



**CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º 54/21/DCP/DTD/SERVIÇOS DE
CONSULTORIA FUNCIONAL E TECNOLÓGICA PARA MANUTENÇÃO CORRETIVA
E EVOLUTIVA DA PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO DA AP**

Caderno de Encargos





cláusulas jurídicas	3
Cláusula 1.ª Objeto	3
Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços	3
Cláusula 3.ª Duração	3
Cláusula 4.ª Preço base	3
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	3
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	4
Cláusula 7.ª Sigilo	4
Cláusula 8.ª Proteção de dados	5
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	6
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	6
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	6
Cláusula 12.ª Foro competente	7
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	7
Cláusulas Técnicas	8
Cláusula 14ª Descrição técnica do contrato	8
Cláusula 15ª Perfis técnico dos recursos a afetar aos serviços	8
Cláusula 16ª Substituição das equipas	10
Cláusula 17ª Níveis de serviço	11
Cláusula 18ª Formação	11
Cláusula 19ª Planeamento	11
Cláusula 20ª Entregáveis e documentação	11
Cláusula 21ª Gestor do Contrato	11
Cláusula 22ª Mecanismos formais de acompanhamento	12
Cláusula 23ª Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	12
Cláusula 24.ª Acessibilidade e Usabilidade	13
Cláusula 25ª Outras condições	14
Cláusula 26ª Acesso a informação da AMA	14
Cláusula 27ª Cumprimento de requisitos tecnológicos	14
Cláusula 28ª Cumprimento de requisitos de segurança de informação da AMA	14
ANEXO I	16
Descrição das Plataformas e dos serviços a executar	16





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a prestação de serviços de consultoria funcional e tecnológica para manutenção corretiva e evolutiva da Plataforma de Integração da AP, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações da AMA, sitas à Rua de Santa Marta 55, 1150-298 Lisboa, nas instalações do cocontratante ou noutro local que venha a ser acordado entre as partes.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se com a sua celebração tem a duração de 12 meses sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de € 220.000,00 (duzentos e vinte mil euros) a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.
3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Encargos com telecomunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada em 12 mensalidades de igual valor, mediante a aceitação pela AMA dos serviços 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 concluídos e aceites, 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 Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração



Pública) disponibilizado pela ESPAP ou endereço fornecedores@ama.pt.

6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.

6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo

de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.

6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. 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 fixados e/ou níveis de serviço estipulados ou entregáveis previstos, e por causa imputável ao Cocontratante, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:
$$P=V*A/500$$

em que:

P - Corresponde ao montante da penalidade;

V - Corresponde ao valor do contrato; e,

A - Corresponde ao número de dias em atraso.;
 - b) Pela não comparência do Cocontratante em qualquer reunião, independentemente da parte que a convocou, poderá ser aplicada uma sanção de 250 €;
 - c) Pelo incumprimento dos requisitos exigidos na cláusula 15.ª para os recursos bem como os propostos poderá ser aplicada uma penalidade de 0,5% do preço contratual por cada dia em que se verifique o incumprimento;

- d) Pelo incumprimento das regras de substituição dos recursos previstas na cláusula 16.ª poderá ser aplicada uma penalidade de 0,5% do preço contratual por cada dia em que se verifique o incumprimento;
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
 3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
 4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
 5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
 6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14ª

Descrição técnica do contrato

O presente procedimento destina-se à manutenção corretiva e evolutiva da Plataforma de Integração da iAP, de acordo ao conjunto de funcionalidades indicadas no anexo 1.

Cláusula 15ª

Perfis técnico dos recursos a afetar aos serviços

1. Os recursos humanos do cocontratante serão integrados em equipa de projeto da AMA e desenvolverão as suas atividades nos locais indicados na cláusula 2.ª por um período de 12 meses.
2. Para a execução dos serviços de consultadoria suprarreferidos deverá ser prevista uma equipa de pelo menos 7 pessoas, com os perfis e níveis de afetação mínimos que em seguida se indicam:
 - Um Gestor de Projeto que assessorará a estrutura da AMA e coordenará os trabalhos a desenvolver pela equipa, sendo o principal interlocutor com a estrutura de coordenação a designar pela AMA, com experiência superior a 10 anos, dedicação ao projeto superior ou igual a 20% e:
 - Experiência anterior mínima de 1 ano em projetos relacionados com Interoperabilidade na AP e plataformas descritas no caderno de encargos;
 - Formação superior em Informática ou Engenharia Informática sendo valorizada formação complementar em gestão;
 - Licenciatura em engenharia, gestão ou economia;
 - Experiência em gestão de projetos de gestão de mudança na Administração Pública e no tecido privado no âmbito das TIC;
 - Participação em 10 projetos de gestão da mudança nas TIC;
 - Experiência como gestor de projeto em 5 projetos de gestão da mudança;
 - Experiência em gestão e coordenação de equipas internas, externas à Administração Pública:
 - Experiência na gestão e coordenação de equipas pluridisciplinares, de pelo menos 5 anos;
 - Experiência na gestão e coordenação de equipas intra e interministeriais, de pelo menos 2 anos;
 - 5 ou mais anos de experiência de coordenação de equipas envolvidas em projetos de consultadoria e de tecnologias de informação e comunicações.
 - Um arquiteto de sistemas, de tecnologias Liferay e .Net que será responsável pela qualidade técnica das Soluções e dos testes e pela proposta das principais decisões tecnológicas, com experiência tecnológica superior a 5 anos, com uma dedicação ao projeto igual ou superior a 40% durante o tempo global do projeto, com:
 - Experiência anterior mínima comprovada de 2 anos em projetos relacionados com Interoperabilidade na AP e plataformas descritas no caderno de encargos.
 - Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Engenharia Eletrotécnica.
 - Experiência comprovada (superior a 3 anos) em:
 - Implementação de projetos na tecnologia .NET e .NET Core em linguagem C#
 - Implementação de projetos na tecnologia Java
 - Implementação com utilização de SGBD relacional;



- Notação UML;
 - Implementação de projetos com Service Oriented Architectures (SOA), fazendo uso de SOAP, XML, e normas WS* e serviços REST
-
- Um consultor Tecnológico/Webdesigner Liferay, com experiência nas tecnologias e soluções descritas nas funcionalidades presentes no anexo 1 em particular no ponto 3.1.1, em particular no desenho de arquiteturas de projetos em tecnologia Java e Liferay, que será responsável pela qualidade técnica das Soluções e dos testes e pela proposta das principais decisões tecnológicas na componente utilização pelo cidadão, com experiência tecnológica superior a 5 anos, com uma dedicação ao projeto igual a 10%, com:
 - Experiência anterior comprovada em projetos relacionados com o Interoperabilidade na AP e plataformas descritas no Caderno de encargos
 - Formação superior tecnológica;
 - Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Engenharia Eletrotécnica.
 - Experiência comprovada (superior a 4 anos) em:
 - Implementação de projetos na tecnologia Java e preferencialmente em LifeRay;
 - Implementação com utilização de SGBD relacional;
 - Notação UML;
 - Implementação de projetos com Service Oriented Architectures (SOA), fazendo uso de SOAP, XML, e normas WS*.
 - Experiência comprovada (superior a 4 anos) em:
 - Interfaces com o utilizador;
 - Interfaces Web.
-
- Consultores Tecnológicos sénior – equivalente a no mínimo 1,4 FTE: com experiência nas tecnologias e soluções descritas no capítulo 2 do anexo 1, em particular no desenho de arquiteturas de projetos em tecnologia .NET Core (nomeadamente na linguagem C#) e React que serão responsáveis pela implementação das componentes em .NET, com:
 - Experiência anterior mínima comprovada de 2 anos em projetos relacionados com Interoperabilidade na AP e plataformas descritas no caderno de encargos, nomeadamente com Apache ODE
 - Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Engenharia Eletrotécnica.
 - Experiência comprovada (superior a 4 anos) em:
 - Implementação de projetos na tecnologia .NET Core;
 - React;
 - Implementação com utilização de SGBD relacional;
 - Notação UML;
 - Bases de dados em memória;
 - Docker;
 - Implementação de projetos com Service Oriented Architectures (SOA), fazendo uso de SOAP, XML, e normas WS* e serviços REST;
 - Containers;



- Consultores Tecnológicos – equivalente a no mínimo 1,36 FTE: com experiência nas tecnologias e soluções descritas nas funcionalidades, em particular no desenho de arquiteturas de projetos em tecnologia .NET Core (nomeadamente na linguagem C#) e React, que será responsável por assegurar a manutenção corretiva e operacionalização da entrega de novas integrações e pela participação no desenvolvimento, com experiência tecnológica superior a 3 anos, com:
 - Experiência anterior em projetos relacionados com Interoperabilidade e utilização de Apache ODE;
 - Formação superior tecnológica;
 - Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Engenharia Eletrotécnica.
 - Experiência comprovada (superior a 3 anos) em:
 - Implementação de projetos na tecnologia .NETCore;
 - React;
 - Implementação com utilização de SGBD relacional;
 - Notação UML;
 - Implementação de projetos com Service Oriented Architectures (SOA), fazendo uso de SOAP, XML, e normas WS* e serviços REST.
- 3. O Cocontratante deverá prever a possibilidade de eventual participação de 1 a 2 elementos da AMA na equipa de projeto que terão por principal missão a aquisição de know-how nas funcionalidades implementadas, bem como a implementação de outras funcionalidades (que se terão de integrar com as descritas neste CE), sendo da responsabilidade do cocontratante a passagem de conhecimento.
- 4. O cocontratante deverá fornecer a seguinte informação sobre os recursos: Curricula Vitae expurgados de dados pessoais, mas em que seja inequívoco relacionar o mesmo ao recurso que vai prestar o serviço que deverão conter, no mínimo, os seguintes dados:
 - Data da Contratação, Função na organização e tipo de vínculo;
 - Habilitações literárias;
 - Formação profissional;
 - Experiência profissional;
 - Descrição de tarefas e projetos anteriormente desenvolvidos de acordo com as funções e requisitos pretendidos;
 - Outros conhecimentos e experiências úteis para as funções.

Cláusula 16ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior bem como os propostos em sede de proposta, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.

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

Cláusula 17ª

Níveis de serviço

1. Devem ser cumpridos os prazos de entrega definidos no calendário detalhado de projeto conforme definidos no documento a ser entregue conforme o ponto 4.1.1 do anexo 1.
2. Todos os pedidos de configuração de novas entidades devem ser resolvidos no prazo de 48 horas, a não ser que existam dependências de outras áreas da AMA, sendo que até serem resolvidas as dependências a contagem das horas é suspensa.
3. Caso não sejam cumpridos os níveis de serviço indicados serão aplicadas as penalidades previstas na cláusula 11ª.

Cláusula 18ª

Formação

1. Poderá ser efetuada formação *on job* com os elementos da AMA que integrarem a equipa de projeto.

Cláusula 19ª

Planeamento

1. Os serviços suprarreferidos deverão ser iniciados após a celebração do contrato e integralmente concluídos num prazo de **12 meses**, tendo por base metodologias de desenvolvimento ágeis, com sprints quinzenais.
2. Espera-se que o cocontratante apresente em fase de propostas um calendário para o desenvolvimento dos serviços apresentados no ponto 3.1 do anexo 1, com indicação clara da alocação dos recursos e sua alocação às diferentes fases e entregáveis do projeto.
3. O planeamento apresentado pode vir a sofrer alterações em função de prioridades no decurso do projeto, ou em reunião de Kick-Off do projeto.
4. O cocontratante deverá apresentar uma metodologia de gestão de projeto e desenvolvimento assente nos valores e princípios ágeis. Deverá também propor a utilização de uma ferramenta online, para controlo de gestão de projeto e de issues, que obrigatoriamente terá que fornecer acesso aos elementos da AMA que irão efetuar o acompanhamento do projeto. A AMA tem uma instância do Tuleap (<https://www.tuleap.org/>) que também deverá ser utilizada.
5. Todos os desenvolvimentos ficarão alojados sistema de controlo de versões da AMA, baseada em Git, e deverão seguir a metodologia Twelve-Factor App (<https://12factor.net/>).

Cláusula 20ª

Entregáveis e documentação

Deverá ser entregue toda a documentação prevista no ponto 4 do anexo 1.

Cláusula 21ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.

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

Cláusula 22ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. No âmbito da prestação de serviços objeto do presente procedimento o cocontratante deverá respeitar a orgânica indicada na sua proposta para a realização dos trabalhos e a coordenação conjunta do projeto com a AMA, incluindo os diversos níveis.
2. Deverá também assegurar os mecanismos propostos para efeitos de gestão e acompanhamento dos trabalhos do projeto, que inclui os instrumentos de controlo, periodicidade e forma como serão envolvidos no projeto, do ponto de vista do seu acompanhamento, bem como os vários níveis constituintes da orgânica definida, tendo em consideração os seguintes requisitos:
 - Devem ser produzidos, pelo cocontratante, relatórios semanais de execução dos trabalhos;
 - Deve o cocontratante estar disponível para uma reunião semanal de projeto, com elaboração de ata das conclusões/ações/acordos alcançados;
 - Todos resultados produzidos pelo cocontratante no âmbito do presente fornecimento deverão ser alvo de aceitação por parte da AMA;
 - A AMA terá um prazo de 1 mês para se pronunciar em relação aos resultados apresentados pelo cocontratante.
 - No caso da não aceitação, por parte da AMA, dos resultados, deverá o cocontratante (num prazo inferior a 15 dias) proceder às alterações necessárias para nova análise da AMA (nos termos supra).

Cláusula 23ª

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

1. A arquitetura da solução deverá obrigatoriamente contemplar, se aplicável:
 - 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 24.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 25ª

Outras condições

1. O cocontratante deverá garantir o sigilo quanto à informação que venha a ter acesso durante a execução do projeto, assim como relativamente aos seus produtos resultantes que serão propriedade exclusiva da AMA.
2. Quaisquer produtos, documentação, software, ou entregáveis desenvolvidos no âmbito do presente procedimento são propriedade exclusiva do Estado Português – podendo ser livremente usados pela AMA e qualquer entidade que a AMA autorize, sem outros ónus ou encargos.

Cláusula 26ª

Acesso a informação da AMA

No decorrer do contrato o cocontratante terá acesso a informação interna da AMA que lhe será transmitida e a informação restrita nomeadamente o código fonte da Plataforma. O acesso à informação restrita é dado individualmente mediante atribuições de utilizadores individuais que terão acesso apenas aos recursos necessários para executar os serviços a prestar. As alterações ao código fonte são objeto de logging.

Cláusula 27ª

Cumprimento de requisitos tecnológicos

Para dar cumprimento às normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação, o cocontratante deve garantir, quando aplicáveis à aquisição de licenciamento no âmbito do presente caderno de encargos, todos os requisitos específicos constantes da RCM n.º 41/2018 classificados como obrigatórios.

Cláusula 28ª

Cumprimento de requisitos de segurança de informação da AMA

O cocontratante deverá garantir o cumprimento do RGPD e do Código de Conduta para a Segurança da Informação e Dados Pessoais, disponível em <https://www.ama.gov.pt/>, incluindo quando pretenda contratar um subcontratante bem como cumprir com as políticas e procedimentos de segurança da informação presentes do Sistema de Gestão de Segurança de Informação da AMA.





Cláusula 29.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 antivírus 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.

ANEXO I

DESCRIÇÃO DAS PLATAFORMAS E DOS SERVIÇOS A EXECUTAR

1. Enquadramento

A AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP é a entidade responsável pela operacionalização de várias plataformas transversais que têm por objetivo constituir-se como “building blocks” para a transformação da administração Pública Portuguesa.

A Plataforma de Integração (PI) da Administração Pública é a plataforma tecnológica central da Administração Pública, orientada a serviços e baseada em especificações técnicas abertas e comumente adotadas pelos principais fornecedores TIC, que disponibiliza uma ferramenta partilhada que permite a interligação dos diversos sistemas e a disponibilização de serviços eletrónicos multicanal.

Esta Plataforma suporta diferentes serviços eletrónicos fornecidos pela AMA e por diversas entidades públicas e privadas.

2. Plataformas Tecnológicas Relevantes para os Serviços a Prestar

Nesta secção apresenta-se uma descrição sucinta de projetos já realizados ou em curso que se consideram relevantes no âmbito deste procedimento.

2.1. Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública – Plataforma de Integração

A Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública fornece, entre outros aspetos, mecanismos robustos de autenticação e gestão de identidades, que facilitam a autenticação segura perante os organismos públicos, e mecanismos de controlo transaccional, que garantem a qualidade dos dados durante o processo de utilização dos serviços eletrónicos, para além de um *gateway* central para os processos de pagamento eletrónico. Na conceção do modelo da plataforma, os standards abertos impuseram-se sempre como opção estratégica, no sentido de assegurar um maior nível de interoperabilidade.

A adoção de uma Arquitetura Orientada a Serviços para a implementação de sistemas complexos e de grande dimensão, como é o caso de soluções de integração para a Administração Pública, assegura os níveis de adaptabilidade e rigor perante a mudança que é possível antecipar, deixando aberta a porta a evoluções e melhorias que se mostrem necessárias.

Esta tipificação arquitetural fornece um enquadramento sustentado, com um conjunto de regras e práticas que permitem a exposição de funções relevantes, enquanto serviços no nível de granularidade certo para quem deles usufrui. Os serviços são expostos escondendo a mecânica de implementação e utilizando um formato de interface único e baseado em standards.



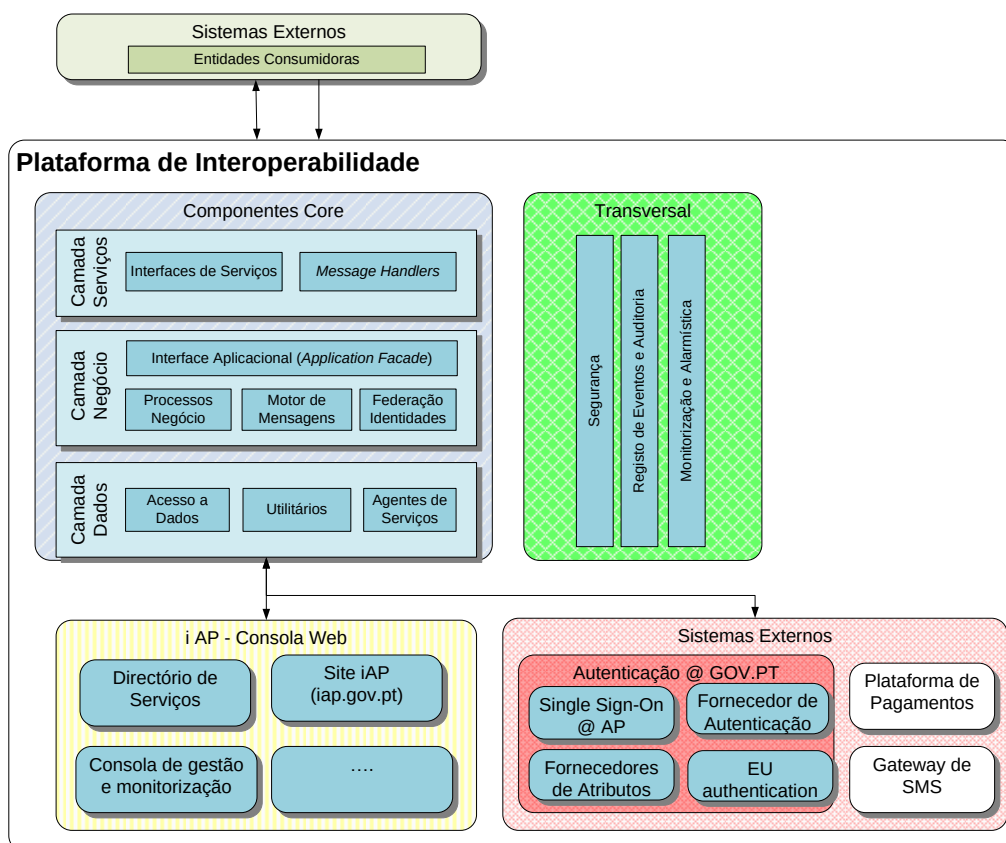


Figura 1 – Arquitetura lógica

A Plataforma de Interoperabilidade encontra-se suportada por um conjunto de componentes que visam atingir o objetivo para que a mesma foi criada. A sua arquitetura pode ser decomposta em várias áreas de atuação:

- **Componentes core** – agrega os componentes nucleares à utilização da plataforma como ferramenta de apoio à integração e serviço de dados. Encontram-se incluídas nesta área os componentes adaptadores aos diversos sistemas das Entidades, *pipelines* internos de processamento de mensagens, gestor de orquestrações e Federação de Identidades;
- **Componentes transversais** – abrangem todas as áreas da Plataforma de Interoperabilidade e são responsáveis pelas funcionalidades de segurança, privacidade de dados, registo e tratamento de exceções, bem como de monitorização global.
- **iAP – Consola Web** – apresentam-se como a camada visível da Interoperabilidade e partilha de serviços na Administração Pública. Providenciam uma imagem integrada da informação e funcionalidades disponíveis para as entidades públicas. Incluem-se neste domínio os componentes de:
 - **Diretório de Serviços** – responsável pela listagem e gestão dos serviços eletrónicos disponibilizados pela Plataforma;
 - **Consola de Gestão** – disponibiliza aos seus utilizadores (a Administração Pública), funcionalidades de gestão e monitorização da plataforma, específicas para as Entidades que representam. Permite acesso à gestão de serviços, bem como a monitorização e gestão operacional de serviços que se encontrem em utilização;

- **Site i-AP** – ponto visível do exterior da plataforma, com informação referente aos serviços, funcionalidades, informação para utilização da plataforma, materializado através de sítio Internet www.iap.gov.pt.
- **Sistemas externos** – funcionam de forma independente, mas intimamente acoplados no domínio da Plataforma de Interoperabilidade. São subsistemas que possuem funcionalidades específicas, mas basilares ao funcionamento de toda a arquitetura, servindo como elementos de suporte e de valor acrescentado. Incluem-se neste domínio os componentes de:
 - **Plataformas de Pagamentos e Gateway de SMS** – sistemas externos, já existentes e em utilização produtiva, que se pretende que sejam disponibilizados de forma integrada e sejam potenciados pela Plataforma de Interoperabilidade, especialmente com a utilização de serviços compostos ou em processos orquestrados inteiramente.
 - **Autenticação@gov.pt** – conjunto de componentes que disponibilizam mecanismos de autenticação eletrónica perante a Administração Pública (e entidades privadas que o pretendam), assegurando funcionalidades de:
 - Fornecedor de Autenticação;
 - Autenticação de Cidadãos da EU – possibilitando o acesso a serviços da Administração Pública Portuguesa por parte de cidadãos de outros Estados Membros e o acesso de cidadãos Portugueses a serviços eletrónicos de outros Estados Membros;
 - Fornecedor de Atributos – permite a obtenção de Atributos, tendo por base a autorização explícita do cidadão, para a execução de serviços eletrónicos, pelo canal Internet;
 - *Single-sign-on*.

Assim sendo a PI é um Message Bus desenvolvido à medida utilizando linguagem .net e suportado por uma Base de Dados MS SQL Server. Possui ainda a funcionalidade de orquestração implementada através de Apache ODE. A PI carece de manutenção evolutiva e corretiva contínua, quer no âmbito de melhorias às funcionalidades já existentes, quer no desenvolvimento de novas funcionalidades ou no aperfeiçoamento tecnológico da Plataforma.

3. Âmbito dos Serviços

Nesta secção procede-se à descrição sumária das principais áreas de trabalho e atividades que se pretende que a equipa do cocontratante venha a desenvolver no âmbito deste projeto, estas atividades estão sujeitas a planeamento e priorização entre as partes e podem ser alteradas de acordo com as necessidades e prioridades da Equipa de Arquiteturas Digitais.

3.1. Objetivos e atividades no âmbito deste procedimento

3.1.1. Evolução da Plataforma de Integração

3.1.1.1. Integração com Sistemas Externos

- 3.1.1.1.1. Implementação de consumo de serviços utilizando autenticação OAuth;

3.1.1.2. Revisão e evolução de Sandbox

- 3.1.1.2.1. Evolução do ambiente de testes exposto na internet para que entidades possam realizar testes de integração livremente ainda antes do processo de adesão.



3.1.1.3. Revisão e melhoria de Dashboards

- 3.1.1.3.1. Melhoria de dashboards no backoffice da iAP com base em dados provenientes de webservices, nomeadamente do Gateway de SMS.

3.1.1.4. Implementação de Continuous Deployment e Continuous Integration (CI/CD)

- 3.1.1.4.1. Melhoria no processo implementado de CI/CD para a plataforma de integração;

3.1.1.5. Automatização de operações

- 3.1.1.5.1. Desenvolvimento de nova funcionalidade para criação ou adesão de serviços onde os endpoints, pastas de mapeamentos e tudo o que estiver relacionado com um serviço sejam criados automaticamente e geridos pela entidade aderente.

3.1.1.6. Melhoria no sistema de large files

- 3.1.1.6.1. Melhoria de redundâncias;
- 3.1.1.6.2. Melhoria de dashboard de monitorização;

3.1.1.7. Melhoria ao módulo de Interoperabilidade Documental

- 3.1.1.7.1. Implementação de alterações e apoio à integração de novas entidades;
- 3.1.1.7.2. Melhoria de página de gestão do módulo de Interoperabilidade documental no backoffice da iAP;

3.1.2. Arquitetura Informacional

- 3.1.2.1. Melhorias e testes aos desenvolvimentos efetuados para implementação do Core Public Service;
- 3.1.2.2. Melhorias e testes aos desenvolvimentos efetuados para implementação do Core Person;
- 3.1.2.3. Melhorias e testes aos desenvolvimentos efetuados para implementação do Core Business;

3.1.3. Configuração de serviços e Monitorização iAP

- 3.1.3.1. Configuração e testes de novos serviços na Plataforma de Integração
- 3.1.3.2. Criar um mecanismo de configuração genérica/única para serviços síncronos que têm que ser tratados como assíncronos na PI
- 3.1.3.3. Criar a possibilidade de configuração de alarmística associada à performance de um serviço no backoffice da iAP
- 3.1.3.4. Monitorização iAP e Apoio na resolução de problemas reportados à 2.ª linha
 - 3.1.3.4.1. Acompanhar e controlar a Qualidade
 - 3.1.3.4.2. Disponibilizar relatório mensal de monitorização da Qualidade iAP
 - 3.1.3.4.3. A utilização da iAP gera por vezes situações cuja análise carece de um conhecimento técnico da solução de forma a identificar problema, replicar erro e resolução do mesmo. Neste sentido, é âmbito do presente procedimento garantir a realização do seguinte conjunto de atividades:
 - 3.1.3.4.3.1. Análise a problema identificado, e resolução técnica para o mesmo;
 - 3.1.3.4.3.2. Produção de documentação para apoio à resolução encontrada;
 - 3.1.3.4.3.3. Produção, gestão e manutenção de sistema de gestão de incidentes;
 - 3.1.3.4.3.4. Produção de relatórios estatísticos com pelo menos as seguintes informações:
 - 3.1.3.4.3.4.1. Tipologia de problema;
 - 3.1.3.4.3.4.2. Tempo de resolução;
 - 3.1.3.4.3.4.3. Complexidade da solução;





3.1.3.4.3.4.4.N.º de ocorrências do incidente após informação à 1.ª linha de suporte.

3.1.4. Implementação das componentes e alterações necessárias à PI para suporte à implementação da Medida Simplex “Os meus dados”

3.1.4.1. Disponibilização de mecanismos de consulta e validação dos dados constantes nos principais registos da Administração Pública e de monitorização da partilha dos "meus dados" através da iAP-Plataforma de Interoperabilidade da AP

3.1.5. Adoção da estrutura de entidades e serviços definidos pelo Catálogo de Entidades e Serviços da Administração Pública

3.1.6. Criação de Catálogo de Serviços de Dados

3.1.6.1. Criação de um catálogo de serviços onde conste a indicação de que dados são disponibilizados em cada serviço.

3.1.7. Implementação de uma gateway de APIs Públicas

3.1.7.1. Catálogo público de APIs

3.1.7.2. Subscrição self-service

3.1.7.3. Controlo de consumos

3.1.7.4. Autenticação por API KEY

3.1.8. Adoção de uma arquitetura baseada em microsserviços

3.1.8.1. Migração dos serviços envolventes da PI para uma arquitectura baseada em **microsserviços** disponibilizados em *containers*.

3.1.9. Ponto nacional de eDelivery – Domibus

3.1.9.1. Atualizações, patching e upgrades;

3.1.9.2. Configuração e gestão;

3.1.9.3. Apoio à integração de entidades nacionais e internacionais;

3.1.9.4. Pilotar a integração de serviços na iAP através do nó de eDelivery;

3.1.10. WSO2

3.1.10.1. Testes e passagem a produção do broker WSO2;

3.1.10.2. Elaboração de relatório com análise e proposta de roadmap para adoção de componentes do WSO2;

3.1.10.3. Atualizações, patching e upgrades;

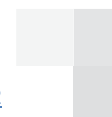
3.1.10.4. Configuração e gestão;

3.1.10.5. Apoio à integração de entidades;

3.1.11. Mecanismo de endpoint único de receção de mensagens

3.1.11.1. Teste e passagem a produção;

3.1.11.2. Elaboração de documentação de configuração de serviços utilizando este mecanismo;





3.1.12. Identificar necessidades, desenhar, alterar e desenvolver serviços que permitam a utilização da PI no âmbito da implementação de projetos nacionais e internacionais, nomeadamente, entre outros:

- 3.1.12.1. Single Digital Gateway (SDG);
- 3.1.12.2. Digital Europe For All (DE4ALL)
 - 3.1.12.2.1. Desenvolvimento de interfaces/serviços em REST com transferência de dados em JSON;
 - 3.1.12.2.2. Mapeamento de mensagens existentes para as novas interfaces desenvolvidas;
 - 3.1.12.2.3. Desenvolvimento de novos fluxos de orquestração dos dados;
- 3.1.12.3. The Only-Once Principle (TOOP);
- 3.1.12.4. No âmbito de outros projetos internacionais em que a AMA esteja envolvida;

3.1.13. Suporte às equipas de 1.ª linha de suporte

A utilização dos mecanismos de integração gera por vezes situações cuja análise carece de um conhecimento técnico da solução de forma a identificar problema, replicar erro e resolução do mesmo, produção de relatórios ou guiões para ajuda dos utilizadores. Neste sentido, é âmbito do presente procedimento garantir a realização do seguinte conjunto de atividades a realizar na plataforma EasyVista da AMA:

- a) Produção de guião para 1.ª linha documentar problema na primeira interação com os utilizadores;
- b) Análise a problema identificado, replicação e resolução técnica para o mesmo;
- c) Produção de documentação para apoio à resolução encontrada;
- d) Produção, gestão e manutenção de sistema de gestão de incidentes;
- e) Configurar a produção de relatórios estatísticos com pelo menos as seguintes informações:
 - i. Tipologia de problema;
 - ii. Tempo de resolução;
 - iii. Complexidade da solução;
 - iv. N.º de ocorrências do incidente após informação à 1.ª linha de suporte.

3.1.14. Acompanhamento de processos de passagem a ambiente de produção

Estas passagens acontecem em ambiente laboral e fora de ambiente laboral até 2 vezes por semana (após as 20h e até às 8h, nos dias úteis e aos fins de semana).

4. Documentação

A solução deverá ser fornecida em conjunto com a documentação adequada a nível do projeto, do sistema e do código, para apoio da equipa responsável pela assistência ao sistema. A documentação deve identificar:

- Os componentes críticos;
- Procedimentos de instalação;
- Procedimentos de gestão de alterações;
- Dependência entre componentes;
- Procedimentos de monitorização;
- Procedimentos de recuperação;
- Tempos de execução;
- Características dos ambientes.





A documentação técnica seguirá a utilização de UML em toda a documentação produzida, sendo tipicamente complementada com outro tipo de artefactos que demonstrem expressar ideias ou conceitos de forma mais perceptível ou que não sejam suportados de forma adequada pela linguagem UML.

Da referida documentação, o cocontratante entregará à AMA, conforme faseamento dos trabalhos, no mínimo, a seguinte documentação em suporte digital (.pdf e .odf):

4.1. Gestão projeto

- 4.1.1. Plano detalhado do Projeto;
- 4.1.2. Descrição das Atividades do Projeto;
- 4.1.3. Work breakdown structure;
- 4.1.4. Plano de controlo de Alterações;
- 4.1.5. Documento com Plano e Cenários de Teste para passagem a produção;
- 4.1.6. Documento com resultados testes efetuados;
- 4.1.7. Documento com procedimentos de passagem a produção e operação;
- 4.1.8. Revisão da documentação dos novos módulos/serviços da PI com entrada em produção, se aplicável;
- 4.1.9. Plano de Gestão de Risco;
- 4.1.10. Risk breakdown structure;
- 4.1.11. Modelo de Governance;
- 4.1.12. Registo de Riscos;
- 4.1.13. Log de Issues;
- 4.1.14. Plano de Gestão de Recursos;
- 4.1.15. Relatório de status do projeto;
- 4.1.16. Matriz de Responsabilidades;
- 4.1.17. Base de dados de lições aprendidas;
- 4.1.18. Gestão de documentação;
- 4.1.19. Atas e apresentações de suporte a reuniões;
- 4.1.20. Documento com Plano e Cenários de Teste;
- 4.1.21. Documento com resultados testes efetuados;
- 4.1.22. Relatórios de gestão de projeto, planeamento e reporting;

4.2. Evolução da Plataforma de Integração

- 4.2.1. Análise de Requisitos;
- 4.2.2. Desenho técnico;
- 4.2.3. Código Fonte desenvolvimentos;
- 4.2.4. Manuais de desenvolvimento, instalação e operação.

4.3. Configuração de serviços e Monitorização iAP

- 4.3.1. Relatório por cada implementação efetuada;
- 4.3.2. Relatório mensal de monitorização da Qualidade;
- 4.3.3. Relatório mensal de incidentes e níveis de serviço.

A AMA poderá proceder à reprodução de todos os documentos referidos no número anterior (para os fins que assim o entender).

