



aicep Portugal Global

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

**CONSULTA PRÉVIA PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE
PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LOJA ONLINE**

CPR 26/2021 (DREI)

CADERNO DE ENCARGOS



aicep Portugal Global

PARTE I
CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

Objeto do Contrato

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas do Contrato a celebrar, que tem por objeto a aquisição de Serviços de desenvolvimento de plataforma tecnológica para loja online. para a Agência para o Investimento e Comércio Externo, E. P.E, adiante designada por AICEP, com as especificações técnicas constantes da Parte II do presente caderno de encargos.
2. A presente aquisição é objeto cofinanciamento SAMA FSE-000364 – Export Forecast.

Cláusula 2ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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 presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
 - f) A declaração de consentimento relativa à proteção de dados pessoais (Anexos A).
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual ali são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 2 da presente Cláusula e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual (doravante CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse mesmo diploma legal.



Cláusula 3ª

Preço Base

1. Pela prestação dos serviços objeto do procedimento, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AICEP pagará ao adjudicatário, o preço constante da sua proposta, que não pode exceder o preço base de 74.999,00 € (setenta e quatro mil, novecentos e noventa e nove euros), a que acresce IVA.
2. A determinação do preço base resulta da média dos preços obtidos através de consulta preliminar ao mercado, nos termos do disposto no artigo 35.º-A do CCP

Cláusula 4ª

Prazo de Vigência do Contrato

O contrato produz efeitos à data da sua assinatura, mantendo-se em vigor por um prazo de 90 (noventa) dias, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 5ª

Obrigações Gerais do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações principais:
 - a) Cumprir integralmente as obrigações resultantes do contrato;
 - b) Executar os serviços que lhe foram adjudicados, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - c) Assegurar a inexistência de situações de incompatibilidade ou de conflito de interesses;
 - d) Assegurar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação de acordo com as boas práticas de segurança de informação;
 - e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento dos sistemas de



aicep Portugal Global

- organização e informação necessários à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa;
- f) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível, a prestação do serviço ou o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - g) Obrigação de não alterar as condições de prestação dos serviços contratados;
 - h) Obrigação de garantir a continuidade da prestação dos serviços pelo prazo máximo de vigência contratual;
 - i) Obrigação de não ceder a sua posição contratual sem prévia autorização, dada por escrito pela AICEP;
 - j) Cumprir toda a legislação e orientações em vigor, no que concerne à prestação dos serviços objeto do presente procedimento;
 - k) Obrigação de prestar, de forma correta e fidedigna, todas as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - l) Obrigação de comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.
2. 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 serviços acessórios que forem considerados necessários.
3. 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.

Cláusula 6ª

Dever de Sigilo

1. O adjudicatário e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação aplicável a sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.



aicep Portugal Global

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 a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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. 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 adjudicante o direito à resolução imediata do contrato sem qualquer contrapartida ao adjudicatário.
5. O dever de sigilo mantém-se indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela adjudicante, 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 7ª

Dados Pessoais

A AICEP e o adjudicatário comprometem-se a tratar os dados pessoais no estrito cumprimento da legislação nacional e comunitária 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 dos documentos que se anexam como anexo A.

Cláusula 8ª

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. Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o adjudicatário, por força do contrato 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, em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros à entidade adjudicante, privados ou públicos e que, por essa



aicep Portugal Global

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.

3. Caso, ao longo da prestação de serviços 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.

Cláusula 9ª

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.
2. Caso a AICEP 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.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AICEP

Cláusula 10.ª

Preço Contratual

1. Pelo fornecimento dos serviços a AICEP pagará ao adjudicatário o valor resultante do preço contratual que vier a constar da proposta adjudicada, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço contratual não pode em qualquer caso ser superior ao preço base.
3. Não será permitida a revisão do preço contratual.
4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AICEP, como seja a manutenção das condições técnicas



aicep Portugal Global

para o fornecimento dos serviços objeto do contrato ou quaisquer encargos decorrentes de utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 11ª

Condições de Pagamento

1. As faturas serão pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção, pela AICEP, das mesmas, as quais devem ser emitidas em nome da AICEP, nos seguintes momentos e percentagens:
 - A) 30% do valor do contrato após a entrada em vigor do mesmo;
 - B) 70% do valor do contrato após o termo do contrato.
2. 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.
3. As faturas são emitidas em nome da AICEP, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o número do compromisso e devem ser apresentadas até ao dia 20 do respetivo mês.
4. Em caso de discordância por parte da AICEP, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Não são aceites adiantamentos por conta dos serviços a prestar.
6. Desde que devidamente emitidas, e observado o disposto nos números anteriores, as faturas serão pagas através de transferência bancária, para o IBAN indicado pelo adjudicatário.
7. É da inteira e exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento das suas obrigações fiscais e parafiscais, declarativas e de pagamento, bem como o atempado tratamento de questões administrativas associadas à sua atividade junto das instituições competentes, incluindo seguros e licenças respeitantes à atividade prosseguida ao abrigo do contrato.
8. Em caso de atrasos no pagamento por parte do contraente público o cocontratante 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 CCP.

CAPÍTULO III

SANÇÕES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 12ª



Sanções Contratuais

1. No caso de incumprimento do prazo fixado na cláusula 58ª, e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada uma sanção, no montante máximo de 1% do valor do contrato por cada dia de atraso na prestação dos serviços objeto do procedimento.
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.
4. As penas pecuniárias previstas na presente Cláusula não obstam a que a AICEP exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13ª

Força Maior

1. Nenhuma das Partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas, 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 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 adjudicatário, na Parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que esta 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;



aicep Portugal Global

- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário 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, devendo-se de igual modo informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 14ª

Resolução por parte da AICEP

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a AICEP pode resolver a prestação de serviços, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. Considera-se incumprimento definitivo, para efeitos do disposto na alínea a) do nº. 1 do artigo 333.º do CCP, o atraso na execução das obrigações resultantes do caderno de encargos, após a interpelação para o cumprimento.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.
4. A resolução não prejudica a aplicação de quaisquer sanções contratuais aplicadas nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 15ª

Resolução por parte do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver a prestação de serviços, nos termos do artigo 332.º do CCP.



aicep Portugal Global

2. Em caso de incumprimento de obrigações pecuniárias pela AICEP por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à AICEP, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a AICEP cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. O direito de resolução é exercido por via judicial.

Cláusula 16ª

Revogação

1. O contrato a celebrar pode, a qualquer momento, ser revogado por acordo entre a AICEP e o adjudicatário.
2. O acordo de revogação reveste a forma escrita.
3. A revogação não implica o pagamento de indemnização.
4. O acordo de revogação pode prever que, caso seja do interesse da AICEP, deve o adjudicatário garantir a prestação de serviços por um período mínimo, nas condições vigentes à data da revogação, de modo a ser possível efetuar novo procedimento e a garantir a prestação de serviços objeto do presente caderno de encargos.

CAPÍTULO IV RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 17ª

Foro Competente

Para resolução de eventuais litígios emergentes da validade, interpretação, execução, incumprimento ou resolução do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 18ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. Ao adjudicatário não assiste o direito de ceder a terceiros, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou a fazer-se substituir, por qualquer forma, na prestação de



aicep Portugal Global

serviços objeto, sem autorização prévia da AICEP e dada por escrito e nos termos das disposições aplicáveis do CCP.

2. Em caso de incumprimento contratual pelo adjudicatário que seja suscetível de conduzir à resolução do contrato, a sua posição contratual pode ser cedida aos concorrentes do procedimento pré-contratual classificados nas posições subsequentes à do adjudicatário, nos termos do estabelecido no artigo 318º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19ª

Comunicações e Notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre entidade adjudicante e adjudicatária, devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para as instalações ou sede da contraparte nos termos indicado no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. Toda e qualquer comunicação, notificação e/ou documentação emitida pelo adjudicatário em sede de execução contratual terá de ser, obrigatoriamente, redigida em português.

Cláusula 20ª

Legislação Aplicável

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

Cláusula 21ª

Gestor do Contrato

A AICEP designa como Gestor de Contrato, o Assessor do Conselho de Administração da AICEP, Carlos Pacheco, a quem competirá acompanhar permanentemente a execução do contrato e exercer as competências previstas no artigo 290.º-A do CCP.



aicep Portugal Global

PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 22^a

Enquadramento prévio do procedimento

Pretende-se a contratação de desenvolvimento e implementação de uma loja online designada por Portugal Concept Store.

Por todos os serviços necessários entende-se os serviços de natureza tecnológica necessários ao bom funcionamento da loja e todos os serviços de webdesign necessários à apresentação da mesma de acordo com os parâmetros e estilos em uso na Agência conforme descrito adiante.

A Portugal Concept Store é uma loja online e offline de Produtos Premium Portugueses nas áreas Food, Homestyle, Fashion & Me e Culture com possibilidade de expansão para outras fileiras de atividade.

Assume o posicionamento claro de oferecer apenas produtos portugueses que se insiram na categoria feel good. Produtos que apresentem, de forma clara, um benefício identificável de saúde, ambiental, tenham uma performance superior ou que, simplesmente, ofereçam benefícios emocionais.

A Portugal Concept Store terá o seu lançamento online. Irá expandir por fases admitindo-se que a fase 1 passe pela abertura no espaço da União Europeia. A fase 2 pela abertura em países do Médio Oriente. A fase 3 pelos Estados Unidos e Canadá. Finalmente, a fase 4 pela abertura à Ásia.

A Portugal Concept Store terá também lojas físicas. A primeira no Dubai, a abrir em outubro de 2021. A segunda, em Lisboa nas instalações do Museu do Design MUDE seguindo-se novas aberturas em países europeus.

O projeto é uma ideia da Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal que visa projetar o que de melhor se faz em Portugal possibilitando, ao mesmo tempo, o acesso dos consumidores a esses produtos.

Cláusula 23.^a

Âmbito da loja

1. A Portugal Concept store online irá abrir de forma faseada a vários mercados.
2. Terá um tronco comum e deve prever a possibilidade de abrir “pop-up stores” digitais para atender a eventos específicos em diferentes latitudes com um “look & feel” e portfólio de produtos ajustado ao evento que a cada momento deva atender.



aicep Portugal Global

3. Uma vez terminado o evento que gerou a necessidade dessa “pop-up store” ela deverá remeter para a loja principal. Exemplo desta descrição é a presença de Portugal na Expo Dubai 2021 que terá uma loja online com um “look & feel” e portfólio de produtos próprio durante o período de duração do evento. Terminada a Expo Dubai, o endereço dessa loja remeterá para a loja principal.

Cláusula 24.ª

Organização da loja

Do ponto de vista do utilizador, a *Portugal Concept Store* será organizada em áreas temáticas representativas de sectores de atividade da economia portuguesa:

- a) As quatro grandes áreas temáticas de lançamento da *Portugal Concept Store* são as seguintes: Food, Homestyle, Fashion & Me, Culture.
- b) A loja deverá ser infraestruturada para o alargamento deste número de áreas temáticas para um número não inferior a 14.

Cláusula 25.ª

Acesso à Loja

1. O rollout da *Portugal Concept Store* será feito de forma faseada. Devem, por isso, ser disponibilizados os mecanismos tecnológicos que permitam aceder ou limitar o acesso à loja a partir de diferentes países.
2. Dada a natureza global desta loja e a confrontação com diferentes padrões culturais ou restrições legais, deve também ser possível permitir ou limitar o acesso a produtos selecionados a partir de determinados países. Por exemplo, deve ser limitado (cortado o acesso) a vinhos a clientes cujo IP se situe em países muçulmanos.

Cláusula 25ª

Apresentação da Loja

1. A *Portugal Concept Store* deve constituir o primeiro passo de uma experiência única do consumidor devendo ter um webdesign apelativo e ser simples na sua apresentação e navegação. Deve ter uma forte componente experiencial.
2. Considerando que mais de 60% das compras online são feitas através de dispositivos móveis, a *Portugal Concept Store* deve adotar o princípio “Mobile First” e com isso uma filosofia de “Simple is beautiful”.
3. Terá formato de loja online, com catálogo de produtos, preços e carrinho de compras.



aicep Portugal Global

A landingpage deve:

- a) Ser simples;
- b) Apresentar um menu consolidado;
- c) Apresentar de forma imediata um CTA (Call-to-Action) descritivo;
- d) Apresentar a proposta de valor do site;
- e) Incluir chat que deve estar disponível em função do fuso horário de cada país onde a loja esteja a operar;

Os menus devem:

- a) Aparecer de forma consolidada;
- b) Ordenar as categorias por volume de tráfego;
- c) Organizar subcategorias por ordem alfabética;

A ferramenta de pesquisa deve:

- a) Ser visível, ostensiva;
- b) Permitir autopreenchimento de sugestões;
- c) Corrigir erros ortográficos;
- d) Devolver sempre um resultado;
- e) Incluir resultados de pesquisas anteriores;
- f) Incluir pesquisas mais comuns.

As categorias de produto devem:

- a) Apresentar uma proposta de valor em cada página;
- b) Permitir filtrar produtos;
- c) Adicionar elementos de urgência (Exemplo: encomende hoje para receber daqui a 3 dias)
- d) Ter Call-to-action secundários como por exemplo “Add to Whishlist”.

O processo de compra deve:

- a) Ser simples;
- b) Permitir continuar a comprar depois da adição de um produto e não encaminhar de imediato para o checkout;
- c) Permitir guardar para concluir a compra mais tarde;
- d) Caso a compra não tenha sido concluída, deve enviar um mail a recordar que o cliente está a um



aicep Portugal Global

passo de uma experiência única (concluir a compra) e adicionar um incentivo que pode ser um cupão de desconto para a próxima compra, um desconto imediato, ou a oferta do envio;

- e) Limitar os pontos de saída durante o processo de conversão;
- f) Permitir o checkout como convidado;
- g) Permitir preenchimento com o perfil do cliente em redes sociais;
- h) Permitir o registo do cliente clarificando as vantagens desse registo; Neste ponto deve ser perguntado ao cliente se aceita receber informações sobre novos produtos ou promoções e disponibilizar os termos de tratamento de dados pessoais;
- i) Oferecer ajuda no preenchimento de formulários através do autopreenchimento ou sinalizando campos mal preenchidos ou por preencher;
- j) Reduzir o número de campos a preencher no processo de checkout;
- k) Não usar *dropdowns* quando as opções seguintes forem inferiores a 3;
- l) Manter no topo da página os passos do processo de compra para que cliente possa compreender a fase em que se encontra; (Registo, Envio e Pagamento, Confirmar a encomenda);
- m) Manter visível o contacto do Customer Care.

Cláusula 26.^a

Experiência de Loja

A Portugal Concept Store deve ter especiais preocupações estéticas, de usabilidade e navegabilidade de forma a proporcionar uma experiência atrativa, agradável, rica pelo que se espera que o candidato a este procedimento apresente reconhecidas competências de UX e UI.

Cláusula 27.^a

Integração do catálogo no repositório de dados da AICEP

A informação dos produtos (produto, preço, descrição, fotografias, vídeos e conteúdos promocionais utilizados) da Portugal Concept Store deve ser integrada, de forma automática e periódica, num repositório de dados não estruturados da AICEP (Data Lake) em Google Cloud Platform, de forma a permitir a sua utilização em ferramentas analíticas (eg Business Matchmaking).

Cláusula 28.^a

Contabilidade



aicep Portugal Global

O sistema de faturação da loja deve estar integrado com sistema de entidade empresarial.

Cláusula 29.^a

Integração da informação operacional no repositório de dados da AICEP

De forma a facilitar a análise às atividades da loja, deve ser feita, de forma automática e periódica, a integração dos dados dos utilizadores, das transações e devoluções, num repositório de dados não estruturados da AICEP (*Data Lake*) em Google Cloud Platform. Do mesmo modo, também devem ser estruturados e registados os contactos efetuados no âmbito dos serviços de apoio ao cliente.

Cláusula 30.^a

Número de produtos

Aquando do início de atividade a *Portugal Concept Store* terá uma oferta de 50 produtos devendo ser infraestruturada para acolher 500 produtos nos meses subsequentes.

Cláusula 31.^a

Introdução dos produtos

1. O website deve ter um backoffice com um interface próprio para gestão de conteúdos e funcionalidades para um upload fácil e intuitivo de produtos. Cada fornecedor só pode editar o seu catálogo de produtos.
2. A plataforma deverá permitir ao fornecedor carregar os seus produtos de acordo com os seguintes requisitos ou campos:
 - a) Nome do produto;
 - b) Descrição do produto;
 - c) Preço;
 - d) Fotos;
 - e) 1 vídeo
 - f) Medidas;
 - g) Peso;
 - h) Cores;
 - i) Tamanho;
 - j) Código;
 - k) Fabricante;



aicep Portugal Global

- l) Materiais;
- m) Características Técnicas;
- n) Outro.

Cláusula 32.^a

Validação dos produtos

Após a sua introdução pelo fornecedor, os produtos devem ficar no estado “pendente” até à sua validação por parte da equipa da *Portugal Concept Store* que deve receber um alerta de que novos produtos foram adicionados ao portfólio.

Cláusula 33.^a

Tempo de permanência dos produtos na loja

A solução tecnológica apresentada deve acionar um alerta sempre que o desempenho do produto esteja abaixo de um limiar pré-estabelecido e deve suspender os produtos sem qualquer transação durante 6 meses consecutivos acionando um alerta da suspensão para que possa ser tomada uma ação sobre o mesmo.

Cláusula 34.^a

Rutura de stock

O fornecedor deve poder aceder à plataforma para indicar qualquer rutura de stock. Essa comunicação deve ser, preferencialmente, automática através da interligação da Concept Store com os sistemas de backoffice do fornecedor. Quando houver rutura de stock, o produto deve desaparecer da prateleira virtual ou, em alternativa, pode ficar na prateleira com a indicação “Indisponível - Informe-me quando estiver disponível”.

Cláusula 35.^a

Apresentação dos produtos

1. Os produtos disponíveis na loja são premium oferecendo um conjunto de benefícios de que se destacam benefícios de saúde, qualidade superior, emocionais ou benefícios ambientais. São, por isso, produtos pelos quais o consumidor está disponível a pagar um “prémio”. Esta descrição encaixa no perfil de um cliente exigente que quer ter uma



experiência única desde o momento que escolhe, compra e recebe o produto em casa.

2. A apresentação dos produtos deve, assim, ser cuidada na sua descrição, apresentação e potencial interação com o cliente recorrendo para tal a tecnologias de Realidade Aumentada / Realidade Virtual. Entre as soluções possíveis para oferecer ao cliente uma experiência única admite-se a hipótese de ser possível através destas tecnologias enquadrar o produto desejado no ambiente a que ele se destina como seja o caso de fazer upload da imagem de um aparador de sala para verificar como ficaria aí um objeto decorativo a comprar.
3. A interação com os produtos da loja deve constituir um momento de elevado conteúdo experiencial.

Cláusula 36.^a

Apresentação de produtos com várias opções

Caso existam variantes de um mesmo produto, como diferentes cores ou tamanhos, a plataforma deve mostrar um único produto e permitir ao cliente escolher as várias opções/variantes desse produto.

Cláusula 37.^a

Bundles ou Cabazes de produtos

Considerando que os bundles ou cabazes de produtos podem vir a ser um fator diferenciador da Portugal Concept Store, a plataforma deve permitir agregar produtos do mesmo fornecedor e oferecer um preço único descontado. Esta opção só deve estar disponível para produtos do mesmo fornecedor. Exemplo: Vinho 10€) e azeite (10€) de um mesmo fornecedor ser oferecido num pack com o custo total de 18€.

Cláusula 38.^a

Ligação a marketplaces

1. A Portugal Concept Store deve estar infraestruturada para estar ligada a outras plataformas de E-commerce.
2. Deve ser garantida a facilidade de Integração do catálogo de produtos com plataformas e ferramentas de vendas e marketing digital, como por exemplo marketplaces, redes de publicidade, comparadores de preços.



aicep Portugal Global

Cláusula 39.^a

“Localization”

Considerando que 72% dos consumidores passa a maior parte do tempo em websites que utilizam a sua língua, mas também que o inglês é a língua mais falada no mundo, a Portugal Concept Store deve abordar a questão da localização privilegiando a língua inglesa, mas acomodando a possibilidade de adição de novas línguas em função dos mercados onde estiver presente.

Cláusula 40.^a

Métodos de pagamento

Considerando que 67% dos consumidores abandona a conclusão da sua compra online porque o site onde navegam não suporta o seu meio de pagamento habitual, deve ser dada especial atenção aos meios de pagamento suportados pela loja online integrando um reputado “Payment Service Provider” com uma vasta oferta de meios de pagamento sendo mandatórios os seguintes meios: Transferência bancária. Paypal, Afterpay, Cartão de Crédito ou Débito.

Cláusula 41.^a

Moeda

Considerando que a diferença de moeda pode gerar más experiências ao cliente e afetar negativamente a sua experiência, a Portugal Concept Store deve apresentar o preço na moeda do mercado onde o cliente, integrando todas as taxas ou impostos locais no valor apresentado.

Cláusula 42.^a

Preço

Considerando que a forma de apresentação do preço varia consoante o país, a Portugal Concept Store deve ajustar os valores apresentados em conformidade com as normas e impostos do local onde o cliente se encontra. Este ajuste deve ser feito de forma automática.

Cláusula 43.^a

Logística



aicep Portugal Global

Considerando que a logística é uma componente essencial na experiência de compra do consumidor, a Portugal Concept Store deve integrar pelo menos duas opções de operadores logísticos permitindo a livre escolha do consumidor.

Cláusula 44.^a

Marketing

1. A Portugal Concept Store pretende ser um canal efetivo de vendas, pelo que devem ser contempladas ferramentas que permitam analisar e ajustar a prestação da loja na atração de tráfego através dos diferentes canais.
2. Tratando-se de uma loja premium, onde alguns produtos podem ter taxas de conversão baixas, é importante medir o efeito dos vários produtos e conteúdos na atração de clientes. Assim, a plataforma tecnológica deve permitir medir tempos de permanência e números de clientes nos diferentes produtos do catálogo.
3. Deve, igualmente, disponibilizar uma ferramenta que gere uma newsletter com produtos da loja e enviá-los aos clientes registados.
4. Deve disponibilizar instrumentos de conversão de visitas em compras como o envio de alertas de que a compra aguarda a concretização ou um estímulo financeiro como o envio de um cupão de desconto.

Cláusula 45.^a

Análise de dados

As preferências e os hábitos de consumo variam consoante a geografia e o tipo de cliente, a plataforma deve, através da identificação de padrões em transações passadas, conseguir identificar os produtos mais adequados para cada cliente e colocá-los em destaque. Da mesma forma, quando o cliente escolhe um produto devem ser sugeridos produtos que potenciem o cross selling.

Cláusula 46.^a

Processos da loja

A Portugal Concept Store funcionará como um marketplace onde os fornecedores escolhidos colocam os seus produtos para venda. Assim, um conjunto de processos devem ser disponibilizados da forma mais automatizada possível pela plataforma tecnológica:



aicep Portugal Global

- a) Cliente compra;
- b) Portugal Concept Store confirma compra e emite fatura;
- c) Portugal Concept Store emite nota de encomenda ao fornecedor;
- d) Fornecedor acusa receção da encomenda nas 3 horas seguintes ao pedido;
- e) Portugal Concept Store é avisada do envio da encomenda e recebe dados de tracking enviados também ao cliente final.

Cláusula 47.^a

Atualizações

A solução tecnológica adotada deve ser baseada em soluções de e-commerce existentes e com elevada adesão de forma a garantir a sua atualização / evolução permanente.

Cláusula 48.^a

Analytics

A ferramenta a adotar deve fornecer estatísticas sobre número de visitas totais e por página, em tempo real e no acumulado diário, semanal, mensal e anual, ranking das páginas mais e menos vistas e tempos de permanência, avaliação de tendências de visualização e rejeições, origens do tráfego bem como os dados tecnológicos (browser e sistema operativo) e a respetiva integração com a ferramenta de *web analytics* utilizada pelo Portal.

Cláusula 49.^a

Interoperabilidade

A solução adotada deve garantir o respeito pela interoperabilidade das plataformas do Estado, utilizando sempre que possível e economicamente viáveis soluções *open source*.

Cláusula 50.^a

Single Sign On

A plataforma deve garantir a autenticação com Cartão de Cidadão, integrando a solução do Fornecedor de Autenticação (FA) disponibilizada pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA), com os seguintes pressupostos:



aicep Portugal Global

1. A comunicação de dados entre a plataforma e o FA é baseado em *Security Assertion Markup Language* (SAML);
2. A Solução terá que requerer do cidadão uma autenticação feita com o mesmo conjunto de atributos (e.g. { NIF } ou { NIC } ou { NIF, NIC } ou { NIC, NIF, NISS, NSNS }, ...) de outras plataformas que integram o Acordo Quadro (Acordo Quadro da ESPAP). Este requisito tem por objetivo garantir que não seja pedido novamente o PIN de autenticação, garantindo-se a funcionalidade de *Single Sign On*.
3. Os atributos para autenticação serão indicados à AMA no momento da integração com o FA
4. Caso seja feito um pedido de autenticação por parte de um utilizador não registado na plataforma, o mesmo deverá ser reencaminhado para o formulário de registo eletrónico de utilizadores da plataforma
5. O detalhe técnico para a integração do Fornecedor de Autenticação está disponível em http://www.cartaodecidadao.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=300&Itemid=100&lang=pt
6. O Sistema de Certificação de Atributos Profissionais é contemplado.

Cláusula 51.^a

Assinatura Eletrónica

A plataforma deve permitir a assinatura de documentos eletrónicos (todos os que sejam passíveis de ser assinados digitalmente) recorrendo ao certificado de assinatura qualificada do Cartão de Cidadão.¹ No que diz respeito à integração de mecanismos de assinatura eletrónica qualificada do cidadão e profissionais com o Cartão de Cidadão, deverá ser assegurada pelo adjudicatário a integração de um serviço de assinatura, disponibilizado pela AMA que responda aos seguintes requisitos técnicos:

- a) Integração com o *webservice* a ser disponibilizado pela AMA para obtenção de atributos:
 - A composição dos atributos profissionais é definida pelo organismo seguindo um XML SCHEMA fornecido pela AMA;
 - Integração com serviço de fluxo de assinatura disponibilizado pela AMA;
 - Invocação do serviço de obtenção de atributos profissionais;
 - A comunicação com o *webservice* é efetuada utilizando SSL com autenticação client side (o *webservice* de assinatura é acedido diretamente pelo organismo que



aicep Portugal Global

tem de utilizar autenticação client side [um certificado do organismo]), ligação via VPN;

- Integração do componente XAdES-Client-CCC para geração do pedido de assinatura de atributos profissionais (XAdES-BES);

Cláusula 52.^a

Integração com aplicações em uso na AICEP

A solução deve estar preparada para integrações com várias aplicações existentes e em desenvolvimento na AICEP – a saber, Portal das Exportações, já implementado e com as seguintes características: ReactJS; netcore; GraphQL; Phython; plataformas Acelerador de Internacionalização Online, ERP, Sistema Documental e Gestor de Campanhas, em implementação - devendo garantir-se o seguinte:

- a. Certificação de compatibilidade das soluções com o sistema existente, contemplando:
 - a. Módulo de AI, incluindo módulos desenvolvidos em Phython e utilização de Graph Database NEO4J;
 - b. Gestor de conteúdos open source Drupal;
 - c. Plataforma de *E-learning Moodle*;
 - d. Infraestrutura de Kubernetes e Dockers;
 - e. Ferramentas de gestão de versões e *continuous integration*;
 - f. Ferramenta de *Business Intelligence*.

Cláusula 53.^a

Acessibilidade e Usabilidade

No âmbito dos trabalhos a desenvolver, o adjudicatário obriga-se a garantir o cumprimento das 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:

1. 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



aicep Portugal Global

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;

2. 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> e <http://www.acessibilidade.gov.pt>;
3. 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”;
4. A plataforma deve ter permanentemente dedicada uma equipa de profissionais para a navegabilidade e usabilidade, que garantam a performance dos interfaces de utilizador (UI) e uma experiência de utilização (UX) relevante e constantemente melhorada, de acordo com as 10 heurísticas de Jakob Nielsen.
5. A equipa deverá indicar trabalhos anteriores em que esteve envolvida onde estas competências foram demonstradas. Salvo motivo de força maior, a equipa permanecerá imutável até ao fim do projeto. Caso se verifique necessidade de substituição, o substituto deverá ter o mesmo perfil curricular do substituído.

A solução deve também adotar as regras de usabilidade e de acessibilidade dos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em <https://selo.usabilidade.gov.pt>, devendo ser assegurado, no mínimo, o nível de classificação 2, correspondente ao selo de Prata⁶. 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>.
6. Adjudicante compromete-se a realizar os testes de usabilidade e qualidade da solução desenvolvida que se revelem necessários ao funcionamento da solução adotada corrigindo discrepâncias entre o solicitado e a obra apresentada.



aicep Portugal Global

Cláusula 54.^a

Guia de estilos

A plataforma deve seguir o guia de estilos da AICEP, de forma a garantir um *look&feel* alinhado com as novas soluções já implementadas no âmbito da transformação digital da agência, como é o caso dos *websites*: <https://www.portugalexporta.pt>, <http://www.covid19aicep.pt/>

Cláusula 55.^a

Formação

O Adjudicante compromete-se a providenciar a formação necessária à operação da plataforma a quem o Adjudicatário indicar.

Cláusula 56.^a

Manutenção

O Adjudicante compromete-se a efetuar a manutenção que se revele necessária ao bom funcionamento da plataforma nos seguintes termos:

- a) Garantir manutenção evolutiva pelo prazo de 150 dias;
- b) Garantir manutenção corretiva durante um 1 ano.

Cláusula 57.^a

Experiência comprovada

A empresa deverá apresentar experiência comprovada indicando projectos relevantes e similares, em que esteve envolvida, nomeadamente:

- a) Projectos de criação de lojas online com a dimensão e requisitos descritos ;
- B) Projetos onde a componente de webdesign tenha assumido um papel de relevo;



aicep Portugal Global

c) Projetos de integração de dados bi-direccional com outras plataformas nos termos e condições definidas nos requisitos técnicos da plataforma a desenvolver.

Cláusula 58.^a

Entrega

A plataforma deverá ser entregue à AICEP totalmente funcional 3 meses após assinatura do contrato.



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.