



## **CONSULTA PRÉVIA 225/20/DCP/ECF/MELHORIA E MANUTENÇÃO DAS PLATAFORMAS DE CONTEÚDOS E DE FORMAÇÃO DA ACADEMIA AMA**

### **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	4
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	5
Cláusula 7.ª Sigilo	5
Cláusula 8.ª Proteção de dados	6
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	7
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	8
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	8
Cláusula 12.ª Foro competente	8
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	9
<b>Cláusulas Técnicas</b>	<b>9</b>
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	9
Cláusula 15.ª Perfil técnico da equipa	11
Cláusula 16.ª Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	12
Cláusula 17.ª Acessibilidade e Usabilidade	13
Cláusula 18.ª Gestão de Dados	14
Cláusula 19.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação	15
Cláusula 20.ª Níveis de serviço	16
Cláusula 21.ª Planeamento	16
Cláusula 22.ª Entregáveis e documentação	17
Cláusula 23.ª Verificação e aceitação dos bens	17
Cláusula 24.ª Gestor do Contrato	18
<b>ANEXO I</b>	<b>19</b>





## 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 aquisição de serviços de melhoria e manutenção das plataformas utilizadas para a conceção da Formação da Academia AMA, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
2. Este procedimento foi dividido em dois lotes, detalhados na cláusula 14ª, podendo os concorrentes responder para ambos ou apenas para um dos lotes:
  - Lote 1: Plataforma de conteúdos (Moodle)
  - Lote 2: Plataformas de Gestão da Formação (Humantrain/Humanportal)

### 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.

### Cláusula 3.ª

#### Duração

O contrato inicia a sua vigência na data da sua celebração e cessa a 31 de dezembro de 2020 ou antes se esgotado o seu preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

### Cláusula 4.ª

#### Preço base

1. O preço contratual é de 50.000,00€ (cinquenta mil euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, distribuindo-se da seguinte forma:
  - a) Lote 1: Preço contratual de 20,000,00 € (não submetido à concorrência);
  - b) Lote 2: Preço contratual de 30,000,00 € (não submetido à concorrência).
2. Os preços base unitários para cada um dos lotes, submetidos à concorrência, são os seguintes:
  - a) Lote 1:





- i. O preço base unitário dos desenvolvimentos web para acessibilidade e usabilidade do Moodle é de 7.500,00€ (sete mil e quinhentos euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
  - ii. O preço base unitário dos serviços de parametrizações adicionais do Moodle é de 2.510,00€ (dois mil, quinhentos e dez euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
  - iii. O preço base unitário hora de serviços de suporte técnico e helpdesk é de 25€ (vinte e cinco euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, num total mínimo estimado de cerca de 80 horas.
  - iv. O preço base unitário hora de serviços de desenvolvimento e programação de novas funcionalidades é de 40€ (quarenta euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, num total mínimo estimado de cerca de 175 horas.
  - v. O preço base unitário hora de serviços de conceção de tutoriais é de 15€ (quinze euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, num total mínimo estimado de cerca de 66 horas.
- b) Lote 2:
- i. O preço base unitário hora dos serviços de assistência e suporte técnico é de 47€ (quarenta e sete euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, até ao valor de 6.000€ (seis mil euros);
  - ii. O preço base unitário hora dos serviços de desenvolvimento é de 50€ (cinquenta euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, até ao valor de 24.000€ (vinte e quatro mil euros);
3. São excluídas as propostas cujo valor seja superior aos preços base unitários indicados no número anterior.
4. 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) Todos os encargos decorrentes de implementações, de qualquer ordem, com vista ao cumprimento dos níveis de serviço definidos nas cláusulas técnicas;
  - c) Encargos com equipamento informático;
  - d) Encargos com telecomunicações;
  - e) Seguro de acidentes de trabalho.

#### **Cláusula 5.ª**

##### **Condições de pagamento**

1. A faturação é efetuada num único pagamento após validação pela AMA dos relatórios de consumo de horas e dos 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. 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 dos prazos acordados pelas partes no plano do projeto, será aplicada uma penalidade no montante correspondente a 0,5% do preço contratual por cada dia de 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 omissa 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. É objeto do presente Caderno de Encargos a aquisição de serviços de melhoria e manutenção evolutiva, corretiva e preventiva das plataformas utilizadas para a conceção da Formação na AMA, nomeadamente a Plataforma de conteúdos (Academia AMA - Moodle) que corresponde ao lote 1 e a Plataformas de Gestão da Formação (Humantrain/Humanportal), que corresponde ao lote 2 com a seguinte ordem de trabalhos:

#### **Plataforma de conteúdos (Lote 1):**

- a) Desenvolvimentos web para acessibilidade e usabilidade:
  - i. Correção de todos os problemas de acessibilidade web, identificados pelo validador “AccessMonitor”, disponível em <https://www.acessibilidade.gov.pt/>, por forma à existência, apenas, de práticas de acessibilidade web aceitáveis, nos vários níveis A, AA e AAA, para o sítio web da Academia AMA (<https://academia.ama.gov.pt/>) – página inicial e todas as páginas Moodle diretamente ligadas a esta (i.e. todas as páginas acedidas através da página inicial), - bem como eventuais adaptações ao código genérico do tema e do próprio sistema Moodle, por forma a que as páginas geradas não apresentem problemas de acessibilidade e usabilidade (exclui-se, deste âmbito, os conteúdos dos cursos existentes).
  - ii. Verificação e correção do conteúdo digital da Academia AMA – página inicial e todas as páginas Moodle diretamente ligadas a esta (i.e. todas as páginas acedidas através da página inicial) - bem como eventuais adaptações ao código genérico do tema e do próprio sistema Moodle, por forma a fazer face aos requisitos mínimos necessários à obtenção do Selo Prata de Usabilidade e Acessibilidade (<https://selo.usabilidade.gov.pt/requisitos.html>), com obtenção e registo de evidências para cada uma das *checklist* de controlo.





- iii. Personalização do tema em uso na Academia AMA (adaptado do tema “Boost”) por forma a que seja possível a atualização e personalização, de forma autónoma pela Equipa de Formação, da informação disponível na página inicial, respeitando as diretrizes WCAG 2.1.

b) Parametrizações adicionais Moodle:

- i. Desenvolvimento de *dashboards* parametrizáveis, passíveis de inclusão no âmbito de disciplinas e da plataforma em geral, que apresentem, em tempo real e preferencialmente de forma visual/gráfica, informação diversa de atividades dos utilizadores - e.g. acesso a disciplinas, medalhas adquiridas, interação/acesso a recursos, pautas -, com possibilidade de exportação de dados para ficheiros de formato comum (e.g. CSV, XLS, HTML)
- ii. Instalação e configuração do plugin MS Teams
- iii. Migração para a última versão estável do Moodle, com análise prévia e resolução de eventuais constrangimentos ao nível de incompatibilidades com soluções em uso (tema e/ou *plugins*)
- iv. Remoção do acesso ao ecrã de autenticação para todos os utilizadores, exceto Administradores do sistema

c) Bolsas de horas para manutenção evolutiva, corretiva e preventiva:

- i. Bolsa de horas destinada ao suporte técnico e helpdesk
- ii. Bolsa de horas destinada a desenvolvimentos/programação de novas funcionalidades
- iii. Bolsa de horas destinada à conceção de conteúdos pedagógicos de exemplificação de utilização no Moodle (tutoriais Moodle com recurso à funcionalidade de “Demonstrações ao utilizador”)

**Plataformas de Gestão da Formação (Lote 2):**

a) Desenvolvimentos web para acessibilidade e usabilidade:

- i. Correção de todos os problemas de acessibilidade web, identificados pelo validador “AccessMonitor”, disponível em <https://www.acessibilidade.gov.pt/>, por forma à existência, apenas, de práticas de acessibilidade web aceitáveis, nos vários níveis A, AA e AAA, para o sítio web da Área de Utilizador da Academia AMA (<https://areautilizador-academia.ama.gov.pt>) – página inicial e todas as páginas do HumanPortal diretamente ligadas a esta (i.e. todas as páginas acedidas através da página inicial), - bem como eventuais adaptações ao código genérico do sistema, por forma a que as páginas





geradas (oferta formativa e outras) não apresentem problemas de acessibilidade e usabilidade.

- ii. Verificação e correção do conteúdo digital da área de Utilizador da Academia AMA – página inicial e todas as páginas diretamente ligadas a esta (i.e. todas as páginas acedidas através da página inicial) - bem como eventuais adaptações ao código genérico do próprio sistema, por forma a fazer face aos requisitos mínimos necessários à obtenção do Selo Prata de Usabilidade e Acessibilidade (<https://selo.usabilidade.gov.pt/requisitos.html>), com obtenção e registo de evidências para cada uma das checklist de controlo.

b) Parametrizações adicionais Humantrain / HumanPortal:

- i. Integração do Humantrain com o software de Gestão de Recursos Humanos da AMA
- ii. Desenvolvimento de funcionalidade que permita a integração, via área pessoal do formando, das datas de realização dos cursos com o calendário pessoal dos formandos (e.g. Outlook)
- iii. Parametrização da funcionalidade “Demonstrar Interesse” por forma a que o utilizador não deva indicar qualquer tipo de informação adicional aquando da demonstração
- iv. Parametrização da opção de “Inscrição” por parte dos utilizadores, por forma a que seja possível controlar a visibilidade da opção no Humanportal, independentemente do estado da ação
- v. Desenvolvimento de funcionalidade nas “Ações das Chefias” que permita aos responsáveis a visualização do total de horas em cada curso frequentado/a frequentar pelos elementos da sua equipa, bem como o desenvolvimento de menu adicional com indicação de horas de formação acumuladas, em função do ano e do formando.

c) Outros trabalhos a serem designados ao longo do projeto, a serem integrados nas bolsas de horas acordo com as seguintes bolsas de horas para manutenção evolutiva, corretiva e preventiva:

- i. Bolsa de horas destinada à assistência, suporte técnico e administração do sistema,
- ii. Bolsa de horas destinada a desenvolvimento a programação de novas funcionalidades.

**Cláusula 15.<sup>a</sup>**

**Perfil técnico da equipa**

O(s) cocontratante(s) dos Lotes 1 e Lote 2 devem definir uma equipa com as competências adequadas e com um mínimo de recursos humanos que respondam às horas solicitadas e aos curtos prazos de execução.



**Cláusula 16.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 17.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) Elaboração da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade prevista nos Artigos 8.º e n.º 5 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 83/2018, bem como as respetivas evidências, nos termos estipulados no referido diploma legal e nos sítios *Web* <https://selo.usabilidade.gov.pt/index.html> e <http://www.acessibilidade.gov.pt>;
  - c) 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”;

- d) Cumprimento dos requisitos do Selo de Usabilidade e Acessibilidade e respetiva aposição, de acordo os parâmetros definidos no sítio Web <https://selo.usabilidade.gov.pt/>, devendo garantir, em conjunto com a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, o nível mínimo de Selo Prata (<https://selo.usabilidade.gov.pt/prata.html>);
- e) Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligidas nos sítios Web <http://www.acessibilidade.gov.pt/>, <https://usabilidade.gov.pt/menu-interior> e <https://selo.usabilidade.gov.pt/bronze.html>, em articulação com a Equipa de Experiência Digital, da Direção de Transformação Digital da AMA.

#### **Cláusula 18.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) estruturados, quando formatados, organizados numa estrutura predefinida, como por exemplo tabelas constituídas por linhas e colunas;
  - d) não estruturados, quando não possuem uma formatação predefinida;
  - e) qualquer texto ou algarismo, mesmo que possa não ser percecionado para o leitor, como são por exemplo dados para georreferenciação;
  - f) 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;
  - g) Constituem exemplos de dados, algarismos, símbolos, texto, coordenadas, mensagens, imagens, sons e vídeo.
3. O(s) formato(s) dos dados deve(m) ficar definidos no âmbito da execução do contrato tendo em consideração as características dos dados e as necessidades específicas a que se destinam, como por exemplo a georreferenciação.
4. Fica prevista a disponibilização de dados abertos no portal dados.gov.pt, excluindo-se todos os dados

sujeitos ao regime legal de proteção de dados pessoais, bem como informação considerada sensível por parte da Entidade Adjudicante.

**Cláusula 19.ª**

**Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação**

1. No decorrer da execução do contrato o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. Cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
  - a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade
  - b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA
  - c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes
  - d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança
  - e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro
  - f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
3. O equipamento usado pelos consultores externos tem o Sistema Operativo atualizado, estão protegidos com sistemas anti-virus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
4. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento
5. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores
6. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA. O acesso à informação, nomeadamente ao código fonte, será dado mediante abertura de acessos individuais ao consultor, após efetuado o respetivo pedido pelo GP junto da DSI
7. Durante a execução do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
  - a) Critical: 5 dias seguidos;
  - b) High: 7 dias úteis;
  - c) Medium: 15 dias úteis
  - d) Low: 40 dias úteis
8. No período de garantia do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
  - a) Critical: 10 dias seguidos;
  - b) High: 17 dias úteis;

- c) Medium: 25 dias úteis
  - d) Low: 50 dias úteis
9. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.

#### **Cláusula 20.ª**

##### **Níveis de serviço**

1. O cocontratante obriga-se a:
  - a) Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos e atividades a acordar entre as partes;
  - b) Participarem reuniões de coordenação com os representantes da AMA, em datas acordadas entre as partes e/ou sempre que solicitado pela AMA, das quais deve lavrar ata a aprovar pela AMA;
  - c) Ministrando formação aos colaboradores da AMA relativamente aos serviços prestados para garantia do desenvolvimento de competências necessárias à boa utilização das plataformas Moodle/gestão da formação (em função do Lote), nas instalações da AMA ou através de ferramentas de comunicação à distância, com a frequência e prazos a acordar entre as partes;
  - d) Entregar à AMA um relatório cumulativo, com a descrição das tarefas desenvolvidas, incluindo, discriminadamente, o número de horas consumidas com cada tarefa.
2. Todos os relatórios, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.
3. O não cumprimento do disposto no número 1 confere à AMA o direito a uma indemnização pelos custos incorridos e prejuízos sofridos, sem prejuízo da aplicação das devidas penalidades.

#### **Cláusula 21.ª**

##### **Planeamento**

1. No prazo máximo de 3 dias úteis após a data de celebração do contrato terá lugar uma reunião de início do projeto, a qual terá, no mínimo, a seguinte ordem de trabalhos:
  - a) Apresentação pelo cocontratante do plano detalhado de projeto das primeiras atividades identificadas nas alíneas a) e b) do ponto 1 da Cláusula 14ª, em função do Lote;
  - b) Aceitação ou não pela AMA do plano detalhado de projeto.
2. No caso de não-aceitação pela AMA do plano de projeto, o cocontratante obriga-se a apresentar, no prazo máximo de 2 dias úteis, novo plano de projeto, aplicando-se neste caso, e com as devidas adaptações, o procedimento de aceitação previsto no n.º 1 da cláusula 22ª.
3. A aceitação provisória e final do objeto do contrato decorrerá de acordo com o estipulado na cláusula 22ª.





## **Cláusula 22.ª**

### **Entregáveis e documentação**

1. O Cocontratante deverá apresentar o documento “Conformidade com o RGPD” de acordo com o nº 3 da Cláusula 16.ª.
2. O Cocontratante deverá entregar os Manuais detalhados das soluções desenvolvidas até à data de conclusão do contrato, nomeadamente:
  - a) Administração;
  - b) Utilização.
3. O Cocontratante deverá fornecer manuais ou conteúdos multimédias simples para cada tipo de utilizadores (administradores, formandos, formadores e coordenadores de formação), quando aplicável, com o passo a passo de acesso a funcionalidades desenvolvidas, configuradas ou implementadas, de acordo com os diferentes perfis e permissões.

## **Cláusula 23.ª**

### **Verificação e aceitação dos bens**

1. Efetuados os testes às soluções/funcionalidades desenvolvidas nos termos previstos, a AMA, por si ou através de terceiro designado para o efeito, procede à aceitação provisória dos mesmos através de uma inspeção quantitativa e qualitativa, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às quantidades estabelecidas na requisição e se reúnem os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Durante a fase de inspeção dos serviços objeto do contrato, o cocontratante deve prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. Em caso de silêncio da AMA, findo o prazo de 5 dias após a aceitação provisória, os serviços consideram-se aceites definitivamente, ocorrendo a transferência da posse e da propriedade das soluções para a AMA, sem prejuízo das obrigações de garantia e suporte que impendem sobre o cocontratante.
4. No caso dos testes referidos no n.º 1 não comprovar a total operacionalidade das soluções, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com os requisitos técnicos e funcionais definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, a AMA, por si ou através de terceiro designado para o efeito, deve disso informar, por escrito, o cocontratante.
5. No caso previsto no número anterior, o cocontratante deve proceder, à sua custa e no prazo referido nos números seguintes, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade das soluções e o cumprimento das exigências legais e dos requisitos técnicos e funcionais exigíveis.





6. O cocontratante dispõe de um prazo máximo de três dias úteis a contar da comunicação referida no n.º 4, para proceder à substituição/correção das soluções em caso de rejeição dos mesmos ou para suprir as deficiências e irregularidades detetadas.
7. Após a realização das correções necessárias pelo cocontratante, no prazo respetivo, a AMA procede à realização de novos testes, nos termos dos números anteriores.
8. A aceitação dos serviços objeto do contrato não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com os requisitos técnicos e funcionais previstos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
9. A rejeição dos serviços disponibilizados, nos termos da presente cláusula, não confere ao cocontratante o direito a qualquer indemnização.
10. A rejeição dos serviços por parte da AMA, confere-lhe o direito a ser indemnizada pelos custos incorridos e prejuízos sofridos, sem prejuízo da aplicação das devidas penalidades.

#### **Cláusula 24.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.





## ANEXO I

### 1. ENQUADRAMENTO

No sentido de responder às necessidades de formação dos funcionários AMA e dos colaboradores da Rede Nacional de Serviços de Atendimento, foi concebida, em 2008, a Iniciativa Nova Aprendizagem.

Em 2019, numa ótica de renovação da oferta de serviços de formação e promoção de competências da AMA, e sob a coordenação da Equipa de Competências e Formação, nasce a Academia AMA que vem substituir e alargar a anteriormente designada “Nova Aprendizagem”. Concomitantemente, com o surgimento da marca tem lugar uma renovação da imagem e funcionamento geral da plataforma de aprendizagem, com vista a uma oferta de ambientes de formação mais ricos, funcionais e eficientes.

Em meados de 2020 é lançada a Academia AMA 2.0, que introduz um ambiente dedicado à gestão e consulta administrativa da formação, permitindo a todos os envolvidos no processo formativo – formandos, formadores, dirigentes e gestores de formação – acederem, a qualquer momento, a informação relevante relacionada com a formação.

Nesse contexto, dotada de sistemas de informação eficientes, e em par com uma disponibilização cada vez mais dinâmica e diversificada de conteúdos, a Academia AMA pretende alargar a sua ação ao exterior e estabelecer-se como uma referência para a formação na Administração Pública.

### 2. ÂMBITO

Em linha com o descrito no ponto anterior, estima-se um elevado aumento de utilizadores das soluções de formação da AMA, o que se traduz, por um lado, numa maior diversidade de perfis e respetivas necessidades específicas e, por outro, num aumento da visibilidade e utilização global da plataforma de conteúdos e do sistema de Gestão da Formação – ponto de entrada a toda a formação da AMA.

Nesse sentido, o presente procedimento tem por objetivo garantir uma maior qualidade da plataforma de conteúdos Moodle e do sistema de Gestão da Formação, quer ao nível de aspetos de acessibilidade e usabilidade, quer ao nível das funcionalidades disponíveis aos utilizadores, procurando garantir, em simultâneo, serviços de suporte para manutenção evolutiva, corretiva e preventiva que possa fazer face a eventuais necessidades que surjam no futuro próximo, de acordo com a experiência e feedback fornecidos pelos utilizadores.

