CONSULTA PRÉVIA 205/20/DCP/DPCD_ECPD/TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS E OTIMIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NA INTERNET

Caderno de Encargos

Cláusulas Jurídicas **3**

Cláusula 1.ª Objeto *3*

Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços *3*

Cláusula 3.ª Duração *3*

Cláusula 4.ª Preço base *3*

Cláusula 5.ª Condições de pagamento *4*

Cláusula 6.ª Propriedade intelectual *4*

Cláusula 7.ª Sigilo *5*

Cláusula 8.ª Proteção de dados *5*

Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação *7*

Cláusula 10.ª Comunicações e notificações *7*

Cláusula 11.ª Penalidades contratuais *7*

Cláusula 12.ª Foro competente *8*

Cláusula 13.ª Legislação aplicável *8*

Cláusulas Técnicas **9**

Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato *9*

Cláusula 15.ª Entregáveis e níveis de serviço *11*

Cláusula 16.ª Gestor do contrato *11*

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por "AMA"), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a celebração de um contrato de aquisição de serviços de consultoria para tratamento e análise de dados e otimização de informação disponibilizada na internet, de forma a desenvolver a capacidade de decisão, melhorar a informação prestada ao cidadão e capitalizar a visibilidade de serviços e Lojas/Espaços na internet.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações do cocontratante ou em local por este definido, sendo que a AMA deverá acompanhar os desenvolvimentos dos serviços, com reuniões de frequência a acordar entre as partes, preferencialmente nas instalações da AMA ou remotamente.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato terá início na data da sua celebração e cessa automaticamente quando implementados e concluídos os serviços contratados, ou no limite até 31 de dezembro de 2020, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de €65.000 (sessenta e cinco mil euros).

2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.

3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:

a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;

b) Formação;

c) Encargos com telecomunicações;

d) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação será efetuada nos seguintes termos:

a) 40% do preço contratual, com a entrega e aceitação pela AMA do planos de trabalhos e relatório de conclusão de formação previstos nas alíneas a) e b) da cláusula 15.ª;

b) 60% do preço contratual, com a entrega e aceitação pela AMA do relatório de conclusão de tarefas previsto na alínea c) da cláusula 15.ª.

2. O pagamento será efetuado no prazo de 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.

3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.

4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.

5. As faturas poderão revestir a forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o endereço fornecedores@ama.pt.

6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.

7. O cocontratante não pode efetuar a transmissão de créditos ao abrigo de contratos de factoring ou proceder à cessão de créditos, sem autorização prévia da AMA.

8. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.

9. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, documentação e elementos

afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.

3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente relativa à proteção de dados pessoais e relativa à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no

Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:

a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;

d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;

e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;

f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;

g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;

h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.

2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.

3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.

4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.

5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de

10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.

6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento dos prazos de entrega previstos na cláusula 15.ª, até 10% (dez por cento) do valor total da fatura relativa aos serviços cujos prazos de entrega não foram cumpridos.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à

resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.

6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omisso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

ENQUADRAMENTO

Ao abrigo do n.º1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º43/2012, de 23 de fevereiro, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) " (…) tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo".

Na prossecução da missão acima identificada, são atribuições da AMA: "Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública", e "Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas", conforme artigo 3.º n.º2 alíneas a) e c) do Decreto-Lei n.º43/2012, de 23 de fevereiro.

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato e obrigações do cocontratante

1. No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao cidadão, aos mediadores, aos agentes económicos e Entidades da Administração Pública, a AMA disponibiliza uma vasta gama de serviços e informação ao cidadão. Para que esta informação seja continuamente disponibilizada com maior qualidade e adequação à procura demonstrada pelo cidadão, é necessário que a sua análise e tratamento estatístico sejam feitos com rigor. Assim é fundamental assegurar que a AMA retira o melhor partido dos dados nos seus portais e sites, bem como assegurar a presença da informação dos serviços digitais e das Lojas e Espaços Cidadão nos resultados de pesquisa Google.

2. Suporte e consultoria na componente de *analytics*

O cocontratante ficará responsável por assegurar:

- suporte continuado e Consultoria em Google Analytics / Tag Manager / Search Console / Data Studio
- análise de dados disponíveis e extração de insights
- implementações (eg. criação de *events*, *goals*, e *tracking* mais avançado)
- ajustamentos e atualizações em *dashboards* e relatórios
- implementação de pontos identificados anteriormente e que ficaram de fora aquando da redefinição de scope (Internal Search, PII, UTM Tagging)
- alargamento da auditoria às novas *properties* criadas ou a *properties* / *views* existentes.
- realização de caso de estudo para publicação

3. **Otimização da presença das Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão nos resultados locais *(Google My Business/Google Maps*)**

O cocontratante ficará responsável por:

- assegurar a identificação e o *ownership* de todas as localizações relevantes
- verificar todas as localizações junto da Google e definir as respetivas categorias;
- otimizar as informações das localizações (nome, endereço, telefone, horário, categorias, etc.) e assegurar que o NAP (*name, address, phone*) é consistente em todos os ativos
- adicionar fotos e vídeos (foto de capa, foto exterior, logo, etc.);
- adicionar catálogo de serviços por localização;
- criar uma estrutura de reporte de resultados;
- criar uma estrutura de gestão de utilizadores com definição de acessos e privilégios.
- assegurar a realização de caso de estudo para publicação

4. **Otimização de motores de busca *(SEO -Search Engine Optimization)***

O cocontratante ficará responsável pela:

- criação de uma estrutura de diagnóstico e mediação da resposta dos portais/sites da AMA às pesquisas no Google (*matching* entre pesquisas e páginas)
- definição de objectivos (pesquisas críticas para as quais otimizar, posição-objectivo e páginas de resposta)
- definição de um plano de trabalho que enderece os objectivos, com actividades e responsáveis, numa lógica agile
- execução do plano de trabalho e acompanhamento (com medição de esforço e de resultados)
- criação de uma estrutura de monitorização
- realização de caso de estudo para publicação

5. **Capacitação digital das equipas da AMA e de outros quadros da Administração Pública**

O cocontratante ficará responsável por capacitar/formar os recursos AMA através das seguintes sessões:

- Mini Master Digital
- introdução ao Digital numa perspectiva organizacional/empresarial
- formação introdutória em plataformas de publicidade digital (Google Ads, Facebook Ads, etc)
- formação em Google Analytics e Google Tag Manager
- formação em Google Data Studio
- formação em Google Ads, Facebook Ads e LinkedIn Ads

6. Observatório de comportamento digital do cidadão

O cocontratante ficará responsável por realizar:

- a monitorização das pesquisas, no âmbito dos serviços públicos, em Google e nos portais da AMA
- a análise de comportamento *in-site* para missões específicas
- o acompanhamento de comportamento de navegação dos utilizadores (tecnologia, *devices*, canais de acesso, etc.)
- a identificação de *gaps* e oportunidades e de formas de explorar essas oportunidades
- a criação de *dashboards* de acompanhamento
- o desenvolvimento de relatórios para partilha
- a realização de caso de estudo para publicação

Cláusula 15.ª

Entregáveis e Níveis de Serviço

O cocontratante entregará à AMA, conforme faseamento dos trabalhos, a seguinte documentação em suporte digital:

a) Plano de trabalho detalhado para a execução da totalidade dos serviços a prestar, a apresentar nos primeiros 10 dias úteis a contar da data da celebração do contrato, o qual deve ser alvo de aceitação pela AMA;

b) Relatório de conclusão da formação ministrada prevista no ponto 5 da cláusula 14ª, a apresentar em data a acordar em reunião de kick-off. O relatório deve ser alvo de aceitação pela AMA;

c) Relatório de conclusão das tarefas previstas nos pontos 2, 3, 4 e 6 da cláusula 14ª, a apresentar até 20 de dezembro de 2020. O relatório deve ser alvo de aceitação pela AMA.

Cláusula 16ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.

2. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deverá comunicá-los de imediato ao órgão competente da AMA, propondo em relatório fundamentado, as medidas corretivas que se revelem necessárias.