

**PROCEDIMENTO POR CONSULTA PRÉVIA –
Proc. 070/201/002.5 –**

Consulta Prévia n.º 001/AHPADT/2020

**Aquisição de Serviços para “Desenvolvimento de Plataforma
Marketplace/E-Commerce; sistema de monitorização da pegada
ecológica; Ajustamento do WEBSITE | Aldeias Históricas de Portugal”**

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Proc. 070/201/002.5 –	1
Consulta Prévia n.º 010/AHPADT/2020	1
CAPÍTULO I –	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Cláusula 1ª – Objeto	4
Cláusula 2ª – Contrato	5
Cláusula 3ª – Prazo	5
Cláusula 4.ª - Preço Base	6
CAPÍTULO II	6
OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	6
Cláusula 5.ª - Obrigações principais do adjudicatário	6
Dever de sigilo e Proteção de Dados Pessoais	8
Cláusula 6.ª	8
Objecto do dever de sigilo e da Proteção de Dados Pessoais	8
Cláusula 7.ª	9
Prazo do dever de sigilo	9
Cláusula 8.ª	10
Direitos de propriedade intelectual e/ou industrial	10
CAPÍTULO III	10
OBRIGAÇÕES DA ASSOCIAÇÃO	10
Cláusula 9.ª - Preço Contratual	10
Cláusula 10.ª - Condições de pagamento	11
CAPÍTULO IV	12
PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO	12
Cláusula 11.ª - Penalidades Contratuais Resolução	12
Cláusula 12.ª - Força Maior	13
Cláusula 13.ª - Resolução por parte da Entidade Adjudicante	14
Cláusula 14.ª - Resolução por do Adjudicatário	14
CAPÍTULO IV	14
DISPOSIÇÕES FINAIS	14

Cláusula 15.ª - Comunicações e Notificações	14
Cláusula 16.ª - Contagem dos prazos.....	14
Cláusula 17.ª - Foro competente	14
Cláusula 18.ª - Legislação aplicável.....	15
Cláusula 19.ª – Cabimentação e dotação orçamental	15
PARTE II	16
CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	16
CAPÍTULO I	16
SERVIÇOS A FORNECER	16
Cláusula n.º 1	16
Enquadramento	16
Cláusula n.º 2	18
Objeto	18
Cláusula n.º 3	24
Metodologia de Trabalho e Cronograma	24
Cláusula n.º 4	25
Aspetos a considerar na proposta	25

Cláusulas gerais

PARTE I CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I –

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª – Objeto

- a. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA **“Desenvolvimento de Plataforma Marketplace/E-Commerce; sistema de monitorização da pegada ecológica; Ajustamento do WEBSITE | Aldeias Históricas de Portugal”**, no âmbito do “Projeto Experience AHP”, ao abrigo da Linha de Apoio “Valorização Turística do Interior”, a qual tem inerente os objetivos estratégicos abaixo dispostos:
- Desenvolver ferramentas de apoio à experiência turística de base tecnológica que contribuam para potenciar a atividade do tecido económico local e melhorar a experiência de visita dos turistas;
 - Apostar na presença *online* e na disponibilização de ferramentas que permitam ao turista a construção da sua experiência AHP;
 - Contribuir para a monitorização da pegada ecológica no que respeita ao consumo dos turistas;
 - Contribuir para a visibilidade de áreas conexas, nomeadamente as previstas no setor das indústrias culturais e criativas como potencial de atração de novos talentos e de promoção da Rede das Aldeias Históricas de Portugal, bem como dos produtos locais associados à fileira agrícola.

Cláusula 2ª – Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicatária;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.
5. Respeitando os limites previstos no artigo 313.º do CCP, o contrato poderá ser modificado, para além dos fundamentos previstos no Código dos Contratos Públicos, nos seguintes casos:
 - 1) Alteração da política e identidade das Aldeias Históricas de Portugal;
 - 2) Não elegibilidade das despesas inerentes às prestações contratuais e/ou alteração do financiamento respetivo (mesmo que não anormal e previsível);

Cláusula 3ª – Prazo

O prazo definido para a conclusão dos serviços objeto do presente procedimento é de 5 meses ou até 30 de junho de 2021, consoante a primeira data a ser atingida, não podendo ser prorrogado e/ou modificado, nos termos da lei, mantendo-se em vigor até ao cumprimento de todas as obrigações objeto do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.ª - Preço Base

- a) O montante máximo (preço base) que a entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela execução do contrato (incluindo eventuais renovações e prorrogações de prazo) é de 70.000,00€ (setenta mil euros), acrescido de imposto sobre o valor acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor, o qual limita o preço contratual a propor.
- b) A definição deste preço base, nos termos do n.º 7 do artigo 17º do CCP, na redação atual, teve como fundamento a consulta no portal base gov. de procedimentos com alguma similitude, acrescido de uma margem que se considera poder incluir o sistema de monitorização da pegada ecológica, uma vez que não existe histórico. Assim, o valor base foi definido a partir de um valor médio decorrente da consulta no portal base gov e a margem entre este e a dotação disponível na respetiva candidatura.
- c) O montante acima referido inclui deslocações e a alocação dos recursos necessários para o fornecimento em pleno da prestação de serviços;

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Cláusula 5.ª - Obrigações principais do adjudicatário

- 1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o adjudicatário as seguintes obrigações:
 - a) Prestar os serviços nos termos especificados nas Cláusulas Técnicas do presente Caderno de Encargos no prazo estabelecido;

- b) Comparecer nas instalações da Associação sempre que seja convocado para o efeito;
 - c) A transferência da propriedade dos bens, objeto do procedimento;
 - d) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
 - e) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
 - f) Realizar todas as tarefas solicitadas pela entidade adjudicante e abrangidas pelo contrato a celebrar, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa mesmo que para tal tenha de recorrer aos meios humanos, materiais e informáticos que entenda necessários e adequados ao fornecimento da prestação dos serviços e à completa execução das tarefas ao seu cargo;
 - g) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições de prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
 - h) Manter atualizados todos os documentos de habilitação, entregando-os à Associação;
 - i) Manter o sigilo e garantir a confidencialidade;
 - j) Cumprir todas as obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e respetiva legislação;
 - k) Comunicar atempadamente e em tempo útil toda e qualquer informação ou facto que possa interferir com o bom, pontual e integral cumprimento do contrato.
2. O adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das prestações contratuais a que está obrigado;
3. O Adjudicatário deve emitir faturas nos termos legais, tendo em conta, se for o caso, o previsto no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro e respetivas alterações.

Dever de sigilo e Proteção de Dados Pessoais

Cláusula 6.ª

Objecto do dever de sigilo e da Proteção de Dados Pessoais

1. Para além do disposto no artigo 290.º do CCP, o prestador deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa às Aldeias Históricas de Portugal – Associação de Desenvolvimento Turístico ou às entidades, públicas e/ou privadas, que com esta se relacionem, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objecto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado directa e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respectiva obtenção pelo Adjudicatário ou a que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido das entidades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O adjudicado é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o disposto 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).
5. O adjudicado assume, designadamente, as seguintes obrigações relativas à proteção de dados pessoais:
 - a) Tratar os dados pessoais nos termos exigidos no RGPD e apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante;
 - b) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - c) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - d) Garantir o integral cumprimento do RGPD e respetiva legislação, bem como as condições aqui previstas, quando pretenda subcontratar (nos termos legais e se aplicável);

- e) Ter em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante quanto aos pedidos dos titulares dos dados formulados no 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 e no RGPD, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado, ou pelas entidades públicas competentes.
6. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar da verificação de algum incumprimento do RGPD, deve notificar o Adjudicatário para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido Regulamento.
7. Caso o Adjudicatário 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 Adjudicatário, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
8. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Adjudicatário, ou através do acionamento da caução prestada.
9. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Adjudicatário, este deverá, no prazo de 10 dias, por fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
10. Caso o Adjudicatário não cumpra o RGPD, impeça ou não colabore na realização das auditorias, inspeções ou fiscalizações referidas no n.º 5 da alínea h) e n.º 7 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por incumprimento muito grave do Adjudicatário.

Cláusula 7.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de cinco anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à protecção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 8.ª

Direitos de propriedade intelectual e/ou industrial

1. O Adjudicatário é responsável pelo cumprimento e respeito pelos direitos de propriedade intelectual e/ou industrial no âmbito da prestação do objeto do contrato a celebrar, devendo suportar todos os custos ou encargos decorrentes do fornecimento e utilização de marcas registadas, patentes, licenças ou dados estatísticos e informativos.
2. Caso a entidade adjudicante seja responsabilizada pela violação de direitos de propriedade intelectual e/ou industrial no âmbito da execução do contrato e, nesse contexto, lhe venha a ser exigido o pagamento de qualquer valor, seja a título de indemnização, penalidade, coima, multa ou qualquer outro, o adjudicatário, quando seja culposamente responsável pelas causas que originarem aquele pagamento pela entidade adjudicante, obriga-se a indemnizar integralmente a entidade adjudicante por todos os danos sofridos e despesas incorridas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da interpelação para esse efeito;
3. O resultado decorrente da execução do contrato é propriedade exclusiva da Aldeias Históricas de Portugal – Associação Desenvolvimento Turístico e todos os conteúdos deverão ser entregues a esta, não podendo, em momento algum, a entidade adjudicatária reclamar créditos pela sua prestação ao abrigo deste procedimento ou transferi-los ou disponibilizá-los a terceiros, salvo prévio consentimento escrito por parte daquela entidade adjudicante.

CAPÍTULO III

OBRIGAÇÕES DA ASSOCIAÇÃO

Cláusula 9.ª - Preço Contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do presente contrato, incluindo eventuais modificações nos termos dos artigos 311.º e seguintes do CCP, renovações ou prorrogações do prazo nos termos do artigo 97.º

do CCP, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao Adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, o qual não poderá ser superior ao valor base referido na cláusula anterior, acrescido de IVA à taxa legal em vigor de 23%.

2. O preço referido no número anterior inclui toda a bateria de recursos necessários para prestação cabal dos serviços, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, equipamentos, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3. De acordo com o artigo 300.º do CCP, não há lugar a revisão de preços, pelo que o preço contratual adjudicado manter-se-á inalterado durante toda a sua vigência.

Cláusula 10.ª - Condições de pagamento

1. O pagamento do preço contratual, definido na cláusula anterior, será efetuado da seguinte forma, mediante apresentação das correspondentes faturas e respetivas evidências do trabalho efectuado por parte do Adjudicatário:
 - a) 25% entrega da proposta de arquitetura da plataforma marketplace/E-Commerce, sistema de monitorização da pegada ecológica e ajustamento do website;
 - b) 30% com a finalização do sistema das três áreas de intervenção dispostas na alínea anterior;
 - c) 25% com a validação por via de testes de todo o sistema e a interoperabilidade entre as ferramentas anteriormente mencionadas e a app e sistema beacon mencionados na cláusula técnica n.º 2;
 - d) 20% com a finalização da formação e entrega do respetivo manual.
2. O pagamento de qualquer valor por parte da Entidade Adjudicante só pode ser efetuado se o Adjudicatário emitir as faturas nos termos legalmente exigidos, designadamente em termos de faturação eletrónica quando exigível.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.ºs 1 e 2, as faturas são pagas através de transferência bancária para o NIB indicado pelo prestador de serviços;

CAPÍTULO IV

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 11.ª - Penalidades Contratuais Resolução

1. Em caso de incumprimento, aplica-se o disposto no artigo 325.º e seguintes do CCP, com as especificidades constantes na presente cláusula contratual.
2. Em caso de atraso no início ou na conclusão dos serviços, bem como de prazos parciais de execução dos serviços, por facto imputável ao Prestador, de acordo com o prazo apresentado na sua proposta, a entidade adjudicante pode aplicar uma sanção contratual, por cada dia de atraso, em valor correspondente a 2% do preço contratual.
3. O Prestador tem direito ao reembolso das quantias pagas a título de sanção contratual por incumprimento dos prazos parciais de execução dos serviços quando recupere o atraso na execução dos trabalhos e os serviços sejam concluídos dentro do prazo de execução do Contrato.
4. Pelo incumprimento das outras obrigações emergentes do contrato, as Aldeias Históricas de Portugal – Associação de Desenvolvimento Turístico, independentemente da interpelação a que haja lugar nos termos do artigo 325.º do CCP, pode exigir do Adjudicatário, conforme o disposto no artigo 329.º do CCP, o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, e que pode ir até 30% do valor contratual.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Entidade Adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.
6. A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização nos termos legais, designadamente por mora e incumprimento definitivo, previstas no Código Civil, tal como expressamente admitido no n.º 4 do artigo 325.º do CCP.

Cláusula 12.^a - Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 13.ª - Resolução por parte da Entidade Adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave, reiterada e com impacto relevante no objeto do contrato, qualquer das obrigações que lhe incumbem, remetendo-se para o disposto na cláusula 8.ª.

Cláusula 14.ª - Resolução por do Adjudicatário

O Adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 15.ª - Comunicações e Notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, através de correio eletrónico, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para os respetivos endereços eletrónicos, a identificar no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 16.ª - Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 17.ª - Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo e fiscal de Castelo Branco, com expressa renúncia a qualquer outro

Cláusula 18.ª - Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular pelo Código dos Contratos Públicos e pela demais legislação e regulamentação aplicável.

Cláusula 19.ª – Cabimentação e dotação orçamental

1. O presente encargo encontra-se previsto no plano de ação que corporiza a Estratégia de Eficiência Coletiva, mormente através do “Projeto Experience AHP”, ao abrigo da Linha de Apoio “À Valorização Turística do Interior”, Publicada através do Despacho Normativo N.º 16/2016. A despesa é assim parte integrante deste projeto, financiada a 90% pelo Turismo de Portugal e 10% através dos municípios da Rede das AHP pela via da contrapartida pública nacional, cuja despesa será realizada em 2021.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

CAPÍTULO I

SERVIÇOS A FORNECER

Cláusula n.º 1 Enquadramento

- a) A Rede das Aldeias Históricas de Portugal é uma área destino que integra 12 Aldeias, a saber: Almeida e Castelo Mendo (Município de Almeida), Belmonte (Município de Belmonte), Linhares da Beira (Município de Celorico da Beira), Piódão (Município de Arganil), Idanha-a-Velha e Monsanto (Município de Idanha-a-Nova), Sortelha (Município de Sabugal), Marialva (Município de Mêda), Castelo Novo (Município de Fundão), Castelo Rodrigo (Município de Figueira de Castelo Rodrigo) e Trancoso (Município de Trancoso);
- b) A iniciativa enquadra-se no projeto “Experience AHP”, aprovado ao abrigo da linha de Apoio “Valorização Turística do Interior”, e é parte integrante do plano de ação que visa corporizar a estratégia de eficiência coletiva (EEC) da rede Aldeias Históricas de Portugal;
- c) Na perspetiva estratégica e no que respeita aos eixos de especialização inteligente definidos no âmbito da Estratégia de Eficiência Coletiva, a saber:
- Eixo 1 - **Investigação, desenvolvimento e inovação no turismo (Objetivo estratégico:** Valorizar os recursos naturais e culturais como pilares da diferenciação de um destino turístico sustentável – melhorar a experiência turística e diminuir a sua pegada ecológica);
 - Eixo 2 - **Inovação rural - valorização e dinamização das cadeias de valor dos recursos endógenos (Objetivo estratégico:** Fomentar o dinamismo económico, a diversidade e complementaridade entre empresas existentes em setores tradicionais e setores emergentes – consolidar ecossistemas produtivos inovadores sustentados no saber-fazer e em recursos inimitáveis da rede);

- Eixo 3 – **Inovação territorial – Aldeias Históricas sustentáveis e inteligentes:** Promover a qualificação da rede AHP e o seu uso multifuncional de forma equilibrada e sustentável,

a par da visão definida para o território:

“Afirmar a Rede de Aldeias Históricas de Portugal como território sustentável e inovador assente no conceito de Crescimento Verde, reconhecido como um destino turístico de excelência e sustentado por recursos inimitáveis, com capacidade para potenciar o desenvolvimento local integrado, diferenciando-se como *innovation leader* no âmbito dos territórios de baixa densidade”.

é pretensão da entidade adjudicante criar condições facilitadoras da coesão social, empreendedorismo, competitividade e sustentabilidade do território, devendo estas, sempre que possível, pautarem-se pelos domínios definidos pela Estratégia Europa 2020 – Crescimento Inteligente, Crescimento Sustentável e Crescimento Inclusivo;

- d) É neste quadro de atuação que surge a necessidade de se desenvolver uma plataforma integrada que, por um lado permita tratar de forma transversal a cadeia de valor inerente à indústria do turismo e áreas conexas, possibilitando deste modo dar visibilidade aos diferentes negócios e, por outro, que facilite a aquisição por parte do consumidor, o qual, a partir de uma só ferramenta deverá ter acesso a um conjunto de informação que poderá agregar num pacote e adquiri-lo;
- e) A expansão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no setor trouxe uma nova dimensão ao mercado global das viagens, permitindo o acesso a bens e serviços inovadores, dando ao turista um maior, senão total, domínio do processo de decisão e compra, cuja plataforma em referência, para além das mais-valias já evocadas, contribuirá, também, para o posicionamento do território como *innovation leader* nos territórios de baixa densidade, conforme o disposto na respetiva visão;
- f) Assim, esta plataforma assume a figura de um *marketplace* a partir da qual os agentes privados com canais próprios podem vender diretamente, constituindo-se neste âmbito como um espaço de promoção integrado dos *players* ligados ao destino Aldeias Históricas de Portugal;

- g) Atendendo o perfil heterogéneo dos agentes económicos, os quais apresentam diferentes estados de maturidade no que à integração das vendas em canais próprios diz respeito, a plataforma deverá também prever a figura de um intermediário (agência de viagens e/ou operador turístico) que concentre em si a venda de serviços/produtos, devendo também ter a função de E-Commerce agregada, gestão que se balizará por um rigoroso conjunto de condições de qualidade e excelência, que serão vertidos para regulamentos que assistirão o concurso para a concessão desta valência da plataforma. Não obstante este facto, a entidade adjudicante deverá ter acesso a toda a informação gerada, pelo que na arquitetura da plataforma devem prever 2 super-utilizadores, ou prever outra realidade que permita à entidade adjudicante a respetiva monitorização;
- h) Ainda em associação à dimensão do Marketplace, a plataforma deverá também servir de montra para o sector das indústrias culturais e criativas, nomeadamente para todos aqueles que desenvolverem conteúdos de vídeo, fotografia, infografia, entre outros, que tenham como foco de conteúdo as Aldeias Históricas que integram a Rede das Aldeias Históricas de Portugal e que pela via desta plataforma possam promover o seu trabalho, mas também promover a Rede;
- i) Em linha com a sustentabilidade ambiental, a plataforma deverá ainda integrar um sistema que permita a monitorização do consumo e da oferta na perspetiva do contributo para a pegada ecológica, sendo que neste último domínio deverá ser prevista uma categoria adicional que permita posicionar a oferta.
- j) A ação em referência é objeto de cofinanciamento, pelo que é de carácter obrigatório a utilização das regras de comunicação em todos os outputs gerados, sob orientação da entidade adjudicante.

Cláusula n.º 2
Objeto

1. **Desenvolvimento de uma Plataforma Integrada que agregue e disponibilize um conjunto de informação que possibilite ao utilizador criar e adquirir um pacote turístico à medida:**
 - 1.1: **Conceito e Princípios Orientadores a considerar na arquitetura da plataforma:**

- Em termos específicos esta plataforma deverá integrar o conceito “ticket integrado” dentro da lógica “Customer Journey”, o qual confere a possibilidade ao utilizador de pesquisar e adquirir um conjunto de serviços/bens que lhe são necessários para a sua experiência turística no destino Aldeias Históricas de Portugal, desde o seu ponto de origem ao destino, e respetivo regresso. Neste âmbito deverá ser gerado um código no qual está incluído todo o tipo de serviço/bem pago, para que o consumidor possa junto das respetivas entidades apresentar o código e ser validado por estas, requerendo por isso toda a interoperabilidade entre o sistema de fornecedores e consumidor;
- De modo a conseguirem-se ganhos de eficiência ao nível digital, a plataforma em referência deverá ficar alojada no website da entidade adjudicante: <https://aldeiahistoricasdeportugal.com/>, pelo que deverão ser considerados todos os ajustamentos do nosso *website* para que venha a absorver a plataforma mencionada no ponto anterior;
- Assim, e em linha com os pontos anteriormente descritos, a plataforma deverá assumir-se como uma ferramenta de Marketplace, apresentado versatilidade para poder concentrar áreas ligadas ao turismo, mas também às indústrias culturais e criativas. A par da dimensão ligada ao Marketplace, a plataforma deve também incorporar a função de E-Commerce e atender aos requisitos abaixo dispostos, transversais a toda a intervenção a que respeita o presente objeto de contratação:
 - ✓ Ser responsiva de modo a adequar-se a qualquer equipamento, bem como deverá adotar a regra da infoacessibilidade e proteção de dados;
 - ✓ Ser intuitiva e de fácil manuseamento, de modo a constituir-se como um meio para melhorar e facilitar a experiência do consumidor;
 - ✓ Constituir-se como um sistema que permita gerar informação de gestão de suporte à entidade gestora do destino (entidade adjudicante), nomeadamente a criação de métricas que permitam contribuir para a avaliação e medição do impacto do turismo e áreas conexas no território, como por exemplo, a proveniência dos fluxos, consumo e tipo de consumo, tempo permanência no destino, forma de deslocação, etc.;

- ✓ Primar pelas regras da transparência e disponibilizar meios de pagamentos fiáveis e seguros, atendendo que se trata de uma plataforma agregadora de informação, mas também de comercialização, devendo também ser incluído o livro de reclamações online, de acordo com as normas definidas pela entidade que superintende esta matéria: <https://www.livroreclamacoes.pt>;
- ✓ Acautelar o tipo de motores de busca e a velocidade no acesso à informação, bem como permitir que a pesquisa possa ser efetuada através de diferentes filtros (ex: localização, preço, tipo de serviço, entre outros);
- ✓ Permitir ao utilizador a customização da experiência pretendida de acordo com as suas preferências, assim como o acesso à rede de transportes disponível, cobrindo assim potenciais interessados que não possuam viatura, mas com interesse em visitar;
- ✓ Prever a criação de um espaço dedicado ao E-Commerce para a venda e entrega de produtos tradicionais e cabazes personalizados a recolher em qualquer ponto de acolhimento quer para turistas, quer para residentes e agentes económicos ligados, por exemplo, à área da restauração;
- ✓ Funcionar como plataforma de bilhética, de modo a contemplar a inclusão no pacote turístico dos pontos de interesse com entrada paga, nomeadamente museus, castelos, centros interpretativos, entre outros;
- ✓ Contemplar a possibilidade de controlo de fluxos nos serviços e nas 12 Aldeias de modo a permitir eliminar os pontos críticos de contacto existentes na *customer journey*, nomeadamente através da geração de alertas que determina que o serviço ou Aldeia atingiu o seu limite de capacidade de carga, cuja informação deverá ser prestada em tempo real (avaliar a possibilidade de se criar um Interface multimédia para pedidos na restauração, dado que ao nível do alojamento é de fácil verificação);
- ✓ Promover a interoperabilidade de todas as ferramentas que a entidade adjudicante já implementou, mormente a integração com a app “Aldeias Históricas de Portugal”, que se assume como uma ferramenta de apoio à exploração do território, devendo ainda, sempre possível, articular com o sistema

beacon, na senda de se evoluir para uma abordagem integrada e verdadeiramente inteligente;

- ✓ Permitir medir a pegada ecológica por consumidor a partir do pacote turístico e/ou serviço adquirido, visando deste modo aferir se a procura tendencialmente evolui para consumos mais friendly do ambiente (introdução do conceito km0), em linha com o disposto na alínea f) da 1ª cláusula técnica e que contribui para um comércio justo;
- ✓ A plataforma E-Commerce é destinada à exploração por parte de operador/agência que será responsável pela sua gestão, de acordo com um rigoroso conjunto de condições de qualidade e excelência, que serão vertidos para regulamentos que assistirão o concurso para a concessão da gestão da plataforma, todavia, a entidade adjudicante deverá ter acesso a toda a informação gerada, pelo que na arquitetura da plataforma devem prever 2 super-utilizadores;
- ✓ A arquitetura da plataforma e do todo o ecossistema tecnológico deve, obrigatoriamente, possibilitar a evolução da mesma sem que para o efeito a entidade adjudicante fique condicionada.

1.2: Tipos de serviços a integrar:

- Na pretensão de que esta plataforma auxilie na visibilidade dos negócios instalados na região, mas também que se assuma como uma ferramenta que permita uma comercialização mais direta (B2C), é determinante que integre um conjunto de atividades de diferentes setores que compõem a cadeia de valor da fileira do turismo, devendo, por isso, integrar desde o transporte até ao ingresso num evento;
 - **Transportes:**
 - O sistema de transportes é um fator crítico de sucesso para a movimentação do fluxo turístico, pelo que a localização, capacidade, eficiência e conectividade do transporte podem, portanto, desempenhar um papel importante na forma como um destino se desenvolve fisicamente e influenciar significativamente a mobilidade dos visitantes e a conectividade das experiências turísticas dentro dos destinos.

- Assim, a plataforma deve prever a oferta de diferentes modalidades de transporte que, de forma coordenada e integrada permitam ao utilizador seleccionar o(s) meio(s) de transporte que melhor se adequam à sua viagem (necessidades de curto e longo curso), nomeadamente desde as grandes plataformas de chegada até à área destino (Aldeias Históricas de Portugal), a movimentação inter-aldeias e o regresso às zonas de embarque, podendo, através da plataforma realizar uma combinação multi-modal;
- Deste modo a plataforma deve permitir a funcionalidade do utilizador poder combinar vários tipos de transporte, de acordo com as suas preferências/comportamento/preço/comodidade/tempo;
- Para além dos transportes convencionais (comboio, expressos, rent-car, pretende-se ainda que a plataforma agregue um conjunto de oferta eco-friendly (viaturas eléctricas (carro/bicicleta), car-sharing, bike-sharing, entre outras, a fim de convergir para as premissas da sustentabilidade, bem como outros modelos que se pretende explorar
- **Alojamentos:** dada a existência de várias tipologias de alojamento, a plataforma deve conter as diferentes classificações, pesquisa pelo preço, tipo e n.º de quartos, localização (dentro da AH, nas imediações da AH, etc.)
- **Estabelecimentos de restauração, bebidas e similares:** dada a existência de várias tipologias de estabelecimentos, a plataforma deve conter as diferentes classificações, pesquisa pelo preço, localização (dentro da AH, nas imediações da AH, etc.), tipo de cozinha, etc.
- **Empresas de animação turística:** o utilizador deve poder fazer a pesquisa por tipo de serviço: cultural, walking, cycling, etc.
- **Eventos:** a plataforma deve integrar calendário de eventos, passível de ser pesquisado nos 365 dias do ano e por tipologia (cultura, desportivo, seminário, fóruns, etc.);
- **Produtos locais:** Neste menu o utilizador deve ter a faculdade de pesquisar o produto por proximidade do local de estadia e “compor” o seu cabaz;

- **Pontos de visitação com horários de funcionamento:** neste âmbito o utilizador deve poder efetuar a sua reserva e o pagamento da respetiva entrada, quando aplicável;
- **Guias turísticos:** quando necessário, o utilizador deve poder adquirir o serviço atendendo a língua em questão;
- **Experiências:** quando promovidas e se existentes para o período de estadia seleccionado, o utilizador deve ter a faculdade de seleccionar e adquirir a respetiva experiência (s), as quais devem estar categorizadas por tipologias: cultural (abrir sub-grupos); natureza (abrir sub-grupos); gastronomia/enoturismo (abrir sub-grupos), etc.

2. Adequação do Website como contributo à gestão de um Destino Mais Inteligente, Inclusivo e Sustentável, a par da sua função ligada à promoção e internacionalização:

2.1: Aspetos a considerar:

- ✓ Analisar a arquitetura existente e ajustar ou propor novo formato de modo a poder enquadrar as dimensões e funcionalidades atrás mencionadas e seguintes;
- ✓ Organizar e dispor os conteúdos existentes/a criar no sentido de poder permitir uma melhor Interactividade com o utilizador, devendo-se evitar redundâncias, nomeadamente no que à plataforma Marketplace/E-Commerce diz respeito;
- ✓ Integrar num só domínio todos os micro-sites existentes no website: <https://aldeiahistoricasdeportugal.com/>;
- ✓ Atendendo a existência de dois conteúdos: institucional e comercial, o *website* deve prever a organização de ambos para que possam ser acedidos diretamente;
- ✓ Permitir a inclusão de um sistema de realidade aumentada no que à promoção diz respeito, podendo evoluir para a área de serviços, mormente no tocante às atividades apresentadas na plataforma Marketplace/E-Commerce;
- ✓ Introduzir o planeador de viagens, com a criação de itinerário e com a interligação a ferramentas como o *Google Maps* de modo a que o utilizador comodamente navegue e se desloque até à área destino;
- ✓ Interligação com as redes sociais;

- ✓ Atendendo os diferentes mercados que são considerados estratégicos para o destino Aldeias Históricas de Portugal, o Website e a Plataforma Marketplace/E-Commerce devem considerar 5 idiomas, a saber: português, inglês, alemão, francês e espanhol;
- ✓ O website deve ser intuitivo, infoacessível e responsivo.

Cláusula n.º 3

Metodologia de Trabalho e Cronograma

Em termos metodológicos deve a entidade adjudicatária apresentar a respetiva metodologia de trabalho e cronograma, constituindo-se, de carácter imperativo a auscultação dos agentes das diferentes atividades dispostas na cláusula anterior, a fim de se obter contributos dos diferentes sectores para uma melhor eficácia da plataforma.

Neste sentido importa desde logo:

- a) Efetuar-se uma sessão de auscultação aquando do arranque do projeto para explanação do mesmo ao nível do objetivo e modo de funcionamento, a fim da entidade adjudicatária recolher considerando que permitam uma melhor formatação da arquitetura da plataforma, ajustamento do website e o sistema de monitorização da pegada ecológica;
- b) Aquando da finalização da versão preliminar, a mesma deve novamente ser sujeita à apreciação das entidades envolvidas na primeira fase, com vista a adequação, se aplicável, de modo a evoluir para versão final;
- c) Finda a etapa prevista na alínea anterior, a entidade adjudicatária deve integrar os conteúdos e promover as respectivas ligações, incluindo a app e sistema beacon, de modo a que a solução possa ser testada, obter validação e passar para fase seguinte;
- d) Concluída a etapa anterior, segue-se a validação final do sistema;
- e) A realização das sessões de auscultação mencionadas nas alíneas anteriores são da responsabilidade da entidade adjudicante, as quais irão ocorrer num formato digital, a identificar sítio específico em fase de operacionalização, sendo de carácter obrigatório a presença da entidade adjudicatária para recolha dos respectivos contributos;

- f) Atendendo o racional estratégico da Estratégia da Aldeias Históricas de Portugal e, dado que o objeto da presente contratação apresenta-se como estruturante para a prossecução de metas e objetivos, considera a entidade adjudicante determinante que a entidade adjudicatária apresente uma equipa multidisciplinar preferencialmente com a seguinte composição: Um programador, um especialista na área do marketing digital, um especialista na área do turismo, um especialista na área da infoacessibilidade, um especialista na área da sustentabilidade, um especialista na área do e-commerce; um especialista em webdesigner; um especialista em SEM (Search Engine Marketing); um especialista em SEO (Search Engine Optimization);
- g) Dado que a web se constitui como um espaço privilegiado de promoção, interação e de captação de clientes, toda a criação/alteração a realizar ao abrigo do presente caderno de encargos deverá pautar-se pelas políticas de marketing digital, aspirando deste modo a um bom posicionamento e retorno do investimento, traduzindo em consumos e em métricas associadas ao top of mind (notoriedade da Marca e da Rede Aldeias Históricas de Portugal);
- h) É da responsabilidade da entidade adjudicatária todo o trabalho relacionado com o webdesign.

Cláusula n.º 4

Aspetos a considerar na proposta

- a) Para efeitos do trabalho objeto do presente procedimento, a entidade adjudicatária deve considerar todos os recursos necessários (materiais e humanos) e adequados à boa prestação do serviço;
- b) Todos os entregáveis são propriedade da Aldeias Históricas de Portugal – Associação de Desenvolvimento Turístico, não devendo, por isso, serem reclamados quaisquer créditos sobre o trabalho desenvolvido;
- c) A proposta deve também considerar formação/capacitação da estrutura técnica da Aldeias Históricas de Portugal – Associação de Desenvolvimento Turístico para a manutenção e gestão do Website e da Plataforma Marketplace/E-Commerce.

Belmonte, 07 de janeiro de 2021,

O Presidente da ADTAHP,

**ANTÓNIO DOS
SANTOS ROBALO**

Assinado de forma digital por
ANTÓNIO DOS SANTOS
ROBALO
Dados: 2021.01.08 15:19:03 Z

Eng.º. António dos Santos Robalo