

Caderno de Encargos
destinado à celebração do Contrato de

**“AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM ORACLE APEX PARA CRIAÇÃO DE UM
BALCÃO DIGITAL PARA PROFISSIONAIS”**

na Sequência de um Concurso Público Sem publicidade internacional

Ref.^a PS/3165/2021

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (EPAL) na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços especializados em Oracle APEX para criação de um Balcão Digital para profissionais, nos termos melhor definidos no presente documento e respetivos anexos.
2. Os serviços a prestar consistem, resumidamente, no desenho, desenvolvimento e implementação de um Portal Web, designado por Balcão Digital para profissionais, o qual deverá permitir, entre outras funcionalidades, a submissão digital de Processos de Ligação da EPAL, o acompanhamento dos mesmos e bem como efetuar todas as inerentes e várias interações/comunicações entre a EPAL e o(s) cliente(s).
3. O Portal Web referido no n.º anterior deverá ter como tecnologia de base Oracle APEX 18 ou superior e permitir a exposição na WEB para interação com os clientes, cumprindo as boas práticas em matéria de segurança informática e de proteção de dados.

Cláusula 2.^a

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com

o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

5. A identificação do gestor do contrato, nos termos do art.º 290.º-A do CCP, constará do contrato a celebrar.

Cláusula 3.ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor até à entrada em funcionamento do Balcão digital e à conclusão de todos os serviços objeto do contrato, a qual deverá ocorrer no máximo no prazo de 6 (meses), a contar de celebração do contrato ou da sua data de início de produção de efeitos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Executar os serviços objeto do Contrato de acordo com o disposto nos Anexos I e II ao caderno de encargos;
 - b) Definir e afetar à execução contratual uma equipa técnica capaz e experiente, conforme apresentado na proposta adjudicada, a qual deverá cumprir os requisitos mínimos, em quantidade e qualidade/experiência profissional, fixados no Anexo I ao caderno de encargos;
 - c) Desenhar, desenvolver, implementar e acompanhar a entrada em funcionamento de um *Portal Web*, designado por Balcão Digital para profissionais, destinado a permitir, entre outras funcionalidades, a submissão digital de Processos de Ligação da EPAL e as ulteriores comunicações entre EPAL e clientes no âmbito daquela submissão, respeitando os requisitos definidos no Anexo II ao presente documento;
 - d) Ministrando formação a, pelo menos, 4 (quatro) colaboradores da EPAL sobre o objeto do contrato, estimando-se serem necessárias aproximadamente 16 (dezassex) horas de formação a ocorrer na fase final de implementação/disponibilização do Balcão Digital;

- e) Assegurar que o Portal Web objeto do contrato respeita todas as normas legais e regulamentares, bem como dá cumprimento às boas práticas em matéria de segurança informática e de proteção de dados;
 - f) Cumprir e fazer cumprir, junto de todo o seu pessoal afeto à execução contratual, as disposições constantes da Política de Gestão, na parte aplicável, do Guia para Fornecedores e do Código de Boas Práticas de Higiene no Sistema de Abastecimento da EPAL, em vigor na EPAL, que se encontram em atualização permanente e disponíveis para consulta em <https://www.epal.pt/EPAL/menu/fornecedores>.
2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
3. A substituição de qualquer elemento da equipa técnica identificada a afetar/afeta à execução do contrato carece de prévia autorização por parte da EPAL, devendo o elemento substituto deter, no mínimo, a experiência e as qualificações exigidas ao elemento a substituir.

Cláusula 5.^a

Forma de prestação do serviço

- I. O desenvolvimento dos serviços objeto do contrato deverá seguir 6 (seis) fases orientativas, a adaptar em função da forma de desenvolvimento do serviço:
- a) 1^a fase - Análise e Desenho – Documentação técnica, funcional e Design do Balcão digital;
 - b) 2^a fase - Desenvolvimento;
 - c) 3^a fase - Testes de Aceitação;
 - d) 4^a fase - Formação aos utilizadores;
 - e) 5^a fase - Entrada em Produção;
 - f) 6^a fase - Suporte à entrada em Produção.
2. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade quinzenal, reuniões de coordenação com os representantes da EPAL, das quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião.
3. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.

4. O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar à EPAL, com uma periodicidade semanal, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.
5. No final da execução do contrato, o prestador de serviços deve ainda elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos durante a execução contratual.
6. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 6.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1. No prazo de 10 (dez) dias a contar da entrega de todos elementos referentes à execução do contrato e da conclusão de todos os serviços inerentes à disponibilização, formação e entrada em funcionamento do Balcão Web, a EPAL procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo II ao Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à EPAL toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso da análise da EPAL a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo II ao Caderno de Encargos, a EPAL deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
4. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela EPAL, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
5. Após a realização, pelo prestador de serviços, das alterações e complementos necessários, a EPAL procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6. Caso a análise da EPAL a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no

Anexo II ao Caderno de Encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação.

7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no Anexo II ao Caderno de Encargos.

Cláusula 7.^a

Transferência da propriedade

1. Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 6 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a EPAL, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.

2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do Caderno de Encargos/Contrato.

Cláusula 8.^a

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à EPAL em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 9.^a

Objeto e prazo do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à EPAL, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem 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 previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços

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

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 10.^a

Informação Confidencial e Proteção de dados pessoais

1. O prestador de serviços obriga-se a manter em total e completo sigilo todas as informações de natureza profissional, consideradas pela EPAL como confidenciais, nomeadamente, bem como toda a demais informação privada ou de propriedade da EPAL, adquirida no decurso de toda a atividade ou de qualquer outra informação que venha a tomar conhecimento por força da execução do Contrato (“Informação Confidencial”).

2. O prestador de serviços obriga-se expressamente a utilizar a Informação Confidencial única e exclusivamente para efeitos e no âmbito do Contrato, abstendo-se de qualquer uso fora deste contexto, quer em benefício próprio, quer de terceiro, independentemente dos fins.

3. O prestador de serviços obriga-se a observar estritamente as indicações que lhe forem pontualmente fornecidas pela EPAL relativamente à divulgação da Informação Confidencial, devendo ainda consultar previamente aquela, sempre que tenha dúvidas relativamente à possibilidade de divulgação de determinada Informação Confidencial.

4. O prestador de serviços é responsável perante a EPAL por todos e quaisquer prejuízos que esta venha a sofrer decorrentes do incumprimento, culposo ou negligente, das obrigações assumidas na presente cláusula.

5. O prestador de serviços, obriga-se ainda, nos termos do disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais, a:

- a) não realizar o tratamento da informação obtida a que tiver acesso a não ser para a finalidade que lhe foi solicitada pela EPAL e que é objeto do contrato;
- b) cumprir o disposto na legislação portuguesa em vigor sobre proteção de dados pessoais;
- c) guardar sigilo profissional sobre a informação obtida no âmbito do contrato, nos termos do disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais;

- d) adotar todas as medidas de caráter técnico e organizativo necessárias e adequadas a garantir a segurança da informação obtida no âmbito do presente contrato, de modo a salvaguardar a informação contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

Cláusula 11.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do Caderno de Encargos, a EPAL pagará ao prestador de serviços até ao preço máximo constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, o qual não pode exceder o preço total máximo de **€120.000,00 (cento e vinte mil euros) (preço base)**.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à EPAL, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e outros direitos de propriedade industrial.

Cláusula 12.ª

Condições de pagamento e adiantamento

1. A(s) quantia(s) devidas pela EPAL, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela EPAL das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida nos seguintes termos:
 - a) Decorridos que sejam 30 (trinta) dias após o início dos serviços inerentes à 1.ª fase, pagamento do valor correspondente a 15% (quinze por cento) do preço contratual mediante apresentação de garantia bancária autónoma à primeira solicitada de igual montante, nos termos da minuta que integra o Anexo VI ao Programa do Concurso, a liberar após a declaração de aceitação da EPAL a que se refere a cláusula 6.º do presente Caderno de encargos;

b) Com a cabal e exata conclusão de todos os serviços objeto do contrato e com a emissão da declaração de aceitação pela EPAL, nos termos do n.º 6 da Cláusula 6.ª, pagamento do valor correspondente a 85% (oitenta e cinco por cento) do preço contratual.

3. Em caso de discordância por parte da EPAL, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º I, as faturas são pagas através de transferência bancária ou cheque.

Cláusula 13.ª

Penalidades contratuais

I. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a EPAL pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Por cada dia de atraso/incumprimento do prazo global de execução dos serviços definido no caderno encargos ou nos seus anexos, até 5% do preço contratual;
- b) Por cada incumprimento de um prazo parcial de entrega de elementos ou de execução de serviços estabelecido no caderno de encargos ou respetivos anexos, até 5% do preço contratual;
- c) Pelo incumprimento de qualquer um das obrigações previstas no caderno de encargos, respetivos anexos ou na proposta adjudicada, até 5 % do preço contratual;
- d) Pela não afetação à execução do contrato, temporária ou duradora, de qualquer um dos técnicos definidos na proposta adjudicada, até 10% do preço contratual;
- e)

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a EPAL pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da(s) alínea(s) do n.º I, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a EPAL tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
5. A EPAL pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a EPAL exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 15.^a

Resolução por parte da EPAL

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a EPAL pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
- a) Pelo atraso na conclusão dos serviços objeto do contrato em período superior a 20 (vinte) dias ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo EPAL.

Cláusula 16.^a

Resolução por parte do prestador de serviços

1. A resolução contratual por iniciativa do prestador de serviços está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.^a

Seguros

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos impostos pela legislação em vigor, designadamente:

- a) Acidente de trabalho da equipa técnica afeta à execução do contrato;
- b) Outros seguros impostos pela legislação em vigor aplicável às entidades objeto do contrato.

2. A EPAL pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de 5 (cinco) dias.

Cláusula 18.^a

Contagem dos prazos

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

Cláusula 19.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

Admite-se a subcontratação/cessão da posição contratual dependente de autorização prévia a emitir pelo EPAL e da verificação do cumprimento dos requisitos constantes dos n.ºs 2 e 3 do artigo 318.º do CCP.

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 Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 21.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Junta:

ANEXO I – Condições e requisitos mínimos da Equipa técnica a afetar à execução contratual.

ANEXO II – Especificações Técnicas.

ANEXO I – Condições e requisitos mínimos da Equipa técnica a afetar à execução contratual

1. O adjudicatário deverá afetar à execução contrato uma equipa técnica, constituída, no mínimo, por 4 (quatro) consultores.
2. Os Colaboradores/técnicos que constituem a equipa técnica a afetar à prestação dos serviços devem respeitar as seguintes condições e requisitos mínimos:
 - a) Possuir 12.º ano de escolaridade;
 - b) Possuir conhecimentos comprovados nas ferramentas Tecnologia Oracle APEX;
 - c) Possuir experiência profissional mínima em consultoria informática de desenvolvimento em Oracle APEX de, pelo menos, 4 (quatro) anos.

ANEXO II – Especificações técnicas

I Enquadramento

O circuito de um Processo de Ligação assenta hoje numa base em que “obriga” o requerente ou o projetista a deslocar-se às Lojas de Atendimento EPAL para entregar dois exemplares do projeto de rede predial de água em formato papel, para assim dar início ao desenvolvimento do que designamos por Processo de Ligação.

O projeto quando é validado pela EPAL, devolve-se um exemplar em papel com as anotações necessárias para execução da obra e o outro exemplar fica na EPAL, e é com base neste, que as vistorias à obra são realizadas, ou seja, a vistoria também é feita com um projeto em formato papel.

Embora as restantes comunicações sobre o projeto e vistorias já sejam feitas através de correio eletrónico, estamos na era digital, e pretende-se que o licenciamento feito pela EPAL seja digital igualando o que já é feito pelas outras entidades na área das “utilities”.

Com a implementação do Balcão Digital, que se pretende executar com a celebração do contrato na sequência do presente procedimento, o projeto será submetido em formato digital e toda a comunicação inerente ao projeto será feita através de uma plataforma com o respetivo interveniente. Resultará assim numa comunicação mais célere e eficaz com todos os intervenientes no processo quer com o requerente, projetista e empreiteiro. Haverá um ganho de eficiência na Área de Novos Sistemas de Ligação com extinção de funções inerentes ao processo como hoje existe. Haverá também a eliminação da atividade inerente à entrega dos projetos nas Lojas de Atendimento EPAL e contatos telefónicos para a linha de atendimento da EPAL. Por outro lado, haverá ainda uma redução de custos com os portes de correio e de papel que pode ser traduzida num contributo importante no âmbito da Sustentabilidade Ambiental.

I.1 Abreviaturas

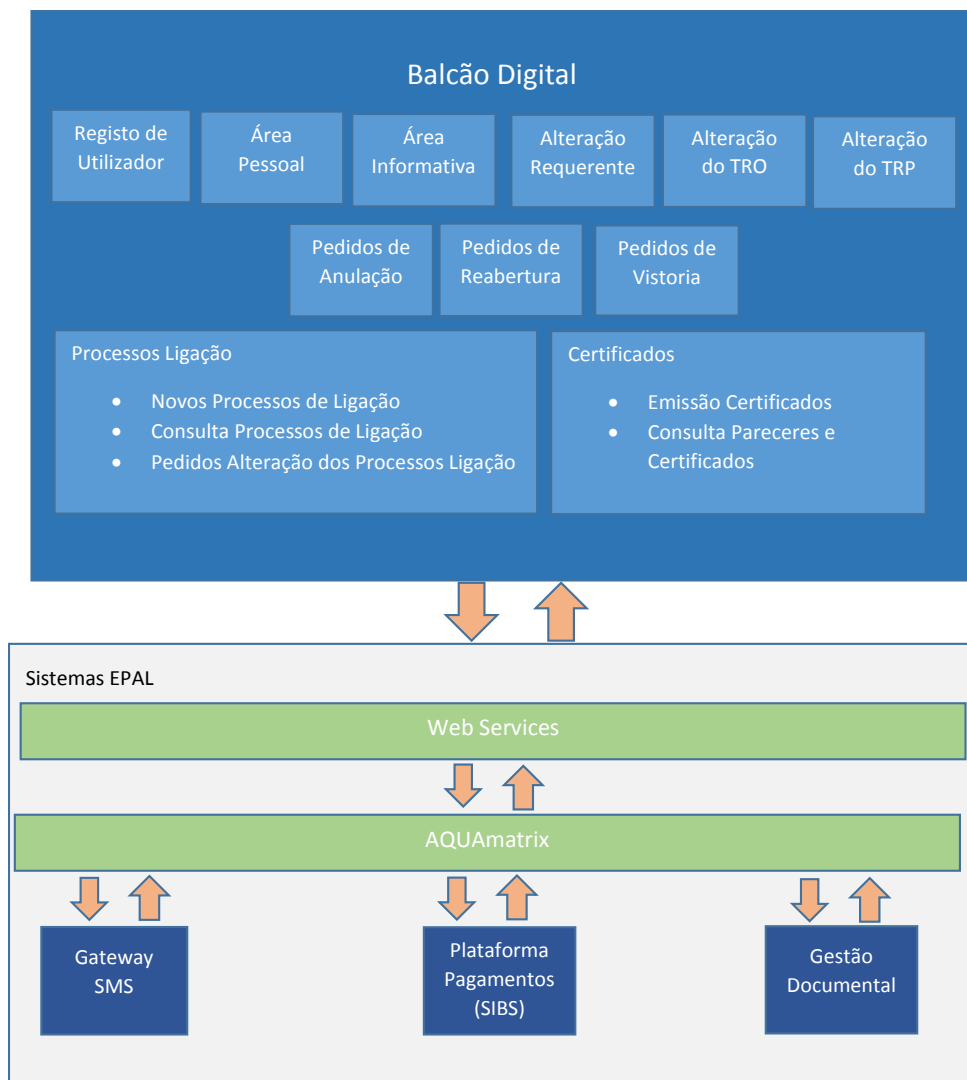
AQUAmatrix®	Sistema de Gestão Comercial e Técnica
ENT	Entidade Externa
NIF	Número de Identificação Fiscal
TRO	Técnico Responsável pela Obra
TRP	Técnico Responsável pelo Projeto
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

2 Descrição Geral da Solução

A figura seguinte apresenta a visão geral para o Balcão Digital.

A solução é composta por:

- Balcão Digital – Representa o canal de contacto com os utilizadores externos (Requerentes, Técnicos Responsáveis pelo Projeto, Técnicos Responsáveis pela Obra e Parceiros) da EPAL, no âmbito da submissão digital de Processos de Ligação.
- AQUAmatrix – Acesso para utilizadores internos da EPAL, onde permite realizar todas as tarefas associadas à gestão dos Processos de Ligação. Esta componente é constituída pelos módulos de Análise, Vistorias, Indicadores e Gestão de Utilizadores.
- Sistemas EPAL – Sistemas utilizados pela EPAL no âmbito dos Processos de Ligação.
- Web Service – Responsável pela integração dos dados, entre o Balcão Digital e os atuais sistemas.



3 Requisitos Funcionais – Transversais

3.1 Camada de Apresentação

3.1.1 Design do Balcão Digital

- Em fase de análise, deverão ser apresentadas duas maquetes com a proposta da nova imagem do portal. As maquetes serão aprovadas pela equipa de projeto da EPAL.

3.1.2 Responsive WebDesign

Deverá ser considerado no design do portal, a possibilidade de ser acessível através de diversos dispositivos (Mobile\Tablet\Desktop), independente do sistema operativo.

3.1.3 Compatibilidade

Deverá ser assegurado que a aplicação desenvolvida é compatível com os seguintes navegadores de Internet:

- Apple Safari;
- Google Chrome;
- Microsoft Internet Explorer 11 e Microsoft Edge;
- Mozilla Firefox.

3.2 Acessibilidade

- A aplicação deverá ser desenvolvida em conformidade com as regras de acessibilidade definidas em www.acessibilidade.gov.pt, WCAG 2.0 nível AA.

3.3 Idioma

- A aplicação deve funcionar nativamente em língua portuguesa mas possibilitar o multilingua.

3.4 Documentação Submetida na Plataforma.

- Cada documento submetido deve ter associada uma versão;
- No caso de serem versões de trabalho do técnico da EPAL, estas devem ser consideradas *Minor Versions*. Versões finais ou documentos submetidos pelos utilizadores de Front Office, devem ser consideradas *Major Versions*.
- A documentação submetida deverá ficar armazenada em *file system*.

3.5 Ajuda Online

- Deverá estar presente em cada formulário da plataforma, o manual de ajuda à sua utilização.

4 Requisitos Funcionais – Front Office

4.1 Utilizadores

4.1.1 Registo na Plataforma.

- O pedido de acesso à plataforma, deverá ser efetuado através do preenchimento de um formulário;
- Deverão existir 4 perfis de utilizadores de Front Office: Requerente, Técnico Responsável pelo Projeto, Técnico Responsável pela Obra e Parceiros;
- Os clientes devem efetuar registo na plataforma utilizando a chave móvel digital ou cartão do cidadão;
- Na submissão do pedido de registo, deverá ser utilizado um sistema de reCAPTCHA;
- No registo deverá ser solicitado o nome, endereço de mail, NIF da entidade, tipo de entidade (Individual, Colectiva, Entidade Externa), Serviço (disponível e obrigatório para o tipo de entidade Entidade Externa), contacto telefónico e Código Entidade (Opcional). O NIF será considerado o username de acesso à plataforma;
- Deverá ser solicitado o documento Certidão de Registo Comercial Permanente, para o registo das entidades comerciais;
- Após submissão do pedido de registo, este fica pendente de validação de Back Office. Após validação do Back Office, são enviados os dados de acesso e no primeiro acesso do utilizador, deverá ser solicitada a alteração da password;
- Após o registo do utilizador, o sistema atribui o número de registo da plataforma (aleatório, sendo o último dígito, o dígito de *check digit*). O número será utilizado para o requerente efetuar a associação dos diferentes intervenientes no Processo (Requerente, Técnico Responsável pelo Projeto, Técnico Responsável pela Execução).

4.1.2 Recuperação do Código de Acesso.

- Deverá ser possível ao utilizador recuperar o seu código de acesso. Para recuperar, deve ser solicitada a seguinte informação:
 - Número de contribuinte;
 - e-mail do registo;
 - Na submissão da informação, deve ser utilizado um sistema de reCAPTCHA.
- Após validação que o número de contribuinte e mail de registo corresponde a um utilizador válido, deve ser enviado um link para o mail de registo onde o utilizador irá confirmar a ação de recuperar o código de acesso. Após a confirmação, será disponibilizada uma página para a realização da alteração do código de acesso.

4.2 Área Reservada

Através do acesso à área reservada será possível submeter, consultar e acompanhar o ponto de situação dos Processos de Ligação de Redes Prediais de Águas. Os intervenientes no processo, Requerente, Técnico Responsável pelo Projeto e Técnico Responsável pela Obra, devem estar registados na plataforma para intervirem no processo de ligação.

Requerente - Promotor, proprietário ou arrendatário que submete um projeto de rede predial de água à EPAL para licenciamento

Técnico Responsável pelo Projeto (Doravante designado por TRP) - Autor do projeto de rede predial de água e responsável pelo mesmo através de declaração para o efeito

Técnico Responsável pela Obra (Doravante designado por TRO) – É o responsável pela execução da obra o qual assume a mesma através de declaração para o efeito

O acesso às funcionalidades para cada tipo de interveniente, são descritas na matriz da secção 4.3 deste caderno de encargos.

Todas as ações, registadas na Plataforma, devem ter o registo de histórico, onde deve estar presente o utilizador e a data do seu registo.

4.2.1 Página Inicial

- Página inicial, após a entrada na aplicação dos utilizadores;
- Deverá ser disponibilizada, a informação dos pagamentos dos processos pendentes;
- Deverá ser disponibilizada a informação dos processos que se encontram aguardar resposta do Requerente;
- Deverá ser disponibilizada a informação dos processos que se encontram a aguardar pedidos de agendamento de Vistoria;
- Deverá ser disponibilizada a informação das vistorias que se encontram agendadas;
- A informação a ser disponibilizada, deverá ter em consideração o tipo de intervenção que o utilizador tem no processo;
- Deverá ser apresentado um quadro resumo de todos os processos em que o utilizador é interveniente com informação em função do tipo de intervenção e indicação do estado atual do processo;
- No caso dos TRP e TRO deve ser dado alerta caso haja documentos caducados ou em via de caducar;
- Deve ser dado acesso ao histórico de processos concluídos em que o utilizador foi interveniente com informação em função do tipo de intervenção.

4.2.2 Gestão de Processos de Ligação

4.2.2.1 Submissão do Novo Processo

- Todos os documentos entregues, devem estar assinados digitalmente (cartão de cidadão) e devem encontrar-se no formato PDF;
- A documentação submetida no Front Office, é categorizada como informação partilhada, esta encontra-se disponível para os utilizadores de Front Office e AQUAmatrix;
- Deve ser permitido ao utilizador efetuar gravações parcelares e posterior acesso para edição e continuação do seu preenchimento, antes de realizar a submissão final. Para estes casos o processo deve ficar no estado de Pré-Submissão;
- Quando os documentos estiverem mais do que X dias em estado de Pré-Submissão, deve ser dada informação ao utilizador que caso não sejam submetidos serão eliminados em Y dias;
- Deverá ser possível ao utilizador, eliminar os processos que se encontrem em fase de preenchimento, e que ainda não foram submetidos;
- O Back Office, só deve visualizar os processos após a Submissão;
- Após a submissão é atribuído o número de serviço;
- Após a submissão do Processo, este fica a aguardar a pré validação da EPAL e a geração da referência de Pagamento; Para os requerentes com o tipo de Entidade Externa, não deverá ser gerada a referência de pagamento.

- Na submissão do processo deve ser identificado o tipo de processo. Mediante o tipo de processo, será submetido diferente tipo de informação;
 - Identificação do tipo de processo
 - Processo de Ligação;
 - Ficha de Ligação;
 - Processo para Abastecimento de Obra.
- Para o tipo de processo “Nova Ligação sem Projeto”, este só deve estar disponível para consulta do utilizador. Este processo é criado em Back Office, e no Front Office só é possível a sua consulta.

4.2.2.2 Processo de Ligação

Informação

Na submissão do processo deve ser solicitado ao utilizador a submissão da seguinte informação:

- Identificação do Requerente – Obrigatório;
- Identificação da Obra – Obrigatório;
- Identificação do Proprietário – Obrigatório;
- Identificação do TRP – Obrigatório;
- Número do projeto da Entidade Externa – Opcional;
- Opção Registo do TRP em nome Individual ou Coletivo - Opcional
 - No caso de ser em nome coletivo deve ser solicitada a seguinte informação:
 - Nome da entidade.
 - No caso de o Requerente não preencher esta informação na submissão, deverá ser gerada uma notificação ao TRP para o seu preenchimento.
- Identificação do TRO – Opcional;
- Opção Registo do TRO em nome Individual ou Coletivo - Opcional
 - No caso de ser em nome coletivo, deve ser solicitada a seguinte informação:
 - Nome da entidade.
 - No caso de o Requerente não preencher esta informação na submissão, deverá ser gerada uma notificação ao TRO para o seu preenchimento.
- O Requerente, TRP e TRO, devem ser identificados pelo Número de Registo da Plataforma. Sem esta identificação o processo não pode ser submetido;
- Identificação da entidade de faturação (opcional no caso do tipo de Entidade Externa);
- Categorização do Processo
 - Processo de Ligação - Categoria 1 (Seleção)
 - Processo de Ligação - Categoria 2 (Seleção)
 - Processo de Ligação - Categoria 3 (Seleção)
 - Processo de Ligação - Categoria 4 (Seleção)
 - Ficha de Ligação (Seleção)
- Informação dos contactos do processo;
 - Morada;
 - Telefone;
 - E-mail.
- *Disclaimer* de responsabilidade.

Documentação do Processo

- Minuta F - No caso do processo, ser submetido pelo arrendatário na qual o proprietário autoriza a realização da obra. A Minuta F deverá estar assinada pelo proprietário e com a assinatura digital do utilizador que submete o processo;
- Contrato de arrendamento.

Documentação dos Técnicos Responsáveis

- Minuta B - Declaração de responsabilidade pelo projeto (TRP) com a assinatura digital do cartão de cidadão;
- Declaração em vigor, de entidade competente, que certifique a aptidão técnica do projetista subscritor da Minuta B. Este documento encontra-se na área do TRP, descrito no ponto 4.2.4.2 e deverá estar com a validação do Back Office. No caso das entidades que identifiquem a obra no documento emitido, deverá ser entregue uma declaração por Projeto;
- Declaração de Seguro do TRP;
- Minuta C - Declaração de responsabilidade (TRO) – Este documento pode ser entregue posteriormente à submissão do projeto;
- Declaração em vigor, de entidade competente, que certifique a aptidão técnica do responsável pela execução da rede de água, subscritor da Minuta C. Este documento encontra-se na área do TRO, descrito no ponto 4.2.4.3 e deverá estar com a validação do Back Office. Obrigatório com a entrega da Minuta C;
- Declaração de Seguro do TRO. Obrigatório com a entrega da Minuta C.

Documentação dos Elementos do Projeto

- Peças escritas
 - Memória descritiva e justificativa;
 - Tabelas de cálculo hidráulico;
 - Quadro sinótico.
- Peças desenhadas:
 - Índice de peças desenhadas;
 - Planta de localização à escala de 1:1000, com a implantação do local a abastecer;
 - Planta de implantação do edifício, pelo menos à escala 1/500, com indicação de todos os arranjos exteriores (Opcional);
 - Esquema de abastecimento.
- Planta de todos os pisos (escala mínima de 1/100);
- Desenhos de pormenor (escala mínima de 1/50) – são obrigatórios nas situações em que as restantes peças desenhadas não permitam a representação de todos os órgãos, bem como para todas as conceções ou disposições não tradicionais;
- Esquema de princípio simplificado dos sistemas de produção águas quentes sanitárias (AQS) (Opcional);
- Esquema de princípio simplificado dos sistemas de AVAC (Opcional);
- Esquema de princípio simplificado do sistema de aproveitamento de água da chuva (SAAP) (Opcional);
- Esquema de princípio simplificado do sistema de reaproveitamento de águas negras ou cinzentas (Opcional);
- Alçados principais e cortes de arquitetura (escala mínima de 1/200) (Opcional).

4.2.2.2.1 Ficha de Ligação

Informação:

- Identificação da entidade Requerente;
- Identificação da Obra
- Identificação do Proprietário – Obrigatório no caso de não ser o requerente;
- Número do projeto da Entidade Externa (Opcional);
- Documentação: Rede de Água para consumo Humano
 - Características dos pontos de água;
 - Localização dos contadores;
 - Materiais e diâmetros a instalar;
 - Tipo de Instalação da rede.
- Documentação: Rede de Rega
 - Peça desenhada com a delimitação da área a abastecer e localização proposta para o contador;
 - Informação da rede de rega;
- Identificação da entidade de faturação;
- Informação dos contactos do processo:
 - Morada;
 - Telefone;
 - E-mail.
- *Disclaimer* de responsabilidade.

4.2.2.3 Processo para Abastecimento de Obra

Informação:

- Identificação da entidade Requerente;
- Identificação da Obra;
- Documentação: Planta localização com a implantação do estaleiro da obra;
- Número de Alvará da obra emitido pela Entidade Externa;
- Documentação: Alvará da obra emitido pela Entidade Externa ou outro documento oficial indicando a área total da obra e empreiteiro;
- Identificação da entidade de faturação (opcional no caso do tipo de Entidade Externa);
- Informação dos contactos do processo:
 - Morada;
 - Telefone;
 - E-mail.
- *Disclaimer* de responsabilidade.

4.2.2.4 Submissão de Pedidos de Alteração ao Projeto

- Até à finalização do processo, deverá ser possível submeter pedidos de alteração ao projeto;
- No pedido de alteração, deverão ser submetidos os elementos alterados;
- Cada pedido de alteração solicitado, terá um processo de análise da parte do técnico da EPAL e deverá ser emitido um Parecer do Projeto;
- Só deve existir um pedido de alteração aberto por processo. Um processo pode ter vários pedidos de alteração;
- Deverá ser permitido ao utilizador submeter pedidos de alteração para processos que se encontrem a decorrer, mas que são anteriores à entrada da nova plataforma;

- Os ficheiros de Memória Descritiva e Cálculo Hidráulico submetidos devem substituir na íntegra a(s) versão(ões) anteriormente entregues.

4.2.2.5 *Consulta do Processo*

- O utilizador deverá ter disponível, todos os elementos submetidos;
- O utilizador deverá ter disponível a lista dos processos nos quais este se encontra como Requerente, TRP ou TRO. Na lista deve estar visível o estado em que se encontra o processo;
- A lista de processos apresentada deverá ter disponíveis os processos já existentes à entrada em produção da nova plataforma, e que se encontram registados na aplicação AQUAmatrix®;
- A informação do histórico da análise e vistorias realizada pelos técnicos da EPAL, deverá estar disponível no ecrã inicial do processo;
- O processo deve ter disponíveis as referências de pagamento e o seu estado;
- No caso da existência de orçamento, o processo deve ter disponível o orçamento do projeto;
- O utilizador deverá ter disponível a informação dos Ramais de Ligação (quantidades e diâmetros);
- O utilizador deverá ter disponível a informação da Quantidade e diâmetros de Contadores;
- O utilizador deverá ter disponível a informação da Selagem de Válvulas;
- Deverá ser possível a consulta dos processos “Nova Ligação sem Projeto” criados em AQUAmatrix e deverá ser apresentada a seguinte informação:
 - Identificação da entidade Requerente;
 - Identificação da Obra – Obrigatório;
 - Estado do Processo;
 - Identificação da entidade de faturação;
 - Informação dos contactos do processo
 - Morada;
 - Telefone;
 - E-mail.

4.2.2.6 *Alteração de Elementos do Processo no Âmbito da Análise em Curso*

- No caso de existirem não conformidades, identificadas no decorrer do processo de análise o utilizador poderá efetuar a devida regularização, mediante validação efetuada pelos serviços em AQUAmatrix;
- Após a alteração dos elementos do processo, deverá ser enviada uma notificação por e-mail, ao técnico da EPAL, com a indicação da alteração de elementos do processo;
- Os elementos alterados, devem ser identificados na plataforma.

4.2.2.7 *Alteração de TRP do Processo*

- O utilizador em qualquer momento pode realizar a alteração do TRP. Após a alteração do TRP, os seguintes documentos deixam de estar disponíveis na plataforma:
 - Peças escritas, Peças Desenhadas, ou seja, todos os elementos do projeto.
- No processo de substituição, deve ser submetida a Minuta D assinada digitalmente;
- Declaração em vigor, de entidade competente, que certifique a aptidão técnica do TRP
- Declaração do Seguro do TRP

- Após a alteração, o anterior TRP deixa de ter acesso à informação do projeto;
- No caso da alteração do TRP deverá ser entregue no momento da alteração os documentos identificados na secção “Elementos do Projeto” descritos no ponto 4.2.2.2;
- Após a alteração, o anterior TRP, o novo TRP, o Requerente e o TRO (caso exista) deverão ser notificados por e-mail da alteração no projeto.

4.2.2.8 *Atribuição do TRO ao Processo*

- Para os processos que ainda se encontrem sem TRO atribuído, deverá ser possível identificar o TRO após a submissão do processo. Esta alteração não é considerada um pedido de alteração;
- A atribuição do TRO obriga a submissão do documento Minuta C. A associação do TRO ao projeto, deve ser realizada através do Número de Registo da Plataforma do TRO;
- Após a atualização do processo, o Back Office da EPAL, deve ser notificado por e-mail da introdução do novo elemento ao processo;
- Em alternativa, a atribuição do TRO pode ser solicitada pelo próprio com as seguintes condições:
 - O TRO deverá ter conhecimento do número de processo;
 - Deverá ser apresentado ao TRO a morada do processo, quando este se encontra no processo de atribuição;
 - O processo não pode ter TRO associado;
 - A atribuição do TRO deve ser validada pelo Requerente ou TRP.
 - *Disclaimer* de responsabilidade.
- A atribuição de um TRO ao Processo deve ser validada pelo Back Office.

4.2.2.9 *Alteração de TRO do Processo*

- O utilizador em qualquer momento pode realizar a alteração do TRO;
- No processo de substituição, deve ser submetida a Minuta D assinada digitalmente;
- Declaração em vigor, de entidade competente, que certifique a aptidão técnica do TRO
- Declaração do Seguro do TRO
- Após a alteração, o anterior TRO deixa de ter acesso à informação do projeto;
- Após a alteração, o anterior TRO, o novo TRO, o TRP e o Requerente deverão ser notificados por e-mail da alteração no projeto.

4.2.2.10 *Alteração de Requerente*

Pedido de Substituição

- Em qualquer momento do processo, o requerente pode ser substituído. Deverá ser possível o utilizador solicitar a substituição;
- No pedido de substituição deve ser indicado qual o novo requerente do processo;
- O novo requerente deverá aceitar o projeto;
- A alteração de requerente é sujeita a validação interna da EPAL. Após a validação no AQUamatrix, o anterior requerente deixa de ter acesso à informação do projeto.

Aceitação

- Na aceitação do projeto, o novo requerente deverá ter disponível a seguinte informação:
 - Nome do Requerente anterior;
 - Morada do Projeto;

- Termo de aceitação.
- Após a aceitação do projeto do novo requerente, o pedido de substituição deverá ficar disponível para o Back Office no AQUAmatrix validar a substituição;
- O período de aceitação deve ser temporalmente limitado, os intervenientes deverão ser notificados no caso de estar a ser atingido o limite.

4.2.2.1 Pedidos de Anulação

O utilizador poderá solicitar a anulação de um processo. Os processos de anulação são sujeitos a validação de Back Office e tem em consideração os seguintes pontos:

- Caso exista pagamento, e o técnico ainda não tenha iniciado a análise. A anulação pode gerar a devolução do pagamento da parte da EPAL;
- Não existem pagamentos associados ao ato de anulação do processo;
- Processos que se encontrem anulados, não podem ser sujeitos a alterações;
- Deverá ser identificado o motivo da anulação.

4.2.2.12 Pedidos de Reabertura de Processos

- Para processos que se encontrem anulados, deverá ser possível solicitar a reabertura de processo. Os processos de reabertura, são sujeitos a validação do Back Office no AQUAmatrix;
- No processo de reabertura deve ser solicitada a seguinte informação:
 - Número de Processo;
 - Identificação do Proprietário – Obrigatório;
 - Minuta F - No caso de o novo requerente ser arrendatário na qual o proprietário autoriza a realização da obra. A Minuta F deverá estar assinada pelo proprietário e com a Assinatura digital do utilizador que submete o processo;
 - Contrato de arrendamento.
 - Motivo da Reabertura.
- Após validação do Back Office no AQUAmatrix, e confirmada a reabertura, deverá ser possível submeter um pedido de alteração para o processo.

4.2.2.13 Consulta do Parecer do Projeto / Parecer da Obra

4.2.2.13.1 Consulta de Histórico do Parecer do Projeto

- Deverá ficar disponível na aplicação, todos os Pareceres do Projeto emitidos pela EPAL;
- Na lista dos pareceres, deve estar disponível a seguinte informação:
 - Data do parecer;
 - Resultado do Parecer;
 - Parecer do Projeto (PDF);
 - Anexos (documentos ou imagens).
- A origem da informação encontra-se na aplicação AQUAmatrix®.

4.2.2.13.2 Consulta de Histórico de Vistorias

- Deverá ficar disponível na plataforma, todos os Pareceres da Obra emitidos pela EPAL;
- A origem da informação encontra-se na aplicação AQUAmatrix®.

4.2.2.14 Vistorias

4.2.2.14.1.1 Pedido de Marcação de Vistoria

O pedido de vistoria pode ser solicitado quando o processo obedece às seguintes condições:

Primeira Vistoria

- Já foi anexado ao processo o documento Minuta C. No caso de processos de Ficha de Ligação e Nova Ligação sem Projeto, é dispensado o documento Minuta C;
- Processo com Parecer do Projeto favorável (dispensado para processos Nova Ligação sem Projeto).

Vistorias seguintes:

- Não existirem pedidos de vistoria ainda em aberto;
- Processo com pedidos de alteração ao projeto com Parecer do Projeto favorável.

No pedido de vistoria deve ser solicitada a seguinte informação:

- Indicação do nome da pessoa que vai estar presente;
- Meio de Contacto: Telefone e e-mail;
- Notas de preferência.

4.2.2.15 Emissão\Consulta de Certificado

- Para processos de ligação concluídos após data de entrada em produção da nova Plataforma, a emissão do Certificado Exploração pela Instalação de Águas poderá ser realizada nas seguintes condições:
 - Após a obra ter sido dada em conformidade na vistoria;
 - Pagamento do orçamento efetuado, no caso de existir valor a pagar;
- Para processos de ligação com data de conclusão anterior à entrada em produção da nova Plataforma, a emissão do Certificado Exploração pela Instalação de Águas deverá ser solicitado ao Back Office no AQUAmatrix.
- O Certificado Exploração pela Instalação de Águas será um novo relatório a ser desenvolvido e deverá ser parametrizável por tipo de projeto;
- O Certificado gerado deverá ser assinado digitalmente pela EPAL e deverá ficar disponível na plataforma para consulta.

4.2.3 Consulta Estado do Processo

- Página de consulta, sem possibilidade de alteração;
- Deverá estar disponível uma listagem de processos e qual o seu estado;
- Deverá ser disponibilizada a seguinte informação:
 - Número do Processo;
 - Morada;
 - Informação do requerente;
 - Estado do Processo (Em curso\Concluído);
 - Data de entrada;
 - Data de Conclusão;
 - Data de Emissão do Certificado;
 - Visualização do Certificado Exploração pela Instalação de Águas.

4.2.4 Área Pessoal

4.2.4.1 Editar os seus Dados Pessoais

- Perfil: Requerente, TRP e TRO disponibilizar a seguintes funcionalidades:
 - Alteração da denominação da Entidade Requerente, mediante apresentação de comprovativo (requer validação de Back Office);
 - Alteração da Morada;

- Alteração do Telefone\e-mail;
 - O Back Office deverá ser notificado da alteração ao registo.
- Perfil: Parceiro, disponibilizar a seguinte funcionalidade
 - Alteração do e-mail;

4.2.4.2 Adicionar Perfil – Técnico Responsável de Projetos

- A inscrição do utilizador como TRP, não deverá ser possível para entidades coletivas.

Para a inscrição do utilizador como TRP, deve ser solicitada a seguinte informação:

- Identificação da Ordem (lista de valores);
- Declaração da Associação Profissional;
- Data de Validade da Declaração;
- O Documento de Inscrição na Ordem e a sua data de validade, deverá ser validado pelo Back Office no AQUAmatrix
- O Back Office no AQUAmatrix deverá ser notificado do novo registo.

No caso da informação já se encontrar inserida, possibilitar a alteração da seguinte informação:

- Identificação da Ordem;
- Declaração da Associação Profissional;
- Data de Validade da Declaração;
- A alteração do documento de Inscrição da Ordem e a sua data de validade, deverá ser validada pelo Back Office no AQUAmatrix. O Back Office no AQUAmatrix deverá ter disponível o histórico das alterações e seus documentos associados;
- O Back Office no AQUAmatrix deverá ser notificado da alteração.

4.2.4.3 Adicionar Perfil – Técnico Responsável de Obra

- A inscrição do utilizador como TRO, não deverá ser possível para entidades coletivas.

Para a inscrição do utilizador como TRO, deve ser solicitada a seguinte informação:

- Identificação da Ordem (lista de valores);
- Declaração da Associação Profissional;
- Data de Validade da Declaração;
- O documento da Inscrição da Ordem e a sua data de validade, deverá ser validada pelo Back Office no AQUAmatrix;
- O Back Office no AQUAmatrix deverá ser notificado do novo registo.

No caso da informação já se encontrar inserida, possibilitar a alteração da seguinte informação:

- Identificação da Ordem;
- Declaração da Associação Profissional;
- Data de Validade da Declaração;
- O documento de Inscrição na Ordem e a sua data de validade, deverá ser validada pelo Back Office no AQUAmatrix. O Back Office no AQUAmatrix deverá ter disponível o histórico das alterações e seus documentos associados;
- O Back Office no AQUAmatrix deverá ser notificado da alteração.

4.2.4.4 Seleção do Canal de Preferência (Mail/SMS)

- Seleção do canal preferencial para os alertas;
- Identificação do horário de contacto.

4.2.4.5 *Alteração da sua Password*

- Deverá permitir a alteração da password.

4.2.5 **Área Informativa**

- Descrição dos procedimentos à submissão e utilização da plataforma.

4.2.6 **Alertas**

A aplicação deverá alertar o utilizador das seguintes ações:

- Parecer do Projeto disponível na plataforma – Canal SMS ou e-mail;
- Parecer da Obra disponível na plataforma – Canal SMS ou e-mail;
- Data de agendamento de vistoria – Canal sms ou e-mail;
- Certificado disponível na plataforma – Canal SMS ou e-mail;
- Data de validade de TRP ou TRO a expirar. Alerta a ser enviado com 60 dias de antecedência - Canal SMS ou e-mail.

Todas estas ações serão através do AQUAmatrix o qual já permite ter canais para enviar notificações/alertas.

4.3 **Matriz de Responsabilidades**

O acesso\disponibilidade das funcionalidades descritas no ponto 4, são definidas na seguinte matriz:

Funcionalidade	Requerente	TRP	TRO	Parceiro
Registo na Plataforma.	X	X	X	
Recuperação do Código de Acesso.	X	X	X	
Página Inicial	X	X	X	
Submissão do Novo Processo	X	X		
Submissão de Pedidos de Alteração ao Projeto	X	X		
Consulta do Processo	X	X	X	
Alteração de Elementos do Processo no Ambito da Análise em Curso	X	X		
Atribuição do TRO ao Processo	X	X		
Alteração de TRP do Processo	X	X		
Alteração de TRO do Processo	X	X	X	
Alteração de Requerente	X			
Pedidos de Anulação	X			
Pedidos de Reabertura de Processos	X			
Consulta do Parecer do Projeto	X	X	X	
Consulta de Histórico do Parecer do Projeto	X	X	X	
Consulta de Histórico de Vistorias	X	X	X	
Pedido de Marcação de Vistoria	X	X	X	
Emissão\Consulta de Certificado	X	X	X	
Error! Reference source not found.	X	X	X	
Consulta Estado do Processo				X
Editar os seus Dados Pessoais	X	X	X	X
Adicionar Perfil – Técnico Responsável de Projetos		X		
Adicionar Perfil – Técnico Responsável de Obra			X	
Seleção do Canal de Preferência (Mail/SMS)	X	X	X	
Alteração da sua Password	X	X	X	X
Area Informativa	X	X	X	
Alertas	X	X	X	

4.4 Gestão de Utilizadores

4.4.1 Atribuição de Acesso a Utilizadores EPAL

- Deverá ser possível a criação, alteração e inativar um utilizador no AQUAmatrix. As alterações dos estados devem ficar registadas em histórico;
- Cada utilizador tem associado um perfil;
- Deverão ser criados os seguintes perfis:
 - Responsável de Área;
 - Supervisor;
 - Técnico Administrativo;
 - Técnico de Análise;
 - Técnico de Vistoria;
 - Atendimento.
- O registo do utilizador, deve ser efetuado por e-mail, e deve estar associado ao utilizador do AQUAmatrix®;

4.4.2 Aprovação de Utilizadores (Requerente, TRP, TRO)

- O Back Office deverá aprovar todos os pedidos de acesso solicitados pelo Front Office.
- No processo de aprovação, o Back Office deverá associar o utilizador de Front Office a uma entidade do AQUAmatrix®.
- Para o registo de utilizador, na aprovação do utilizador, deverá ser apresentada uma listagem com as entidades disponíveis no sistema para o número de contribuinte do registo;
- O utilizador na aprovação deverá selecionar qual a entidade principal para a nova plataforma. Os processos deverão ser associados à entidade principal selecionada;
- Todas as entidades existentes no AQUAmatrix® (em vigor) com o mesmo número de contribuinte, devem ficar associadas ao utilizador.
- Após aprovação do utilizador, deverá ser enviado um mail com os dados de acesso, para o mail indicado no registo.

4.4.3 Criação de Utilizador – Parceiro

- Deverá ser possível a criação de utilizador para parceiros;
- Na criação do utilizador deve ser identificado o utilizador e a entidade a que pertence o mesmo.
- Deverá ser solicitado o endereço de e-mail;
- Após a criação do utilizador, devem ser enviados os dados de acesso para o e-mail indicado.

4.5 Gestão de Notificações

- Todas as notificações geradas no decorrer do processo, devem ser enviadas com conhecimento do Requerente. O destinatário das notificações é o destinatário identificado na secção contactos do projeto.
- As notificações, deve ter como conhecimento, o requerente e o TRP.

4.6 Gestão de Tipo de Documentos

- Todos os tipos de documentos devem estar parametrizáveis
- Cada tipo de documento deverá ter a indicação se é documento Interno ou se este se encontra disponível para o utilizador no Front Office.

4.7 Matriz de Responsabilidades

O acesso\disponibilidade das funcionalidades descritas no ponto **Error! Reference source not found.**, são definidas na seguinte matriz:

Funcionalidade	Resp. Área	Supervisor	Técnico Administrativo	Técnico de Análise.	Técnico de Vistoria	Atendimento
Error! Reference source not found.	X	X		X		
Error! Reference source not found.	X	X				
Error! Reference source not found.	X	X	X			
Error! Reference source not found.	X	X				
Error! Reference source not found.				X		
Error! Reference source not found.	X	X				
Error! Reference source not found.			X	X		
Error! Reference source not found.	X	X		X		
Error! Reference source not found.	X	X				
Error! Reference source not found.	X	X		X		
Error! Reference source not found.	X	X	X	X		
Error! Reference source not found.				X	X	X
Error! Reference source not found.	X	X	X			X
Error! Reference source not found.						X
Error! Reference source not found.	X	X	X	X	X	X
Error! Reference source not found.		X		X		
Error! Reference source not found.					X	
Error! Reference source not found.					X	
Error! Reference source not found.	X	X				
Error! Reference source not found.	X	X				
Gestão de Utilizadores	X	X				

5 Requisitos Técnicos

Nesta secção são identificados os requisitos técnicos, para a nova plataforma do Balcão Digital, e dos atuais sistemas para os quais será necessário novos desenvolvimentos.

5.1 Balcão Digital

- A Aplicação deve ter como tecnologia de base Oracle APEX 19 ou superior;
- Esta solução deve estar exposta na WEB para interação do cliente e cumprindo as boas práticas de segurança.

6 Fases de Execução

Deverá ser considerado no projeto as seguintes Fases:

- Análise e Desenho – Documentação técnica, funcional e *Design* do Balcão digital;
- Desenvolvimento;
- Testes de Aceitação;
- Formação aos utilizadores;
- Entrada em Produção;
- Suporte à entrada em Produção.