



aicep Portugal Global

AGÊNCIA PARA O INVESTIMENTO E COMÉRCIO EXTERNO DE PORTUGAL, E.P.E. (AICEP)

**PROCEDIMENTO POR AJUSTE DIRETO PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE
NOVAS COMPONENTES DE SEGMENTAÇÃO E ANALÍTICA DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CAMPANHAS
NA MY AICEP STAFF**

AD 23/2021/DDC

CADERNO DE ENCARGOS



aicep Portugal Global

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto do Contrato

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual por ajuste direto para aquisição de serviços de desenvolvimento de novas componentes de segmentação e analítica da solução de Gestão de Campanhas na My AICEP Staff, de acordo com as especificações técnicas previstas no seu **Anexo B**, que faz parte integrante do Caderno de Encargos para todos os efeitos legais.
2. A presente aquisição é objeto cofinanciamento no âmbito do projeto SAMA-POCI-05-5762-FSE-000250.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 95.º do CCP, o contrato a celebrar não será reduzido a escrito, considerando que o preço base é inferior ao montante de 10.000,00 €.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, entende-se que o contrato resulta da conjugação do presente Caderno de Encargos com o conteúdo da proposta, atento o disposto no n.º 3 do artigo 95.º do CCP.
3. Deve, ainda, considerar-se como fazendo parte integrante do contrato (não reduzido a escrito), se se vier a aplicar, os seguintes documentos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pela entidade a convidada, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da AICEP;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo concorrente.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos nos números anteriores, a respetiva prevalência é determinada nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 96.º do CCP.



aicep Portugal Global

Cláusula 3.ª

Preço Base

1. O Preço Base, que corresponde ao preço máximo que a AICEP se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, é de 8.000,00€, acrescidos de IVA.
2. Os preços constantes da proposta não serão revistos durante a vigência do Contrato.
3. O preço referido na presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AICEP, incluindo designadamente as despesas com meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais e informáticos, fiscalidade, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de direitos de propriedade industrial ou intelectual, seguros, ou de quaisquer licenças.

Cláusula 4.ª

Local de prestação dos serviços

Os serviços objeto do procedimento serão prestados nas instalações do adjudicatário ou noutros locais que se venham a considerar necessários, localizados em território nacional.

Cláusula 5.ª

Prazo da Prestação dos Serviços

O contrato tem início após a requisição dos serviços mantendo-se em vigor pelo período de 90 dias, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 6.ª

Condições de Pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, 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, acrescido de IVA à taxa legal em vigor se este for legalmente devido, nos seguintes termos:
 - a) 50% com a entrega de relatório técnico de projeto a executar;



aicep Portugal Global

- b) 50% com entrega final do trabalho documentado.
2. As faturas serão pagas no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção pela AICEP, das mesmas, as quais só poderão ser emitidas após entrega e aceitação do serviço objeto do contrato.
 3. A fatura deverá conter de forma discriminada os serviços efetivamente solicitados e executados, com a identificação dos respetivos valores e o respetivo n.º do compromisso que constará do Contrato.
 4. Para efeitos de pagamento, as faturas deverão ser emitidas e apresentadas até ao dia 20 do mês seguinte a que se referem.
 5. Não sendo observado o prazo estabelecido no número anterior, considera-se que a respetiva prestação só se vence nos 30 (trinta) dias úteis subsequentes à apresentação da correspondente fatura.
 6. Nas condições de pagamento a apresentar pelo concorrente não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a fornecer.
 7. Em caso de discordância por parte da AICEP, relativamente aos elementos e valores constantes das faturas, deve esta comunicar ao Adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando a mesma obrigada a prestar os esclarecimentos necessários e, se for o caso, a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
 8. Desde que devidamente emitida, e observando o disposto nos números anteriores, a fatura será paga através de transferência bancária, para o IBAN indicado pelo Adjudicatário.
 9. Em caso de atrasos no pagamento por parte da AICEP o Adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do Código dos Contratos Públicos (CCP).

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO



aicep Portugal Global

Cláusula 7.ª

Obrigações Principais do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, da celebração do Contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Cumprir as condições fixadas no presente Caderno de Encargos para a execução dos serviços, com absoluto respeito pela legislação em vigor;
 - b) Executar os serviços que lhe foram adjudicados, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - c) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços que forem solicitadas pela AICEP bem como prestar os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - d) Comunicar antecipadamente à AICEP os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, ou o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos;
 - e) Deter os seguros obrigatórios no âmbito da prestação dos serviços.
2. O Adjudicatário fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
3. Ao Adjudicatário competirá, inteirar-se de todos os aspetos específicos e dos diversos condicionalismos legais, regulamentares e operacionais referentes à prestação integral dos serviços, tendo em vista a sua boa execução e competindo-lhe ainda, a realização de todos os trabalhos acessórios que forem considerados necessários.
4. O Adjudicatário será igualmente responsável pelos danos causados pelo incumprimento e/ou cumprimento defeituoso do objeto do Contrato, devidos a negligência, quebra de sigilo e não cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis à adequada prestação de serviços em causa.



aicep Portugal Global

Cláusula 8.ª

Propriedade intelectual

1. Após a disponibilização dos serviços, ficam a pertencer à AICEP todas as obras suscetíveis de proteção a título de direitos de autor ou direitos conexos, emergentes da execução dos serviços objeto do contrato a celebrar.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, o Adjudicatário transmite à AICEP a posse e propriedade sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias, que estejam na sua titularidade, por um período indeterminado e sem quaisquer restrições geográficas, compreendendo os direitos de uso, transmissão, modificação, apresentação a terceiros, distribuição, e quaisquer outras formas de exploração das obras emergentes da execução dos serviços objeto do contrato a celebrar.
3. Pela transmissão dos direitos de autor ou direitos conexos a que se referem os números anteriores, não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente Caderno de Encargos.
4. O Adjudicatário obriga-se a colaborar com a AICEP caso se mostre necessário promover o registo dos direitos de autor e direitos conexos objeto de transmissão nos termos da presente cláusula, designadamente subscrevendo a documentação exigida para o efeito.

Cláusula 9.ª

Sigilo

1. O Adjudicatário e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação aplicável, incluindo o estipulado nos Estatutos da AICEP para os respetivos trabalhadores, a sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, jurídica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação abrangidas 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. Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário ou que este seja



aicep Portugal Global

legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do dever de sigilo pelo Adjudicatário ou pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à AICEP o direito à resolução imediata do contrato sem qualquer contrapartida ao Adjudicatário.
5. O dever de sigilo mantém-se indefinidamente, salvo autorização expressa em contrário pela AICEP.

Cláusula 10.^a

Incompatibilidade, impedimentos e conflitos de interesses

1. Ao Adjudicatário são aplicáveis, com as devidas adaptações, as regras relativas às garantias de imparcialidade previstas no Código do Procedimento Administrativo.
2. Caso, ao longo da execução das prestações objeto do presente procedimento, venha a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos da lei ou indicados nos números anteriores, o Adjudicatário compromete-se a informar a Adjudicante desse facto e a tomar as medidas necessárias à sua superação.
3. Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o Adjudicatário, por força do contrato ou por causa dele ou mesmo no exercício de outras atividades, pessoais ou profissionais, tenha de tomar opções técnicas, propor decisões ou emitir pareceres, com reflexo direto ou indireto em procedimentos de qualquer natureza, que possam afetar ou em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros à Adjudicante, privados ou públicos e que, por essa via, prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor, ou que possam suscitar dúvida fundada sobre a isenção e o rigor que são devidos.

Cláusula 11.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade industrial.



aicep Portugal Global

2. Caso a Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.
3. O Adjudicatário é responsável por qualquer violação das normas legais ou direitos de terceiros em relação a patentes, modelos de utilidade, marcas, modelos e desenhos industriais, direitos de autor ou direitos conexos, bem como quaisquer direitos de propriedade intelectual por ele utilizados, em que incorra no âmbito do presente contrato.

Cláusula 12.ª

Dados pessoais

A AICEP e o Adjudicatário comprometem-se a tratar os dados pessoais no estrito cumprimento da legislação nacional e europeia aplicável à proteção de dados pessoais, através de medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus dados pessoais, de forma a evitar a perda, mau uso, alteração e acesso não autorizado aos mesmos, nos termos da Declaração que se anexa como Anexo A.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 13.ª

Pagamento

Constituem obrigações da AICEP pagar ao Adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, em cumprimento e nas condições previstas no presente Caderno de Encargos

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 14.ª

Penalidades Contratuais



aicep Portugal Global

1. Se, por causa que lhe seja imputável, o adjudicatário não cumprir os prazos estipulados designadamente atraso na prestação do serviço fica obrigado, a título de cláusula penal, ao pagamento do valor resultante da aplicação da seguinte fórmula: $P = V * A/500$, em que P corresponde ao montante da penalidade, V é igual ao valor do contrato e A é o número de dias em atraso, sem prejuízo da indemnização pelo dano excedente
2. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do Adjudicatário, a AICEP pode exigir-lhe uma pena pecuniária.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AICEP tem em consideração, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Adjudicatário e as consequências do incumprimento.

Cláusula 15.ª

Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Adjudicante pode resolver o contrato nos termos dos artigos 333º e seguintes do CCP.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Adjudicatário.

Cláusula 16.ª

Resolução por parte do Adjudicatário

A resolução contratual por iniciativa do Adjudicatário está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do CCP.

Capítulo IV

Resolução de litígios



aicep Portugal Global

Cláusula 17.ª

Foro Competente

Para resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade ou resolução do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo IV

Disposições Finais

Cláusula 18.ª

Gestores do Contrato

1. Cada uma das partes obriga-se a nomear um representante responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato e que desempenhe o papel de interlocutor com a parte contrária para todos os fins associados à execução do mesmo.
2. Cada uma das partes obriga-se a informar, por escrito, a outra parte da identidade e dos contactos dos respetivos representantes previstos no número anterior.
3. Para efeitos do disposto no artigo 290º A do CCP, é nomeado como gestor do contrato em nome da AICEP Lúcia Buisel, trabalhadora da AICEP.

Cláusula 19.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. A subcontratação pelo Adjudicatário e a cessão da posição contratual depende da autorização expressa da AICEP, nos termos do CCP.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao Adjudicatário no presente procedimento.

Cláusula 20.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, nos termos do CCP, para as instalações ou sede contratual das partes, identificados no Contrato.



aicep Portugal Global

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do Contrato deve ser comunicada por escrito à outra parte.
3. Toda e qualquer comunicação, notificação e/ou documentação emitida pelo Adjudicatário em sede de execução contratual terá que ser, obrigatoriamente, redigida em português.

Cláusula 21.^a

Esclarecimento de dúvidas

1. As dúvidas que o Adjudicatário tenha na interpretação dos documentos por que se rege a prestação dos serviços que lhe tenham sido fornecidos pela AICEP devem ser submetidas a esta antes do início da execução dos serviços a que respeitam.
2. No caso de as dúvidas ocorrerem somente após o início da execução dos serviços a que dizem respeito, deve o Adjudicatário submetê-las imediatamente à AICEP, juntamente com os motivos justificativos da sua não apresentação antes do início daquela execução.
3. O incumprimento do disposto no número anterior torna o Adjudicatário responsável por todas as consequências da errada interpretação que porventura haja feito.

Cláusula 22.^a

Legislação Aplicável

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
2. Em tudo o mais que não esteja expressamente previsto neste caderno de encargos aplicar-se-á o disposto no CCP e demais legislação conexa aplicável.



aicep Portugal Global

Anexo A

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

_____ (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (*) _____ (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar com a Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., abreviadamente AICEP, na sequência do procedimento de _____ (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, estar ciente de que:

A. Obrigações da AICEP:

1. A AICEP procederá ao tratamento de dados pessoais para efeitos exclusivos de execução do contrato a celebrar e do cumprimento de obrigações legais.
2. A AICEP, enquanto entidade responsável pelo tratamento, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através do endereço de correio eletrónico dpo@portugalglobal.pt, ou através de outro meio que venha a ser por ela indicado no seu *website* (www.portugalglobal.pt).
3. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante a AICEP (na medida em que esta efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação / acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito a ser remetido através do formulário eletrónico existente para esse efeito no *website* da AICEP (página Política de privacidade), gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo.
4. A AICEP pode transmitir os dados pessoais a outras entidades, tidas como necessárias à prossecução das atividades da AICEP ou ao cumprimento de obrigações contratuais ou legais, desde que estas cumpram os requisitos legalmente aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais.
5. Os dados pessoais serão conservados até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior.
6. Para efeitos de gestão do contrato a celebrar podem ser realizadas operações automatizadas, nomeadamente definição de perfis, garantindo-se, contudo que as mesmas são efetuadas com os limites impostos pela legislação aplicável.

B. Obrigações do Adjudicatário:

O Adjudicatário declara que cumpre as disposições legais em vigor, quer nacionais quer comunitárias, sobre a proteção de dados pessoais.

Assinatura

Data

(*) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.



aicep Portugal Global

Anexo B ao Caderno de Encargos Especificações Técnicas

1. Enquadramento: a AICEP

Quem somos e o que fazemos?

A Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., geralmente designada por AICEP, é uma entidade pública de natureza empresarial vocacionada para o desenvolvimento de um ambiente de negócios competitivo que contribua para a globalização da economia portuguesa.

Resultado da integração, em 2007, entre a API (Agência Portuguesa para o Investimento) e do ICEP (Instituto do Comércio Externo de Portugal), a AICEP tem como principais atribuições promover a internacionalização das empresas portuguesas e apoiar a sua atividade exportadora, captar investimento estruturante e promover a imagem de Portugal com iniciativas criadoras de valor para o nosso país.

2. Para quem trabalhamos?

A AICEP presta serviços em primeira linha às empresas exportadoras, ou com interesse em iniciar a atividade exportadora, a investidores e potenciais investidores em Portugal, nacionais e estrangeiros, e aos potenciais clientes internacionais das empresas portuguesas.

A AICEP tem uma base de 479 mil empresas registadas como clientes, considerando 56 mil ativas (que recorrem pelo menos uma vez por ano a algum dos serviços/produtos existentes no seu portfólio).

A AICEP dá suporte a entidades institucionais ligadas à governação (economia e diplomacia económica), à agregação de atividades produtivas (ex.: associações sectoriais) e ao ensino e aprendizagem.

Da sua atividade faz também parte a promoção e gestão do Programa Inov Contacto - Estágios Internacionais para Jovens Quadros, a avaliação de candidaturas a incentivos de quadros comunitários e seu acompanhamento ao abrigo do Portugal 2020, do qual é entidade intermédia.

3. Os nossos Produtos e Serviços

A AICEP presta serviços de capacitação a empresas que pretendem expandir o seu negócio para novos mercados, proporcionando-lhes ferramentas que reduzem o risco e acrescentam valor ao seu plano de internacionalização.



aicep Portugal Global

Gera produtos de conhecimento que as apoiam na tomada de decisões estratégicas que potenciem as suas exportações.

Proporciona ainda um acompanhamento por medida, de consultoria, para empresas já internacionalizadas.

4. Enquadramento da reengenharia de procedimentos internos

No âmbito do Plano Estratégico da AICEP 2017-2019, a agência iniciou um processo de transformação onde visa alcançar um posicionamento cada vez mais competente, inovador, e *insightful*, que permita acrescentar valor ao projeto global e a cada processo de internacionalização, proporcionando novas ferramentas de competitividade às empresas portuguesas. É neste contexto que a agência disponibiliza já hoje aos seus clientes externos uma nova solução na vertente da internacionalização: o Portal das Exportações - [Portugal Exporta](#), onde torna mais eficiente e eficaz o atendimento ao cliente nacional através do melhoramento dos procedimentos internos do *Staff* AICEP.

O Portal das Exportações permite, na sua área pública, a divulgação geral das ações promovidas pela AICEP e na área privada a divulgação mais seletiva, customizada segundo o perfil das empresas. Estes dois tipos de divulgação são passivos. A empresa apenas tem acesso à informação se visitar o *website*.

A AICEP pretende com este procedimento melhorar o processo de comunicação ativa a todos os *stakeholders*, desde as empresas portuguesas no âmbito da internacionalização, às empresas estrangeiras para captação de investimento e importação, bem como aos clientes internos, institucionais e *Inov* contacto.

5. Necessidade

A divulgação *one 2 one* de ações de capacitação/formação interna e externa, ações de promoção, programas de incentivos à exportação para as empresas portuguesas e, de igual modo, ações de captação de investimento e promoção da imagem externa de Portugal para importadores e investidores estrangeiros tem sido executada de forma empírica e manual, não utilizando conceitos formais de segmentação de empresas, filtros automáticos para extração de bases de dados de públicos-alvo por ação, *templates* de mensagem por tipologia ou sistemas automáticos de *follow-up*.

Num contexto de reengenharia dos procedimentos internos, a AICEP implementou recentemente a ferramenta de Gestão de Campanhas *Mautic* que enriqueceu e simplificou a forma como faz a gestão dessas ações/campanhas, segmentando, informando, promovendo e motivando a participação das empresas clientes. Através da implementação da ferramenta de



aicep Portugal Global

Gestão de Campanhas, a AICEP monitoriza todo o processo, desde o planeamento das ações de divulgação e definição de públicos-alvo, ao acompanhamento do interesse e inscrições das empresas-alvo.

A AICEP necessita agora de evoluir a solução, enriquecendo-a na sua camada de segmentação com novos filtros para maior assertividade na selecção do público-alvo das campanhas. Em simultâneo será essencial evoluir a versão do *software Mautic* que garantirá o acesso e disponibilidade de novas funcionalidades. A AICEP tem ainda necessidade de desenvolver a camada Analítica da solução em dimensões importantes, como sejam monitorização do *follow up* das campanhas, o *reporting* de *data quality* dos contactos e um *dashboard* de *monitoring* para o *Data Protection Office*.

6. Objetivos

6.1 Melhorar e enriquecer a solução de Gestão de Campanhas internas e externas AICEP, com as seguintes funcionalidades:

- 6.1.1 Enriquecimento da componente de segmentação com novos filtros para selecção de empresas-alvo;
- 6.1.2 Formatação dos estilos da página de *unsubscribe* segundo Design System AICEP;
- 6.1.3 Integração e associação dinâmica da figura Gestor de Cliente da AICEP com o atributo *Contact Owner* para melhor caracterização do contacto;
- 6.1.4 *Upgrade* para a versão *Mautic* mais recente, garantindo alta disponibilidade das funcionalidades já implementadas e a implementar no âmbito deste projeto;
- 6.1.5 Integração com o módulo de Interações do CRM GIC;
- 6.1.6 Desenvolvimento de *analytics* específicas dedicadas ao perfil do DPO de modo a garantir total conformidade da solução com o RGPD;
- 6.1.7 Desenvolvimento de *reporting* de *Data Quality* sobre os dados dos contactos, de modo a aumentar a relevância dos mesmos no Gestor de Campanhas *Mautic*.

6.2 Todas as técnicas e soluções propostas para os desenvolvimentos supra citados têm que ser integrados no Gestor de Campanhas e nos sistemas de informação existentes relevantes, em particular o Portal das Exportações e *MY AICEP* e, no futuro, as novas áreas da plataforma no âmbito da Transformação Digital da AICEP – Portal do Investimento, Optimizador do Investimento, *Business Match Making*, *MY AICEP* e *MY AICEP Staff*, *INOV Contacto* e outros.



aicep Portugal Global

7. Requisitos técnicos

7.1 As soluções a implementar têm de compatíveis com ambiente *Google Cloud*, nomeadamente em:

7.1.1 Execução em Google Kubernetes Engine

Os componentes de computação das ferramentas têm que ser compatíveis com *Google Kubernetes Engine (GKE)*, sendo lançado como *workload Docker* neste ambiente.

7.1.2 Motor de base de dados Google CloudSQL

Havendo necessidade do uso de uma base de dados, as ferramentas terão que ser compatíveis com *MySQL 5.7*, com o qual o serviço *Google CloudSQL* garante compatibilidade.

7.2 Os desenvolvimentos a efectuar sobre a Gestão de Campanhas *Mautic* têm que integrar com:

7.2.1 Portal das Exportações – solução desenvolvida com base em *Drupal*, sobre motor de execução *GKE*, utilizando como motor de base de dados *Google Cloud SQL*;

7.2.2 *MyAICEP* – é uma ferramenta desenvolvida à medida, sobre motor de execução *GKE*, utilizando como motor de base de dados *Google Cloud SQL*; as tecnologias de desenvolvimento usadas são: *.NET Core* para *backend*, *ReactJS* *frontend*, *Axios/GraphQL* para comunicação entre *frontend* e *backend*;

7.2.3 Sistema documental *Filedoc* SaaS desenvolvido em tecnologia Microsoft e com integração total dos dados em *Microsoft SQL Server*.

7.2.4 *GIC* – Gestão Integrada de Clientes, *CRM* da AICEP desenvolvido à medida, em linguagem back-end *.PHP*.

7.3 Os desenvolvimentos a realizar e a implementar têm de garantir:

7.3.1 Integração do Gestor de Campanhas com o Portal das Exportações e futuras soluções no âmbito da Transformação Digital da AICEP

Permitir a publicação de campanhas criadas no Gestor de Campanhas no Portal das Exportações e outros, eliminando ao máximo a mudança de contexto para o utilizador externo, no momento da interação com a campanha (e.g. formulário de inscrição);

7.3.2 Integração com a My AICEP e GIC



O Gestor de Campanhas tem de obrigatoriamente sincronizar as listas de contactos a partir da *My AICEP* e GIC de forma automática e regular. Deve garantir a consulta e sincronização na *My AICEP*, do estado de inscrição dos utilizadores nas campanhas divulgadas. Deve também garantir o registo e sincronização automáticos das interações no GIC e *My AICEP* sempre que haja uma divulgação para utilizadores a partir do Gestor de Campanhas.

7.3.3 Interoperabilidade entre *My AICEP* e Gestor de Campanhas

Esta integração tem de prever a possibilidade de, quer o Gestor de Campanhas quer a *My AICEP* (nos dois perfis de utilizador existentes: cliente e *staff*), executarem operações de leitura e escrita na base de dados do módulo complementar;

7.3.4 *Single Sign On* com *My AICEP* e *My AICEP STAFF*

Garantir uma autenticação única e transversal sempre que a partir da *My AICEP*, tanto na visão cliente como visão *staff*, se aceder a conteúdos do Gestor de Campanhas e vice-versa;

7.3.5 Integração com o *Google Analytics*

O Gestor de Campanhas deve enviar informação sobre as interações do cliente alvo com as campanhas para o *Google Analytics* e utilizar segmentos criados no *Google Analytics*.

7.4 É requisito garantir a articulação da equipa de gestão de projeto e desenvolvimento com a equipa de gestão de projeto da AICEP e outros parceiros envolvidos no desenvolvimento da *My AICEP*, ao nível:

- a) Do desenvolvimento e documentação dos trabalhos realizados;
- b) Do acompanhamento da integração desse desenvolvimento por parte de outrem na *My AICEP*;
- c) Da colaboração na definição de uma metodologia conjunta de testes rigorosa;
- d) Da resolução de eventuais *bugs* sobre os desenvolvimentos efetuados.

7.5 É requisito garantir a manutenção das atividades a desenvolver, a dois níveis:

- a) Evolutivo, pelo prazo de 180 dias;
- b) Corretivo, pelo prazo de 1 ano.