



**CONSULTA PRÉVIA 156/20 DCP DTD/DPCD – CONSULTORIA  
TECNOLÓGICA PARA ESTUDO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE E  
CONCEÇÃO DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS E PEDAGÓGICOS  
ACESSÍVEIS**

**Caderno de Encargos**





<b>Cláusulas Jurídicas</b>	<b>3</b>
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	7
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	7
Cláusula 7.ª Sigilo	8
Cláusula 8.ª Proteção de dados	8
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	10
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	10
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	10
Cláusula 12.ª Foro competente	11
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	11
<b>Cláusulas Técnicas</b>	<b>11</b>
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	11
Cláusula 15.ª Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	15
Cláusula 16.ª Acessibilidade e Usabilidade	16
Cláusula 17.ª Gestão de Dados	17
Cláusula 18.ª Perfil de equipa técnica a afetar aos serviços	18
Cláusula 19.ª Substituição das equipas	19
Cláusula 20.ª Níveis de serviço	19
Cláusula 21.ª Equipamentos e software	20
Cláusula 22.ª Planeamento e cronograma	20
Cláusula 23.ª Entregáveis e documentação	20
Cláusula 24.ª Gestores do Contrato	20
Cláusula 25.ª Mecanismos formais de acompanhamento	21



## CLÁUSULAS JURÍDICAS

### Cláusula 1.ª

#### Objeto

1. 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 tecnológica para elaboração de um estudo diagnóstico e prospetivo sobre a acessibilidade e usabilidade de conteúdos digitais, de conceção de programas e percursos (in)formativos que ajudem a divulgação, participação e aprendizagem dos cidadãos sobre estes temas, e a conceção de conteúdos pedagógicos acessíveis para reforço da oferta formativa da Academia AMA ao nível dos cursos e soluções formativas de eLearning, microlearning, active learning e massive open online courses, para trabalhadores da Administração Pública e para o cidadão em geral.
2. O presente procedimento encontra-se repartido em três lotes correspondendo o Lote 1 à consultoria tecnológica para elaboração de estudo diagnóstico e prospetivo sobre a acessibilidade e usabilidade de conteúdos digitais, e modelo de sustentabilidade, o Lote 2 à conceção da documentação informativa e gráfica sobre as áreas de acessibilidade e usabilidade e o Lote 3 à definição de um programa de formação e desenvolvimento em competências de acessibilidade e usabilidade e à conceção de conteúdos pedagógicos acessíveis.

### 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 da cocontratante, a definir em execução contratual.

### Cláusula 3.ª

#### Duração

1. O(s) contrato(s) iniciam-se com a entrega dos documentos de habilitação e cessam no máximo a 31 de dezembro de 2020 após entrega e aceitação pela AMA de todos os entregáveis, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. Nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 95.º do CCP os contratos não serão reduzidos a escrito.

### Cláusula 4.ª

#### Preço base

1. O preço contratual é de 62.000,00€ (sessenta e dois mil euros) a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, distribuindo-se da seguinte forma pelos três lotes:
  - I) Lote 1: Preço contratual de 11.000,00€;
  - II) Lote 2: Preço contratual de 14.000,00€;
  - III) Lote 3: Preço contratual de 37.000,00€.

2. Os preços contratuais indicados no número anterior não se encontram submetidos à concorrência e é o valor máximo que a AMA se dispõe a pagar em cada um dos lotes.
3. Os preços base unitários por tipologia de serviços (preços submetidos à concorrência) acrescido da taxa legal em vigor, são os seguintes:

**I) Lote 1:**

- a) O preço base unitário do estudo diagnóstico e prospetivo, e do modelo de sustentabilidade não pode ultrapassar no seu conjunto os 6.000,00€ (seis mil euros);
- b) O preço base unitário pela preparação de cada webinar/comunidade de prática/focus group ou evento (in)formativo não pode ultrapassar os 350€ por hora do evento (trezentos e cinquenta euros).

**II) Lote 2:**

- a) O preço base unitário pela conceção da documentação informativa e gráfica sobre as áreas de acessibilidade e usabilidade, como os exemplos expostos na cláusula 14ª, ponto 3, Lote 3, alínea d), incluindo a respetiva tradução em inglês, não pode ultrapassar os 35€ por página A4, com letra do tipo calibri, tamanho 12, espaçamento de 1,0 linhas (trinta e cinco euros);

**III) Lote 3:**

- a) O preço base unitário de cada programa e respetivo percurso formativo a conceber no âmbito do projeto, não pode ultrapassar os 750,00€ (setecentos e cinquenta euros);
- b) O preço base unitário por slide de Conteúdos Multimédia Acessíveis (em Articulate Storyline 360), sem produção de textos e com nível de interatividade baixa (1 a 3 interações simples por slide), não pode ultrapassar os 20€ (vinte euros);
- c) O preço base unitário por slide de Conteúdos Multimédia Acessíveis (em Articulate Storyline 360), sem produção de textos e com nível de interatividade média (mais de 3 interações simples, algumas interações mais complexas, aprendizagem por descoberta), não pode ultrapassar os 26€ (vinte e seis euros);
- d) O preço base unitário por slide de Conteúdos Multimédia Acessíveis (em Articulate Storyline 360), sem produção de textos e com nível de interatividade alta (aprendizagem por decisões do formando, jogos, gamification), não pode ultrapassar os 30€ (trinta euros);
- e) O preço base unitário por slide de Conteúdos Multimédia Acessíveis (em Articulate Storyline 360), com produção de textos e nível de interatividade baixa (1 a 3 interações simples por slide), não pode ultrapassar os 25€ (vinte e cinco euros);
- f) O preço base unitário por slide de Conteúdos Multimédia Acessíveis (em Articulate

- Storyline 360), com produção de textos e nível de interatividade média (mais de 3 interações simples, algumas interações mais complexas, aprendizagem por descoberta), não pode ultrapassar os 35€ (trinta e cinco euros);
- g) O preço base unitário por slide de Conteúdos Multimédia Acessíveis (em Articulate Storyline 360), com produção de textos e nível de interatividade alta (aprendizagem por decisões do formando, jogos, gamification), não pode ultrapassar os 50€ (cinquenta euros);
  - h) O preço base unitário por minuto de Vídeos Animados Acessíveis sem produção de roteiro não pode ultrapassar os 250€ (duzentos e cinquenta euros);
  - i) O preço base unitário por minuto de Vídeos Animados Acessíveis com produção de roteiro não pode ultrapassar os 400€ (quatrocentos euros);
  - j) O preço base unitário por minuto de Vídeos Animados Acessíveis, com criação de cenários e personagens, sem produção de roteiro não pode ultrapassar os 300€ (trezentos euros);
  - k) O preço base unitário por minuto de Vídeos Animados Acessíveis com produção de roteiro, com criação de cenários e personagens, não pode ultrapassar os 450€ (quatrocentos e cinquenta euros);
  - l) O preço base unitário por minuto de Vídeos Acessíveis do tipo entrevistas, reportagens ou filmagens, sem produção de roteiro não pode ultrapassar os 300€ (trezentos euros);
  - m) O preço base unitário por minuto de Vídeos Acessíveis do tipo entrevistas, reportagens ou filmagens, com produção de roteiro não pode ultrapassar os 400€ (quatrocentos euros);
  - n) O preço base unitário por minuto de gravação áudio em português não pode ultrapassar os 15€ (quinze euros);
  - o) O preço base unitário por minuto de gravação áudio em inglês não nativo mas com boa pronúncia não pode ultrapassar os 20€ (vinte euros);
  - p) O preço base unitário por minuto de gravação áudio em inglês nativo não pode ultrapassar os 30€ (trinta euros);
  - q) O preço base unitário por minuto de gravação vídeo de língua gestual portuguesa, com ou sem fundo transparente, não pode ultrapassar os 20€ (vinte euros);
  - r) O preço base unitário por minuto de gravação de áudiodescrição, com produção do guião, sincronização de timecodes e locução, não pode ultrapassar os 20€ (vinte euros);
  - s) O preço base unitário por infografia, em tamanho A4, sem produção de texto, não pode ultrapassar os 25€ (vinte e cinco euros);
  - t) O preço base unitário por infografia, em tamanho A4, com produção de texto, não pode ultrapassar os 35€ (trinta e cinco euros);
  - u) O preço base unitário por página html acessível, com uma média de 500 palavras por



página, a conceber diretamente na ferramenta de conteúdos da Plataforma NAU, sem produção de texto, não pode ultrapassar os 20€ (vinte euros);

- v) O preço base unitário por página html acessível, com uma média de 500 palavras por página, a conceber diretamente na ferramenta de conteúdos da Plataforma NAU, com produção de texto, não pode ultrapassar os 30€ (trinta euros).

2. São excluídas as propostas com preços unitários de valor superior aos preços base unitários previstos no número anterior.
3. O preço referido no nº 2 – I), alínea a) inclui todas as despesas com a investigação, conceção de instrumentos de pesquisa, entrevista, validação dos dados, análise dos dados e relatório final com todos os instrumentos e metodologia utilizada.
4. O preço referido no nº 2 – I), alínea b) inclui todas as despesas com a preparação dos eventos, convite aos oradores, conceção do programa, disseminação, gestão de inscrições, moderação dos eventos, intérpretes de língua gestual portuguesa, apresentações e recursos de apoio, gravação dos eventos, disseminação dos resultados/relatório.
5. O preço referido no nº 2 – I), alínea c) inclui todas as despesas com convite a autores/entrevistados, a tradução para inglês, e a formatação dos documentos de acordo com as linhas gráficas da Academia AMA e do Ecosistema de Experiência Digital.
6. Os preços referidos no nº2 – II), alíneas b) a g), incluem custos com storyboard, criação dos slides com textos e interatividades, imagens, ícones, animações com objetos ou personagens/avatars, voz off em língua portuguesa ou língua inglesa não nativa mas com boa pronúncia, links para vídeos já concebidos, legendas, inserção de vídeos de Língua Gestual Portuguesa de acordo com as regras da acessibilidade. Nestes preços não estão incluídos a conceção de raiz de vídeos animados, filmagens e gravação de Língua Gestual Portuguesa.
7. Os preços referidos no nº 2 – II), alíneas h), i), j), k), l), m), r) e s) incluem custos com a conceção de todos os objetos, animados e não animados, e ícones a incluir nos mesmos, de bancos de imagens e de conceção original, de acordo com os objetivos e temas dos vídeos, e disponibilização individualizada dos mesmos, para posterior utilização. Os vídeos animados devem ser da qualidade do exemplo disponível no site: <https://academia.ama.gov.pt>
8. Os preços referidos no nº2 – II), alíneas t) e u), incluem custos com storyboard, criação de páginas com textos e interatividades, imagens, ícones, animações com objetos ou personagens/avatars, voz off em língua portuguesa ou língua inglesa não nativa mas com boa pronúncia, links para vídeos já concebidos, legendas, inserção de vídeos de Língua Gestual Portuguesa de acordo com as regras da acessibilidade. Nestes preços não estão incluídos a conceção de raiz de vídeos animados, filmagens e gravação de Língua Gestual Portuguesa.
9. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja





expressamente atribuída à AMA, como por exemplo:

- a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
- b) Encargos com telecomunicações;
- c) Reprodução de documentos;
- d) Equipamento informático e consumível de escritório;
- e) Softwares destinados à conceção multimédia e dos vários conteúdos do presente caderno de encargos;
- f) Seguro de acidentes de trabalho.

#### **Cláusula 5.ª**

##### **Condições de pagamento**

1. A faturação em todos os lotes é efetuada num único pagamento após validação pela AMA de todos os entregáveis referentes aos 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](mailto: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 e todo o software desenvolvido, 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. Para os três lotes no caso de incumprimento dos prazos fixados e/ou níveis de serviço estipulados, bem como dos entregáveis acordados e por causa imputável ao cocontratante, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:
  - a)  $P = V * A / 500$   
em que:  
P - Corresponde ao montante da penalidade;  
V - Corresponde ao valor do contrato; e,  
A - Corresponde ao número de dias em atraso.
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 omissso 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. Os contratos a celebrar tem como objeto a contratação de serviços de consultoria tecnológica para elaboração de um estudo prospetivo sobre a acessibilidade e usabilidade de conteúdos digitais, de conceção de programas e percursos (in)formativos que ajudem a divulgação, participação e aprendizagem dos cidadãos sobre estes temas, e a conceção de conteúdos pedagógicos acessíveis para reforço da oferta formativa da Academia AMA ao nível dos cursos e soluções formativas de eLearning, microlearning, active learning e massive open online courses, para trabalhadores da Administração Pública e para o cidadão em geral.
2. No âmbito da Diretiva (UE) 2016/2102 Acessibilidade dos Sítios Web e Aplicações Móveis de organismos do setor público, e da sua transposição para o ordenamento jurídico nacional através do Decreto-Lei n.º 83/2018 de 19 de outubro, é notória a procura crescente de formação por parte quer dos organismos públicos, quer de empresas desenvolvedoras de soluções tecnológicas para o Estado, por forma a





tornarem os seus sítios e apps mais acessíveis e usáveis. Pretende-se, assim, promover um estudo diagnóstico e prospetivo do qual resulte um documento orientador, um programa de iniciativas de divulgação e participação e um percurso formativo que responda às necessidades identificadas, em conjunto com a conceção de conteúdos pedagógicos multimédia, em vários formatos e para vários tipos de plataformas de gestão da aprendizagem, como seja, por exemplo, o Moodle e o EDX, em português e inglês, nas áreas da acessibilidade e usabilidade.

**3. Assim, o objetivo é cumprir a seguinte ordem de trabalhos:**

**Lote 1:**

- a) Estudo das necessidades da Administração Pública e setor privado, com propostas para mitigar lacunas e implementar melhorias no cumprimento dos requisitos de Acessibilidade e Usabilidade dos conteúdos digitais, resultando num plano para a capacitação da Administração Pública e dos fornecedores da AP.
- b) Proposta de modelo de sustentabilidade incluindo a gestão, a evolução e o plano de produção de conteúdos formativos e documentação de acessibilidade e usabilidade:
  - i. Recursos e custos a considerar na gestão corrente e na manutenção evolutiva;
  - ii. Proposta de *roadmap* e respetiva calendarização para evolução, nomeadamente considerando o resultado da alínea a) e incluindo:
    - 1. Produção de novos conteúdos formativos e atualização dos existentes;
    - 2. Produção de documentação nova e atualização da existente.
  - iii. Proposta de transição para gestão de produto;
  - IV. Proposta de plano de comunicação e marketing, com utilização de vários canais de divulgação, como sejam os sítios indicados, a Newsletter da Academia AMA e redes sociais.
- c) Preparação de webinars/comunidades de prática/focus group ou eventos (in)formativos.

Em todos os trabalhos deste Lote deve ser garantida a conformidade e cumprimento das melhores práticas de acessibilidade e usabilidade, nos entregáveis previstos neste Caderno de Encargos, e conforme descrito na Cláusula 16ª.

**Lote 2:**

- a) Produção de documentação informativa nas áreas temáticas de acessibilidade e usabilidade, como complemento à componente formativa, a incluir na Newsletter da Academia AMA e no Ecossistema de Experiência Digital composto pelos sítios [acessibilidade.gov](http://acessibilidade.gov), [usabilidade.gov](http://usabilidade.gov),





selo.usabilidade.gov:

- i. Artigos de especialistas nacionais e internacionais;
- ii. Entrevistas e partilha de boas práticas de diversos sectores;
- iii. Guias práticos;
- iv. outras categorias a propor.

Em todos os trabalhos deste Lote deve ser garantida a conformidade e cumprimento das melhores práticas de acessibilidade e usabilidade, nos entregáveis previstos neste Caderno de Encargos, e conforme descrito na Cláusula 16ª.

**Lote 3:**

- a) Definição de um programa de formação e desenvolvimento de competências em acessibilidade e usabilidade, com um conjunto de percursos de aprendizagem adequados às necessidades dos destinatários, da Administração Pública, mas também do setor privado, sempre que aplicável, numa abordagem contínua modular ou pontual.
- b) Desenvolvimento dos conteúdos formativos em acessibilidade e usabilidade, em diversos formatos, em língua portuguesa e sua tradução para inglês, que responda aos programas (in)formativos e percursos de aprendizagem resultantes do exposto na alínea a), numa linguagem clara e acessível, com forte componente exemplificativa e prática, de acordo com os elevados critérios de qualidade e padrões pedagógicos da Academia AMA, para diversos regimes de formação e/ou canais de partilha de informação:
  - i. Formação eLearning, com ou sem tutoria ativa
  - ii. Formação MOOC (Massive Open Online Courses), com ou sem tutoria ativa
  - iii. Formação Microlearning
  - iv. Webinars (gravados e/ou em direto)
  - v. Comunidades de prática / Focus Group Online
- c) Conção dos conteúdos pedagógicos referidos na alínea a) sobre acessibilidade e usabilidade, em formatos diversificados, como os exemplos expostos infra, adequados aos diversos destinatários e aos objetivos pedagógicos definidos e tendo em consideração várias plataformas e canais de disponibilização dos mesmos, como os expostos na alínea a) do Lote 2:





- i. Conteúdos multimédia, concebidos através de várias ferramentas autor (como seja o Articulate Storyline 360º e através da tecnologia EDX)
  - ii. Manuais e recursos interativos (como sejam e-books, infográficos interativos)
  - iii. Tutoriais (em texto ou vídeo)
  - iv. Cenários e simulações, concebidos através de ferramentas autor (como seja o Plotagon)
  - v. Vídeos animados
  - vi. Vídeos do tipo entrevistas, reportagens ou filmagens
  - vii. Testes online de avaliação de conhecimentos
  - viii. Questionários e Quizzes online
  - ix. Gravações áudio, em português e inglês, sempre que considerados necessários e para integração em diversos conteúdos acima referidos.
- d)** Adaptação e conversão de conteúdos pedagógicos da Academia AMA, sobre temas de várias áreas de formação (por exemplo, Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Desenvolvimento Pessoal, Tecnologias de Informação e Comunicação) em conteúdos acessíveis, em diversos formatos como os indicados na alínea c).
- e)** Gravação de vídeos em língua gestual portuguesa, e audiodescrição para integração nos vários conteúdos pedagógicos indicados nas alíneas b) e d) e inclusão de legendas nos recursos/conteúdos multimédia.
- f)** Proposta e operacionalização de integração dos conteúdos indicados na alínea b) na plataforma de gestão de aprendizagem da Academia AMA ([academia.ama.gov.pt](http://academia.ama.gov.pt)), no Espaço da Academia AMA na Plataforma NAU ([nau.edu.pt/entidades/administracao-publica/ama-agencia-para-a-modernizacao-administrativa-i-p/](http://nau.edu.pt/entidades/administracao-publica/ama-agencia-para-a-modernizacao-administrativa-i-p/)) e no Ecosistema de Experiência Digital composto pelos sítios [acessibilidade.gov](http://acessibilidade.gov), [usabilidade.gov](http://usabilidade.gov), [selo.usabilidade.gov](http://selo.usabilidade.gov), entre outros que se revelem oportunos e a definir em sede de projeto, garantindo:
- i. Conformidade e cumprimento das melhores práticas de acessibilidade e usabilidade, nos entregáveis previstos neste Caderno de Encargos, e conforme descrito na Cláusula 16ª;
  - ii. Conformidade e cumprimento dos princípios de qualidade da formação da Academia AMA, a indicar em sede de projeto;
  - iii. A linha gráfica da Academia AMA e do Ecosistema de Experiência Digital e demais plataformas digitais a disponibilizar os conteúdos digitais.





g) Proposta e operacionalização de integração dos conteúdos indicados na alínea d), nomeadamente na plataforma de gestão de aprendizagem da Academia AMA ([academia.ama.gov.pt](http://academia.ama.gov.pt)) e no Espaço da Academia AMA na Plataforma NAU ([nau.edu.pt/entidades/administracao-publica/ama-agencia-para-a-modernizacao-administrativa-i-p/](http://nau.edu.pt/entidades/administracao-publica/ama-agencia-para-a-modernizacao-administrativa-i-p/)), garantindo:

- iv. Conformidade e cumprimento das melhores práticas de acessibilidade e usabilidade, nos entregáveis previstos neste Caderno de Encargos, e conforme descrito na Cláusula 16ª;
- v. Conformidade e cumprimento dos princípios de qualidade da formação da Academia AMA, a indicar em sede de projeto;
- vi. A linha gráfica da Academia AMA.

#### **Cláusula 15.ª**

##### **Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais**

1. A arquitetura da solução deverá obrigatoriamente contemplar:

- a) Gestão de permissões para os vários utilizadores que permita uma gestão ao nível de cada dado pessoal;
- b) Funcionalidades que permitam:
  - i) Mascaram dados sensíveis de acordo com o nível de permissões do utilizador;
  - ii) Apagamento, consulta, alteração/atualização, exportação/portabilidade dos dados;
  - iii) Encriptação de dados sensíveis.
- c) Estruturas de dados que permitam:
  - i) Implementação de um modelo de dados que contemple categoria, finalidade, consentimento, fundamento, bem como outros atributos relacionados, e permita estabelecer as relações necessárias;
  - ii) Registo dos tempos de retenção por finalidade.
- d) Desenho de interface que permita:
  - i) Pesquisas por dados isolados assegurando a segregação por titular dos dados e/ou atributos;
  - ii) Informação e recolha de consentimento de forma contextualizada com a funcionalidade/página que procede à utilização dos dados pessoais.
- e) Mecanismos de registo de utilizador/data/hora de atividades CRUD (*Create, Read, Update, Delete*) sobre dados pessoais;
- f) Procedimentos automáticos para garantir que findo o período de retenção, os dados serão anonimizados, eliminados, encriptados ou renovado o período de retenção, e recolhido o consentimento caso seja aplicável, dependendo da finalidade ou fundamentação existente para a sua retenção;



- g) Segurança de redes e sistemas de informação em conformidade com os requisitos obrigatórios previstos no anexo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, sempre que aplicáveis;
  - h) Uma estrutura multicamada, composta pelas camadas de Apresentação ou *Front-end* (FE), Aplicacional (APP) e Base de dados (BD).
2. A arquitetura da solução de acordo com estes e restantes requisitos deverá ser apresentada e detalhada nos entregáveis das várias fases que compõem o projeto, sujeitos à aprovação da AMA.
3. Nos entregáveis deverá estar incluído um documento de “Conformidade com o RGPD”, no qual o cocontratante deve incluir o inventário de dados pessoais sujeitos a tratamento pela solução e sua categorização, funcionalidades, estruturas de dados e mecanismos de segurança implementados, bem como, a forma de cumprimento dos requisitos estabelecidos como obrigatórios previstos na alínea g), justificando os casos de não aplicabilidade.
4. Os seguintes requisitos serão assegurados pela AMA:
- a) Análise de vulnerabilidades no contexto da cibersegurança, sendo a sua correção da responsabilidade do cocontratante;
  - b) Implementação de protocolos de segurança TLS (*Transport Layer Security*) fornecendo os certificados digitais, desde que o alojamento do sistema/aplicação/portal seja em infraestrutura gerida pela entidade contratante;
  - c) Detecção de ameaças na defesa perimétrica do sistema (por exemplo, regras definidas nas firewall, *Intrusion Detection System* (IDS), *Intrusion Prevention System* (IPS), *Web Application Firewall* (WAF), etc.);
  - d) Fornecimento de VPN para acesso remoto aos sistemas;
  - e) Segurança de DNS e correio eletrónico;
  - f) *Backups* com redundância geográfica.

#### **Cláusula 16.ª**

##### **Acessibilidade e Usabilidade**

1. No âmbito dos trabalhos a desenvolver, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis objeto deste procedimento cumprem as obrigações legais, os requisitos e as melhores práticas no que se refere às áreas da Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização dos sítios *Web* e das aplicações móveis, nomeadamente os seguintes fatores essenciais:
- a) Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/2102, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 02 de dezembro de 2016, relativa à Acessibilidade dos sítios *Web* e das aplicações móveis dos organismos do setor público, nomeadamente o nível de conformidade “AA” das WCAG 2.1 do W3C, que equivale à norma europeia EN 301 549 harmonizada;
  - b) Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), estabelecido nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, e aprovado através da Resolução do Conselho de





Ministros n.º 91/2012, de 08 de novembro, alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2018, de 5 de janeiro, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018, nomeadamente quanto à alteração da Tabela III “Tecnologias de interface Web, incluindo acessibilidade, ergonomia, compatibilidade e integração de serviços”;

- c) Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligidas nos sítios Web <https://www.acessibilidade.gov.pt/>, <https://usabilidade.gov.pt> e <https://selo.usabilidade.gov.pt>, em articulação com a Equipa de Experiência Digital, da Direção de Transformação Digital da AMA, nomeadamente para garantir que os entregáveis provocam impacto positivo no índice de Acessibilidade nas plataformas onde serão disponibilizados
- d) Garantir o cumprimento dos requisitos de acessibilidades de todos os entregáveis, nomeadamente documentos em PDF, HTML, STORY e outros formatos.

#### **Cláusula 17.ª** **Gestão de Dados**

1. O cocontratante deverá garantir que os entregáveis objeto deste procedimento contemplem os mecanismos necessários para a gestão de Dados, de modo a que os mesmos sejam guardados e disponibilizados à AMA em todo o ciclo de vida do produto.
2. Para os efeitos previstos no número anterior considera-se que “Dados” são:
  - a) Eventos correspondentes a uma sequência de símbolos qualificáveis ou quantificáveis, não assumindo significado por si só, tendo por base, observações, medições, acontecimentos;
  - b) Considerados o idioma de entrada para um computador, sendo a informação o resultado de saída;
  - c) Algarismos, símbolos, texto, coordenadas, mensagens, imagens, sons e vídeo. Qualquer texto ou algarismo, constitui um dado; mesmo que possa não ser percecionado para o leitor, como são por exemplo dados para georreferenciação.
3. Independentemente do formato de entrega, todos os elementos registados e armazenados por um suporte digital devem ser complementados por um conjunto de informações que os ajudem a compreender, designados por Metadados, os quais podem ser estruturais, técnicos, descritivos, administrativos e de direitos.
4. Os Dados podem ser apresentados como “Dados Estruturados”, quando são formatados, organizados numa estrutura predefinida, como por exemplo tabelas constituídas por linhas e colunas, ou como “Dados não estruturados” quando não possuem uma formatação predefinida.
5. Os formatos dos Dados devem ficar definidos no âmbito da execução do contrato tendo em consideração as características dos mesmos e as necessidades específicas a que se destinam, como por exemplo a georreferenciação, devendo ser observado o disposto no Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID).
6. Fica prevista a disponibilização de dados abertos no portal dados.gov.pt, devendo ser cumprido o regime





legal relativo à reutilização de informações no setor público.

7. Em relação ao número anterior, excluem-se todos os dados sujeitos ao regime legal de proteção de dados pessoais; bem como informação considerada sensível por parte da Entidade Adjudicante, sendo neste caso aplicadas as cláusulas sobre:
  - a) Proteção de dados;
  - b) Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais;
  - c) Segurança da Informação.
8. Se os Dados não se encontrarem no âmbito previsto no número anterior, em caso de incumprimento do disposto no número 6, é da responsabilidade do cocontratante produzir para a Entidade adjudicante um relatório com a respetiva fundamentação.

#### **Cláusula 18.ª**

##### **Perfil de equipa técnica a afetar aos serviços**

1. Para assegurar a prestação de serviços do presente caderno de encargos, considera-se como essencial e aplicável aos três lotes a concurso, que a equipa da cocontratante a afetar ao projeto tenha as seguintes competências e experiência profissional:
  - a) Licenciatura nas áreas de Gestão, Economia, Educação/Formação, Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Programação, Design e Comunicação, ou equivalentes;
  - b) Experiência, no mínimo de 5 anos, em:
    - i. Conceção e promoção de estudos de autodiagnóstico e prospetivos, incluindo modelos de sustentabilidade;
    - ii. Gestão de projetos formativos com organismos públicos;
    - iii. Na conceção e revisão de conteúdos técnicos na área dos serviços públicos digitais;
    - iv. Em instructional design, de conteúdos pedagógicos para formação a distância e eLearning;
    - v. No desenvolvimento e implementação de projetos tecnológicos em web e aplicações móveis na Administração Pública;
    - vi. Na conceção e revisão de conteúdos didáticos com recurso a ferramentas e softwares como sejam o Articulate Storyline, Camtasia, Adobe, entre outros;
    - vii. Na conceção de conteúdos em HTML.
  - c) Experiência na redação de textos e informações didáticas para públicos diversos, em especial funcionários da administração pública, mas também para os cidadãos e empresários em geral;
  - d) Experiência na área da formação profissional certificada mas também na formação informal;
  - e) Conhecimentos nas áreas da acessibilidade e usabilidade, preferencialmente com experiência na conceção de conteúdos pedagógicos acessíveis;
  - f) Experiência da conceção de conteúdos e planos de comunicação e marketing para diversos canais;
  - g) Experiência na preparação e dinamização de webinars, comunidades de prática e focus group online.





2. Os recursos humanos a afetar ao projeto não necessitam de deter, cada um, todas as competências e experiências identificadas nas alíneas a) a g) do ponto anterior mas devem, em conjunto, reunir as competências/experiências indicadas;
3. O cocotrantante deverá disponibilizar um Gestor de Projeto que garanta a articulação com a AMA.
4. O cocontratante deve apresentar um resumo curricular de cada recurso humano a afetar ao projeto, não superior a duas páginas A4, no formato europeu, focado nas competências e experiências relacionadas com as atividades do contrato, podendo a AMA, I.P. solicitar, no decurso do contrato, informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.

#### **Cláusula 19.ª**

##### **Substituição das equipas**

1. 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 comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.
  - 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 2 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.

#### **Cláusula 20.ª**

##### **Níveis de serviço**

1. O cocontratante obriga-se a:
  - a) Cumprir os prazos de entrega dos conteúdos a acordar entre as partes em sede de projeto;
  - b) Apresentar os entregáveis, a acordar em sede de projeto, nos vários formatos indicados na cláusula 14ª;
  - c) Entregar 2 cópias de cada conteúdo pedagógico realizado, em versão digital e com as respetivas fontes editáveis, sendo que uma cópia deve ser entregue via email ou por transferência online, na conclusão de cada produto, e outra cópia integrada numa Pen ou num cartão de memória, no término do contrato, com a inclusão de todos os produtos concebidos;
  - d) Cumprir a tabela de critérios de qualidade dos conteúdos pedagógicos, a conceber por acordo entre as partes e ajustada a cada tipo de produto/conteúdo, sendo que os produtos só serão considerados finalizados após a avaliação das conformidades e validação final da AMA, I.P.;
  - e) Efetuar todas as revisões e correções dos conteúdos e produtos nos prazos a estabelecer para cada tipo de produto, a definir por acordo entre as partes, sendo que os mesmos erros ou incorreções assinalados pela AMA, I.P. não podem ser apresentados mais do que duas vezes.



**Cláusula 21.ª**

**Equipamentos e software**

É da responsabilidade da cocontratante assegurar a infraestrutura tecnológica, equipamentos informáticos e softwares necessários para assegurar os serviços referidos neste caderno de encargos.

**Cláusula 22.ª**

**Planeamento e cronograma**

1. A prestação de serviços ocorrerá no ano de 2020.
2. O contrato será executado através do cronograma do projeto aprovado entre as partes no seu início, com os ajustamentos que vierem a ser acordados ao longo da sua realização.

**Cláusula 23.ª**

**Entregáveis e documentação**

1. O cocontratante deverá apresentar o documento “Conformidade com o RGPD” de acordo com o nº 3 da Cláusula 15.ª.
2. O cocontratante deverá produzir e submeter à aprovação da AMA a seguinte documentação de acompanhamento e gestão:
  - a) No prazo máximo de 5 dias a contar da celebração do contrato:
    - i. Plano detalhado de projeto com cronograma semanal e matriz de responsabilidades com identificação clara dos papéis e competências/responsabilidades no projeto e entregáveis correspondentes;
  - b) No decurso do projeto:
    - i. Conteúdos formativos e informativos expostos na cláusula 15ª;
    - ii. Relatórios e outra documentação relativa aos estudos e modelos expostos na cláusula 15ª.
  - c) Toda a documentação que possa ser necessária no decorrer da prestação de serviços.
3. Entrega de todos os materiais e conteúdos a conceber no âmbito do projeto, na versão de produto final bem como em formato editável, e entrega de todas as imagens, objetos e avatares, a construir para os diversos conteúdos, em ficheiros fonte individualizados.
4. O cocontratante deverá ainda apresentar, juntamente com os entregáveis, relatório com os conteúdos pedagógicos concebidos e validados pela AMA, com a indicação do número de unidades por cada tipo de conteúdo indicado na cláusula 4ª.

**Cláusula 24.ª**

**Gestores do Contrato**

1. Os gestores do contrato, respetivamente dos Lotes 1, 2 e 3, com a função de acompanharem permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, serão designados 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 25.ª**

##### **Mecanismos formais de acompanhamento**

1. Deverão ser asseguradas reuniões periódicas de progresso, para ponto de situação dos desenvolvimentos a efetuar, aferição de riscos e constrangimentos, definição de próximos passos, etc.
2. As reuniões referidas no ponto anterior poderão ser mais frequentes em caso de necessidade de discussão/levantamento de requisitos e o cocontratante deverá sempre garantir as respetivas atas até 2 dias úteis após a sua realização.
3. Deverão ser asseguradas reuniões periódicas de steering com regularidade a definir em sede de gestão de projeto.
4. As reuniões deverão ser realizadas presencialmente, nas instalações da sede da AMA, I.P., por Teams ou por qualquer outro meio de comunicação à distância que permita a partilha de som e imagem, a definir em sede de projeto.

