



CLAUSULAS TÉCNICAS

Portal de Serviços ViseuNet

Implementação | Desenvolvimento | Upgrade



Caderno de Encargos

1ª. Caracterização geral

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas, bem como as especificações técnicas a incluir no contrato a celebrar no âmbito da plataforma digital – Portal de Serviços ViseuNet.

O referido projeto visa privilegiar os princípios da modernização, interação, proximidade, transparência e eficiência, objetivando a proliferação dos serviços do Município de Viseu e otimização do Atendimento digital, 24 horas por dia.

Pretende-se com a implementação/upgrade do Portal de Serviços - ViseuNet, melhorar a proximidade, conhecimento e relacionamento do cidadão e simultaneamente, proceder à integração e disponibilização de serviços online, facilitando desta forma, a otimização do atendimento digital “online”, receção de pedidos/informação e um conjunto de interações com os serviços municipais, de forma célere e autónoma.

O Portal de Serviços, conseguirá proporcionar aos munícipes/cidadãos, um atendimento digital eficaz e eficiente, através de um ponto único de acesso, desmaterializado e transparente, suprimindo assim, o recurso permanente ao canal e-mail e à tradicional deslocação com recurso ao atendimento presencial, objetivando a implementação de uma solução de gestão única, centralizada e integrada, com vista melhorar o atendimento digital, a saber:

- a) Melhorar eficácia da relação com o Munícipe;
- b) Reduzir o tempo de *backoffice* potenciando proximidade e melhor serviço ao Munícipe;
- c) Acesso a informação relevante e útil em qualquer lugar, que permita a tomada de decisões de valor acrescentado;
- d) Aumento da eficiência dos serviços;
- e) Desmaterialização dos processos, criando uma ferramenta dinâmica e facilitadora com acesso ao perfil e histórico das interações do cidadão;
- f) Permitir o pagamento por referência bancária;



O desenvolvimento, upgrade e implementação do Portal de Serviços ViseuNet contempla o desenvolvimento de serviços e funcionalidades conexas, com vista obter a integração das interações por “pedidos web” associados a cada entidade, obedecendo ao critério já parametrizado na plataforma de Atendimento Único “Gestão de Atendimento Multicanal – CRM - Microsoft Dynamics 365”.

Para o efeito, o Município disponibiliza o catálogo de serviços e tipificação dos pedidos já configurados e disponibilizados na plataforma de atendimento multicanal “CRM”. Os requerimentos/formulários, deverão ser desenvolvidos em HTML5, com recurso a mecanismos de validação automática, parâmetros visuais atrativos e dinâmicos, com interface omni-canal, com vista obter a integração aplicacional e disponibilização transversal ao nível do Portal de Serviços-ViseuNet e Plataforma “Gestão de Atendimento Multicanal – CRM - Microsoft Dynamics”.

2ª. Especificações funcionais

O Portal de Serviços deverá contemplar os seguintes pressupostos funcionais e técnicos:

1- Sobre integrações, registos e tipificações:

Submissão de pedidos transversais às várias áreas organizacionais, tais como:

- a) Ambiente, Feiras e Mercados, Cemitérios, Publicidade, Ruido, Viseu Apoia +, Cultura, Execuções Fiscais, Desporto, Urbanismo, entre outras;
- b) Catálogo de serviços, a disponibilizar pelo município;
- c) Dados pessoais (registar, consultar e atualizar);
- e) Registo e Autenticação;
- f) Recuperação de credenciais;
- g) Migração das contas existentes no atual portal;
- h) Integração do registo, por entidade/nº pedido/tipologia/data no CRM;
- i) Consulta de *dashboard* dos pedidos por entidades;
- j) Consulta de *dashboard* dos pedidos por perfis de registo (alíneas infra, e,f,g)
- e) Serviços de suporte as Juntas de Freguesia;
- f) Gestão de pedidos da Rede de Lojas de Cidadão;
- g) Gestão de pedidos da Rede Itinerante de Apoio ao Cidadão;



2 - Sobre pedidos:

- a) Criação e submissão “ com integra no CRM”, consulta e cancelamento;
- b) Obtenção de comprovativo de entrega para cada pedido registado;
- c) Upload de documentos instrutórios de forma célere, com validação de tamanho e tipo de ficheiro;
- d) Consulta de histórico e estado dos pedidos/processos;

3 - Sobre requerimentos|formulários

- a) Desenvolvimento e implementação de formulários “100 requerimentos” dinâmicos, com critérios de validação “dados requerente, condições de instrução/preensão, documentos instrutórios, campos obrigatórios e opcionais, entre outros”;
- b) Desenvolvimento em HTML5, com interface omni-canal, cujo objetivo vise a integração aplicacional por tipologia de pedido transversal ao Portal de Serviços-ViseuNet e Plataforma “Gestão de Atendimento Multicanal – CRM - Microsoft Dynamics;

4 - Sobre autenticação e assinaturas digitais:

- a) Autenticação com cartão do cidadão ou chave móvel;
- b) Assinaturas digitais dos documentos digitais com recurso ao Cartão do Cidadão ou chave móvel (autenticação.gov);

5 - Sobre pagamentos:

- a) Integração com o serviço de pagamentos da administração pública PAP (pagamentos através de *gateway* da AMA com referências multibanco);



6 - Sobre acessibilidade & usabilidade:

No que à acessibilidade diz respeito, estão incluídos o cumprimento dos requisitos de **acessibilidade & usabilidade, plasmados no decreto-lei n.º 83/2018, para o nível AA, de forma a obter o selo de usabilidade e acessibilidade**, a saber:

- a) **Percetibilidade**, apresentando a informação e os componentes do interface aos utilizadores de modo a que eles os possam perceber;
- b) **Operabilidade**, assegurando que os componentes e a navegação na interface de utilizador são acionáveis;
- c) **Compreensibilidade**, garantido que a informação e a operação da interface de utilizador é de fácil compreensão;
- d) **Robustez**, apresentando conteúdos suficientemente sólidos para que possam ser interpretados de forma fiável por uma ampla gama de agentes de utilizador, incluindo as tecnologias de apoio;
- e) **Flexível e escalável** (não apenas em termos de gestão de dados, mas também capaz de expandir além das fronteiras de Portugal);
- f) **Autonomia para gestão interna da solução** pelo Município de Viseu;
- g) **Proteção da privacidade do utilizador** (de acordo com a legislação mais recente sobre proteção de dados).

Para o efeito, serão adotadas formas de organização e apresentação da informação digital, desenvolvido para multi-devices, será responsive, utilizável em dispositivos móveis.

Uma vez que, a viabilidade de execução de algumas funcionalidades depende de serviços externos e autorizações prévias de entidades terceiras, o Município reserva-se o direito de indicar os respetivos fornecedores e serviços.

O fornecedor fica obrigado a recorrer a todos os meios técnicos, materiais e humanos que sejam necessários e adequados à entrega dos bens, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.



3ª. Prazo para Execução da Prestação de Serviços

O prazo da execução da prestação de serviços será de **60 dias**, incluindo **serviços de implementação, integração, configuração, tipificação, mapeamentos testes funcionais e formação “gestão backoffice e desenvolvimento de formulários”**,

- ✓ Projeto Iniciação Infraestrutura
- ✓ Dev-testes
- ✓ Desenvolvimento
- ✓ Testes Finais, Formação e Apoio ao Arranque

Deverá prever uma metodologia que vise:

- a)** Antecipar e melhorar o retorno do investimento em *software*;
- b)** Diminuir o tempo do projeto (*time-to-market*);
- c)** Alinhar a solução com as necessidades do negócio;
- d)** Garantir que a solução evolui com as necessidades organizacionais;
- e)** Reduzir o custo total de propriedade da solução em todas as fases do seu ciclo de vida;
- f)** Manter os melhores níveis de interação e usabilidade dos utilizadores;

4.ª Obrigações do Contrato e Funcionalidades

O respetivo contrato deverá prever a implementação e gestão do projeto em metodologia Agile com integrações aplicacionais, obedecendo aos seguintes critérios:

- ✓ Enviar *reports* das implementações, funcionalidades e integrações semanalmente, para e-mails dos gestores do projeto do Município de Viseu;
- ✓ Definir as necessidades e competências necessárias para o projeto e articular no processo de gestão e implementação;
- ✓ Liderar o processo de planeamento colaborativo e dinâmico - priorizando o trabalho que precisa ser feito em relação à capacidade e competências / perfis da equipa.



- ✓ Indicarem Nome e contactos do gestor de projeto que coordena a equipa de developers em colaboração com o delivery manager;
- ✓ Endereçar questões de infraestruturas e operacionais;
- ✓ Elaborar o desenho da arquitetura aplicacional;
- ✓ Controlar a qualidade revendo o código junto da equipa de desenvolvimento.
- ✓ Participar na análise funcional das necessidades do projeto;
- ✓ Encarregar-se do desenvolvimento e da realização das aplicações;
- ✓ Realizar um controlo de qualidade revendo o código antes de entregar à equipa de testes de qualidade “reporting perante o gestor de projeto”.
- ✓ Apresentar wireframes low-fi | Protótipos funcionais | Relatórios

Formação:

A formação deverá estar assente nos seguintes princípios:

Orientação aos Processos – O utilizador é formado nos processos definidos aquando a implementação da aplicação.

Realização de casos práticos – De acordo com o perfil do utilizador, cada um destes irá “aprender a fazer”, através de ações de formação realizadas em sala. No âmbito das ações de formação presenciais e *online*, utilizar os materiais de formação realizados com casos práticos, cuja execução simulará as situações que irão surgir no ambiente real de trabalho dos utilizadores.

Disponibilizar 3 versões de manuais, perfis de:

- Administração da Solução | Desenvolvimento e retificação de formulários
- Atendedor – Município, Espaço do Cidadão/Junta e Rede Itinerante
- Manual utilizar com FAQS – incluir link no Portal de serviços – ViseuNet



Recursos para gestão e desenvolvimento:

- ✓ 1 x Recurso Delivery Manager / Gestor de Projeto – 24 Dias
- ✓ 2 x Recurso Developer OutSystems – 40 Dias
- ✓ 1 x Recurso UX/UI – 10 Dias
- ✓ 1 x Recurso Tech Lead – 20 Dias

5ª. Pressupostos Gerais

Condições de trabalho, incluindo o espaço mínimo para um colaborador externo, ligação à rede interna, acesso a impressora, à internet e a telefone com ligação para o exterior e para números móveis;

Será disponibilizado para acesso remoto aos servidores considerados necessários e fundamentais ao bom desenvolvimento do projeto.

O Município de Viseu, deverá disponibilizar elementos para acompanhar o desenrolar do projeto, consoante as necessidades que surjam, fornecendo toda a informação que seja necessária e participando nas sessões de trabalho que venham a ser agendadas.

O arranque em cada uma das fases do projeto carecerá sempre da aprovação formal por parte do Município e da empresa prestadora de serviços.

Todas as dependências externas ao projeto devem ser claramente identificadas por parte da equipa de projeto, de modo a ser possível endereçar as mesmas.

6ª. Preço Contratual

O preço contratual é de **58.860,00€**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

7ª. Condições de Faturação e Pagamento

Aos valores apresentados acresce o IVA.

A proposta é válida por 90 dias.

Condições de pagamento: a 60 dias da emissão das faturas.



Os serviços apresentados serão faturados em conformidade com o seguinte plano:

- 50% entrega do documento com desenho funcional;
- 30% Entrega e testes da solução;
- 20% Aceitação final;

O preço contratual deverá incluir deslocações e estadias até às instalações do Município.

8ª. Condições de rescisão

1 - Qualquer uma das partes poderá rescindir o acordo decorrente da adjudicação com fundamento no incumprimento grave de qualquer dos compromissos assumidos, sem prejuízo da indemnização que seja devida nos termos gerais de direito.

2 - Não obstante, o disposto no número anterior, em caso de incumprimento por uma das partes, a outra parte, com o fundamento de não comprometer a realização dos serviços, concede um prazo de 30 (trinta) dias para regularização da situação.

3 - Após o decurso do prazo referido, e mantendo-se a situação de incumprimento, assiste à parte cumpridor o direito de rescisão, mediante notificação à outra parte, por meio de carta registada com aviso de receção.

Em tudo o que for omissa aplicar-se-á as regras gerais de direito em matéria de incumprimento.

9ª. Critérios de adjudicação

O critério de adjudicação é o preço mais baixo.



10ª. Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Viseu pode exigir ao fornecedor o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento:
 - a) Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos bens objeto do contrato, até 25% do valor do contrato;
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Viseu pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 50% do valor do contrato.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo fornecedor ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Viseu tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Viseu exija uma indemnização pelo dano excedente.