1.5. COMERCIALIZAÇÃO DE EFATURA GOV

O **efaturaGov** é a plataforma da **ANO** dedicada à fatura eletrónica. Implementa, em Portugal, os requisitos técnicos e legais para o envio e receção de faturas eletrónicas, requisições e contratos, garantindo assim a comunicação, de forma totalmente digital, entre o fornecedor e a entidade adjudicante (administração central, local ou outras entidades públicas).

O **efaturaGov** integra, de forma automática, com as plataformas anoGov e comprasPT e está preparado para integrar com os ERP existentes, de forma a automatizar todas as fases do processo.

Níveis de Serviço

Tempo de disponibilização	24 horas após adjudicação e confirmação de pagamento
---------------------------	--

1.6. COMERCIALIZAÇÃO DE DESTAKX

O serviço **Destaks** é um serviço que promove as empresas no universo de entidades adjudicantes que operam com a **anoGov**, colocando-as numa posição de destaque, em relação a outras empresas registadas na plataforma.

Níveis de Serviço

Tempo de disponibilização	24 horas após adjudicação e confirmação de pagamento
---------------------------	--

1.7. COMERCIALIZAÇÃO DE ALERTAS DE CONCURSOS PÚBLICOS

O serviço de **Alertas de Concursos Públicos** é um serviço que permite receber diariamente, via email, todos os concursos públicos a decorrer a nível nacional e europeu, filtrados de acordo com a área de negócio, de cada empresa.

Níveis de Serviço

Tempo de disponibilização	24 horas após adjudicação e confirmação de pagamento
---------------------------	--

2. PLATAFORMA DE GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA LEITURA, FATURAÇÃO E COBRANÇAS DE UTILITIES

2.1. SERVIÇOS DE APOIO À PLATAFORMA DE GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA LEITURA, FATURAÇÃO E COBRANÇA DE UTILITIES - INOVAQUA

O **inovAqua** é uma solução inovadora para a gestão comercial de água e resíduos. Esta aplicação permite potenciar a eficácia das leituras e da faturação, racionalizar o investimento e inovar na prestação de serviços ao consumidor.

- O **inovAqua** promove a eficácia das leituras através da georreferenciação dos pontos de leitura, o que permite o cálculo automático de percursos otimizados assim como o controlo dos percursos efetuados;
- A aplicação garante uma faturação eficaz e a boa cobrança ao desmaterializar os processos de pagamento e de controlo da conta corrente e da dívida dos consumidores;
- Este programa conhece, em detalhe, a rede e o terreno, aliando os dados recolhidos no local, pelos fiscais/técnicos, à informação oferecida pelos cidadãos;
- A informação é explorada com recurso a ferramentas de business intelligence e é apresentada em interfaces intuitivas, para que a entidade possa conhecer os hábitos dos consumidores e antecipar problemas.

Níveis de Serviço

Tempo da 1ª resposta	2 horas
Disponibilidade global da solução	97%
Recovery Time Objective(RTO)	5 horas



Software e Serviços

Gestão Documental e Processual
eGov – Governo Eletrónico
eProcurement - Compras Eletrónicas
Contraordenações e Multas de Trânsito
Gestão e Faturação para Utilities
Monitorização do Território
Transcrição de Voz para Texto
Outsourcing

Sede

Travessa Alferes Malheiro, 105
4000-060 Porto – Portugal
Tel. (+351) 22 206 15 80
Fax (+351) 22 208 43 71
comercial@ano.pt
www.ano.pt

Delegação

São Paulo | Brasil