CONCURSO PÚBLICO 176/20/DCP/EPSE/SINGLE DIGITAL GATEWAY

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 Perfis técnicos e tipologia dos recursos a afetar aos serviços *9*

Cláusula 16.ª Substituição das equipas *10*

Cláusula 17.ª Entregáveis *10*

Cláusula 18.ª Planeamento *11*

Cláusula 19.ª Gestor do Contrato *11*

Cláusula 20.ª Mecanismos formais de acompanhamento *11*

ANEXO I *12*

Enquadramento *12*

Atividades a realizar *14*

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 contratação de serviços de consultoria para a desmaterialização de serviços previstos no Anexo II do Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, relativo à criação de uma plataforma digital única (Single Digital Gateway ou SDG) para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas (doravante abreviadamente designado por Regulamento SDG), através de uma bolsa de 4.160 horas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas e anexos do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações da AMA, sitas à Rua de Santa Marta, n.º 55 – 3.º, 1150-294, Lisboa, ou nas instalações do cocontratante, conforme definido pela AMA no arranque do projeto.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato cessa automaticamente quando esgotado o número de horas previsto na cláusula primeira, não podendo a sua duração ser superior a 31 de dezembro de 2021, e sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de € 108.160,00 (cento e oito mil, cento e sessenta euros) a que correspondem os seguintes preços base unitários:
    a) Preço base hora para o consultor sénior tipologia 1: 30,00€;
    b) Preço base hora para o consultor tipologia 2: 22,00€
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior aos preços base unitários indicados no número anterior.
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) Encargos com telecomunicações;

c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação deverá ser mensal, após validação pela AMA dos relatórios mensais de consumo de horas e serviços efetivamente prestados.
2. O pagamento será efetuado no prazo 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 pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. 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, código fonte, 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, incluindo as respetivas fontes 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 restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, 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 previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e 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

1. 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.

2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.

4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

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 nos prazos de apresentação dos entregáveis acordados na cláusula 17.ª, serão aplicadas penalidades de até 0,5% do preço contratual por cada dia de atraso;

b) Pelo incumprimento dos requisitos exigidos para cada recurso previstos na cláusula 15.ª até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;

c) Pelo incumprimento das regras para substituição dos recursos previstas na cláusula 16.º até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;

d) Pelo incumprimento de qualquer dos objetivos e atividades previstas no Anexo I e acordadas em sede de planeamento até 10% do preço a pagar mensalmente;

e) Pelo incumprimento de qualquer dos mecanismos de acompanhamento previstos na cláusula 20.ª até 5% do preço a pagar mensalmente.

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

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. Contratação de serviços de consultoria técnica na desmaterialização de serviços ao abrigo do Anexo II do Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, designadamente:

a) Serviços a contratar sob a forma de uma bolsa de 4160 horas, a consumir num período estimado de 13 meses que não ultrapassa o dia 31 de dezembro de 2021, distribuídas pelas tipologias 1 e 2 descritas na Cláusula 15ª do presente Caderno de Encargos;

2. Estes serviços devem ser prestados em linha com o exposto no anexo I do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 15.ª

Perfis técnicos e tipologia dos recursos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deverá disponibilizar os seguintes perfis e com os seguintes requisitos mínimos para execução do contrato:

a) Tipologia 1: Como requisitos mínimos: Consultor sénior com licenciatura em Informática de Gestão ou Informática e Gestão, com um mínimo de 6 anos de experiência em projetos na Administração Pública, incluindo experiência em projetos de desmaterialização de serviços públicos, o que inclui a análise de diplomas legais para identificação de serviços, a identificação dos procedimentos administrativos associados, a identificação de regras de negócio, o desenho de fluxos de negócio, a identificação de elementos instrutórios e a preparação da análise funcional dos serviços com a identificação dos campos dos formulários e respetivas regras.

b) Preferencialmente deverá ter experiência em:

i. elaboração de manuais de procedimentos e fluxos de BPMN;
ii. avaliação e melhoria de serviços públicos;
iii. carregamento e gestão de bases de dados;
iv. análise e tratamento de dados;
v. gestão de projetos;

c) Tipologia 2: Como requisitos mínimos: Consultor com licenciatura em Informática de Gestão ou Informática e Gestão, com experiência em projetos na Administração Pública, incluindo experiência em projetos de desmaterialização de serviços públicos, o que inclui a análise de diplomas legais para identificação de serviços, a identificação dos procedimentos administrativos associados, a identificação de regras de negócio, o desenho de fluxos de negócio, a identificação de elementos instrutórios e a preparação da análise funcional dos serviços com a identificação dos campos dos

formulários e respetivas regras.

d) Preferencialmente deverá ter experiência em:

i. elaboração de manuais de procedimentos e fluxos de BPMN;

ii. avaliação e melhoria de serviços públicos;

iii. carregamento e gestão de bases de dados;

iv. análise e tratamento de dados;

v. gestão de projetos.

2. Os *curricula* correspondentes aos perfis propostos deverão ser parte integrante da proposta a apresentar. A experiência relevante para a análise da equipa deve estar descrita no CV de cada elemento ou complementada com a descrição de funções emitida pelas entidades empregadoras.

3. Prevê-se a seguinte distribuição da bolsa de horas de acordo com as tipologias indicadas:

a) Tipologia 1: um total de 2080 horas;

b) Tipologia 2: um total de 2080 horas.

Cláusula 16.ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior e propostos em sede de proposta, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.

2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:

a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;

b) O cocontratante deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.

3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comummente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 17.ª

Entregáveis

1. Sem prejuízo do descrito nas Cláusulas 18ª e 20ª do presente Caderno de Encargos, e na sequência do descrito no Anexo I deste documento, deverão ser elaborados os seguintes documentos:

a) Relatório de análise de performance de serviço para cada serviço a desmaterializar (*as is*);

b) *Project Charter e Níveis de Serviços*, para cada projeto de desmaterialização iniciado no prazo do

contrato;

c) Análises funcionais dos serviços antes da construção dos formulários eletrónicos;

d) Fichas de Serviço para cada serviço desmaterializado;

e) Relatório de execução de cada projeto de desmaterialização desenvolvido e terminado dentro do prazo do contrato;

f) Relatório de monitorização de cada projeto de desmaterialização desenvolvido e não terminado dentro do prazo do contrato;

g) Relatório de avaliação de impacto de cada projeto de desmaterialização terminado no 1º semestre de 2021;

h) Relatórios trimestrais com a identificação dos serviços que estão por desmaterializar ao abrigo do Anexo II do Regulamento SDG, por entidade competente e área governativa, identificando, também, os requisitos do Regulamento que estão por cumprir;

i) Relatórios de avaliação de 7 serviços disponibilizados no portal ePortugal;

j) Relatório que sintetize as melhorias propostas e adotadas ao nível dos modelos de desmaterialização de serviços, dos respetivos manuais de procedimentos e documentos técnicos de apoio à desmaterialização.

2. A aprovação dos documentos indicados no número anterior deve ser evidenciada nas atas periódicas de acompanhamento do contrato, descritas na cláusula 20ª.

Cláusula 18.ª

Planeamento

Os serviços a contratar deverão ficar sobre gestão direta da equipa da AMA, a qual se encarrega de estabelecer prazos e metas no decurso do contrato.

Cláusula 19.ª

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. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

Cláusula 20.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. Deve ser elaborado um programa de trabalho mensal das atividades a desenvolver;

2. Devem ocorrer reuniões periódicas semanais para alinhamento dos trabalhos a realizar, com vista a:
    a) Reportar o trabalho efetuado na última semana;
    b) Planear o trabalho a efetuar na semana seguinte;
    c) Identificar constrangimentos na execução do plano de trabalho e formas de superação ou mitigação dos mesmos;
3. Mensalmente a ata da reunião periódica deve conter a avaliação do programa de trabalho mensal, bem como uma secção dedicada ao consumo de horas do período transato, a qual será utilizada como referência para a faturação desse mesmo período;
4. Este trabalho documental, em conjunto com os diversos serviços disponibilizados no portal ePortugal, serão evidência material da execução do presente procedimento.

ANEXO I

Enquadramento

1. O Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que procedeu à transposição para o ordenamento jurídico português da Diretiva Serviços (Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho), instituiu a criação de um balcão único eletrónico de serviços, que permita a qualquer prestador ou destinatário de serviços, de todos os Estados membros da União Europeia, o acesso por via eletrónica às entidades administrativas competentes (artigo 6.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 92/2010).

2. O balcão único eletrónico de serviços em Portugal previsto na Portaria n.º 365/2015, de 16 de outubro, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros 46/2019 de 22 de fevereiro, corresponde ao portal ePortugal que se constitui como esse ponto único de contacto para toda a administração portuguesa.

3. A Agência para a Modernização Administrativa (AMA), na prossecução das suas atribuições nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, nos termos do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, com as alterações constantes nos Decretos-Leis n.o 126/2012, de 21 de junho e nº 20/2018, de 23 de março, é a entidade responsável pela gestão e manutenção do portal ePortugal, balcão único eletrónico de serviços em Portugal.

4. No cumprimento do previsto na Diretiva nº 2006/123/CE (Serviços), na Diretiva nº 2005/36/CE, alterada pela Diretiva nº 2013/55/EU (Qualificações), transpostas para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei nº 26/2017, de 30 de maio, respetivamente, e do previsto no Regulamento (UE) nº 2018/1724, de 2 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à criação de uma plataforma única digital (Single Digital Gateway – SDG), a AMA, em colaboração com as entidades públicas, procura aumentar a oferta de serviços digitais neste balcão.

5. Neste âmbito, a AMA apoia as diversas entidades públicas na desmaterialização dos procedimentos com vista a oferecer ao cidadão e empresas o acesso em linha aos serviços públicos. Para o efeito a AMA desenvolveu em 2019/2020 i) modelos de desmaterialização de serviços de forma a responder às necessidades das entidades, independentemente do seu grau de maturidade ou nível da transformação digital, ii) manuais de procedimentos e documentos técnicos para apoiar a desmaterialização; iii) procedimentos de avaliação dos processos de desmaterialização e da qualidade de serviços. Estes instrumentos visam, entre outros, garantir que, independentemente do modelo de desmaterialização adotado pelas entidades competentes, sejam claros quais os requisitos que têm de ser observados para cumprir o previsto no Regulamento SDG, bem como que entidades são responsáveis pela implementação dos mesmos, designadamente na prestação de acesso a informações, a procedimentos em linha e a serviços de assistência e de resolução de problemas.

6. Também em 2019/2020 foi efetuado o levantamento dos serviços que, ao abrigo do previsto no Anexo II do Regulamento SDG, Portugal deve desmaterializar e disponibilizar na Plataforma Digital Única. Este levantamento, levado a cabo com a colaboração das entidades competentes está em permanente atualização, à medida que são recebidos os contributos das entidades que têm competência para prestar os serviços, bem como das entidades coordenadoras dos dois principais normativos abrangidos pelo Regulamento SDG, designadamente a Diretiva nº 2006/123/CE (Serviços) e a Diretiva nº 2005/36/CE, alterada pela Diretiva nº 2013/55/EU (Qualificações), coordenadas respetivamente pela Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE) e pela Direção-Geral do Emprego e Relações de Trabalho (DGERT).

O levantamento incluiu:

a) A identificação dos diplomas legais que regulam a prestação de serviços abrangidos pelo Regulamento SDG;
b) A identificação das entidades que têm competência para prestar os serviços regulados pelos diplomas legais indicados na alínea anterior;
c) A identificação do estado de maturidade digital dos serviços neles descritos;
d) A monitorização da quantidade de serviços prestados pelo ePortugal.

7. Embora o levantamento referido no número anterior esteja em permanente atualização, é possível nesta data, ter uma visão da dimensão do esforço que tem de ser empreendido para recuperar o *backlog* de serviços por desmaterializar já efetivamente identificados, sem prejuízo da visão atual poder ainda sofrer grandes alterações.

8. Considerando a dimensão deste esforço já efetivamente identificado torna-se necessário reforçar a disponibilidade de recursos humanos capazes de acompanhar as diversas entidades no processo de desmaterialização de forma eficiente e eficaz.

9. Acresce que Portugal foi já alvo de notificação de incumprimento de ambas as diretivas, tendo assumido como resposta o compromisso de aumentar os esforços no sentido de ir de encontro ao que está estipulado.

10. Para que possamos continuar a caminhar no sentido de cumprir o compromisso assumido, identificamos a necessidade da aquisição de serviços de consultoria, na forma de uma bolsa de horas, a consumir durante o final de 2020 e todo o ano de 2021, que permita acelerar a recuperação do *backlog* de serviços por desmaterializar ao abrigo do Anexo II do Regulamento SDG.

Atividades a realizar

O serviço de consultoria compreende a realização das seguintes atividades:

1. Assegurar as atividades que integram o processo de desmaterialização de serviços abrangidos pelos Anexo II do Regulamento SDG, em conformidade com o previsto nos manuais de procedimentos da AMA, designadamente:

a. **Planeamento de projetos** - elaborar *Project Charters,* para cada projeto, que discrimine o modelo de desmaterialização a adotar, as ações a desenvolver, os prazos, as responsabilidades e os indicadores de monitorização e avaliação do projeto, com vista à desmaterialização de serviços;

b. **Gestão de projetos** – acompanhar a execução de todas as fases do projeto, designadamente as tarefas previstas nos manuais de procedimentos dos vários modelos de desmaterialização, incluindo a permanente gestão de riscos, seguindo as boas práticas indicadas nos referidos manuais;

c. **Definição de níveis de serviço** – propor níveis de serviço e zelar pelo respetivo cumprimento na execução dos protocolos a celebrar com as entidades competentes;

d. **Caracterização de serviços** – elaborar relatórios de análise de performance dos serviços, antes de estes serem desmaterializados, com base em informação recolhida junto das entidades competentes (tais como, o nº de pedidos recebidos, percentagem de pedidos via presencial, tempo médio de resposta), de modo a possibilitar a avaliação do impacto dos projetos após a disponibilização dos serviços no portal ePortugal. Nestes relatórios devem também ser detalhados os constrangimentos na prestação dos serviços, por parte das entidades competentes e descritas as jornadas do cidadão (*as is*), para melhor se compreenderem as necessidades da entidade competente e do cidadão;

e. **Elaboração de análises funcionais dos serviços a desmaterializar**, em colaboração com as entidades competentes, com vista a:

   i. Identificar exaustivamente os serviços a desmaterializar, decorrente da análise dos diplomas legais que regulam os serviços prestados pelas entidades competentes;

   ii. Assegurar a observância das normas e princípios jurídicos relativos à atividade administrativa constante:

1. No Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro;
2. Nas medidas de modernização administrativa aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na redação do Decreto-lei n.º 73/2014, de 13 de maio;
3. Nas disposições do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, em especial no que diz respeito ao tratamento diferenciado em função do modo de prestação dos serviços público;
4. Nas regras relativas a modelos de requerimento estabelecidas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril na construção dos formulários eletrónicos.

iii. Fornecer às equipas técnicas da AMA todas a informações necessárias para:

1. a construção de formulários eletrónicos;
2. a parametrização dos serviços no Catálogo de Entidades e Serviços;
3. a parametrização dos serviços na Plataforma de Serviços;
4. a parametrização dos serviços na Plataforma de Pagamentos.

f. **Registo de entidades e serviços no Catálogo de Entidades e Serviços** (CES) – promover o registo das entidades competentes e dos serviços a desmaterializar no CES, bem como configurar as respetivas taxas, atributos de autenticação, especializações, links para formulários, entre outros;

g. **Preparação de Fichas de Enquadramento** – prestar apoio técnico às entidades competentes na preparação de fichas de enquadramento sempre que for considerado necessário criar no portal ePortugal uma página informativa sobre o tema ou setor a que respeitam os serviços a desmaterializar;

h. **Preparação de Fichas de Serviço** – prestar apoio técnico às entidades competentes na preparação de fichas de serviço, em português e inglês, e por cada serviço a desmaterializar. A ficha de serviço visa:

i. Assegurar a disponibilização de informações sobre os serviços no portal ePortugal em conformidade com o previsto na Diretiva nº 2006/123/CE (Serviços), na Diretiva nº 2005/36/CE, alterada pela Diretiva nº 2013/55/EU (Qualificações), transpostas para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei nº 26/2017, de 30 de maio, respetivamente, e no Regulamento (UE) nº 2018/1724, de 2 de outubro;

ii. Assegurar a observância dos requisitos estilísticos e linguísticos em uso no ePortugal;

iii. Parametrizar os serviços e os dados da Entidade Competente no Catálogo de Entidades e Serviços;

iv. Disponibilizar o acesso a esclarecimentos sobre os serviços a prestar pelo serviço de suporte da AMA.

i. **Articulação com as entidades competentes –** assegurar a comunicação permanente com os gestores de projetos das entidades competentes, seguindo as boas práticas identificadas nos manuais de

procedimentos, bem como o encaminhamento das questões para as equipas da AMA responsáveis pelo respetivo tratamento;

j. **Articulação com as equipas técnicas da AMA –** solicitar e acompanhar a preparação de formulários eletrónicos, configurações, parametrizações e eventuais integrações nas plataformas da AMA;

k. **Articulação com as equipas de conteúdos da AMA –** assegurar a validação dos nomes dos serviços, bem como a revisão das fichas de enquadramento e de serviço pela equipa que gere os conteúdos do portal ePortugal, bem como a respetiva validação por parte da entidade competente;

l. **Realização de testes aos formulários eletrónicos –** assegurar a realização de testes nos formulários eletrónicos, a identificação de incorreções, o registo e monitorização dos problemas a corrigir, bem como a articulação com as entidades competentes para a elaboração de testes e validação de formulários. Promover igualmente, em articulação com as entidades competentes, testes aos formulários por grupos de utilizadores e cidadãos (*focus group*) para identificação de eventuais melhorias;

m. **Apoio técnico na utilização da plataforma de serviços** – criar e gerir os perfis de utilizador para as pessoas designadas pelas entidades competentes para gerir os pedidos na plataforma de serviços;

n. **Organização de formação para os utilizadores da Plataforma de Serviços –** preparar, em articulação com a equipa da AMA responsável pela formação, formação para os utilizadores da entidade competente responsáveis pela gestão de pedidos, bem como promover a respetiva avaliação de satisfação e impacto;

o. **Articulação com as equipas responsáveis pelo suporte** – com a colaboração das entidades competentes promover a disponibilização de scripts para a equipa de 1ª linha do suporte da AMA poder prestar o devido suporte aos particulares/requerentes após a entrada em produção dos serviços;

p. **Registo e monitorização** – registar os projetos de desmaterialização na aplicação de gestão de projetos da AMA, atualizar de forma permanente a respetiva evolução e cumprimento de *milestones,* bem como elaborar relatórios de monitorização mensais;

q. **Avaliação da execução dos projetos** – promover a avaliação do cumprimento do previsto nos protocolos, nos *project charters* dos projetos e nos níveis de serviço acordados e elaborar relatórios de execução dos projetos;

r. **Avaliação de impacto dos projetos** – promover a avaliação dos serviços desmaterializados nos primeiros 6 meses após a entrada em produção para identificar eventuais necessidades de melhoria, bem como avaliar a satisfação do cidadãos, utilizadores e impacto do projeto. Reportar os resultados através de relatórios de avaliação de impacto dos projetos.

2. Assegurar a atualização permanente do *backlog* de serviços por desmaterializar abrangidos pelo Regulamento SDG;

3. Assegurar a monitorização do cumprimento dos requisitos técnicos previstos pelo Regulamento SDG, quer esteja estabelecido nos protocolos a celebrar com as entidades competentes que a responsabilidade pela sua implementação é da AMA ou das entidades, em função do modelo de desmaterialização adotado;
4. Assegurar a avaliação de serviços disponíveis no portal ePortugal de acordo com a metodologia de avaliação definida na AMA;
5. Assegurar a avaliação e melhoria contínua dos modelos de desmaterialização de serviços, bem como dos respetivos manuais de procedimentos e documentos técnicos de apoio à desmaterialização.