

**CONSULTA PRÉVIA SIMPLIFICADA
N.º 0080-DGCP-2021**

**“IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT) - ESTRUTURA DE MISSÃO PORTUGAL DIGITAL”**

CADERNO DE ENCARGOS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços que visam a implementação de uma solução de CRM (Customer Relationship Management), na esfera da Estrutura de Missão Portugal Digital, adiante designada por EMPD.

Cláusula 2.ª

Preço base

O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela aquisição dos serviços que constituem o objeto do presente contrato, é de 99.500,00€ (noventa e nove mil e quinhentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 3.ª

Prazo

1. O contrato a realizar tem o seu início no dia seguinte à data de assinatura do contrato e término, nos seguintes termos:
 - a) O prazo máximo para a execução dos serviços de implementação, configuração, customização, integração e carregamento de dados mestre na solução é de 60 (sessenta) dias contados após a assinatura do contrato;
 - b) A bolsa máxima de 160 horas para tarefas de manutenção evolutiva da plataforma, deverá ser disponibilizada após a entrega da plataforma e mediante a solicitação pela EMPD para a utilização da mesma, com término em 31 de dezembro de 2021, salvo se o número limite de horas for atingido em data anterior.
 - c) Após a entrega da solução CRM, e a partir da conclusão dos serviços de implementação, configuração, customização, integração e carregamento de dados mestre na solução, a Entidade Adjudicatária terá de disponibilizar o Licenciamento de Software para um período de 12 meses e para 30 utilizadores.
2. O contrato manter-se-á em vigor até total cumprimento do mesmo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Forma e local da prestação de serviços

1. Os serviços a contratar serão executados pela Entidade Adjudicatária mediante orientações da EMPD, sem prejuízo da sua autonomia técnica para a execução dos mesmos.
2. O local da prestação dos serviços é flexível, podendo inclusivamente ser prestados à distância por meios digitais, salvo indicação contrária da Entidade Adjudicante.

3. A Entidade Adjudicatária deverá articular com a EMPD para receber orientações sobre os serviços a realizar e, bem como, para promover reuniões internas ou externas que se mostrem fundamentais para a execução da prestação de serviços.

Cláusula 5.ª

Obrigações da Entidade Adjudicatária e especificações técnicas

1. A Entidade Adjudicatária obriga-se a prestar os serviços objeto do contrato a celebrar, nos termos previstos no presente caderno de encargos e respetivos anexos que fazem parte integrante do mesmo, e na legislação aplicável.
2. Os serviços objeto do contrato serão desenvolvidos em estreita colaboração com a EMPD.
3. Para além de cumprir com as especificações técnicas indicadas no anexo A do presente caderno de encargos, constituem ainda obrigações da Entidade Adjudicatária:
 - a) Recorrer a todos os meios humanos, materiais, técnicos e informáticos que sejam necessários e adequados à execução do contrato de forma regular e contínua e com os níveis de qualidade de serviço adequados;
 - b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à Entidade Adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a presente prestação de serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a Entidade Adjudicante;
 - c) Cumprir com as condições fixadas para a execução do contrato, agindo com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - d) Toda e qualquer alteração, no que respeita aos serviços contratados, carece de uma aprovação prévia por parte da Estrutura de Missão Portugal Digital.
4. A Entidade Adjudicatária obriga-se:
 - a) A suportar o custo de alojamento na fase de testes;
 - b) A alocar uma equipa para a execução dos serviços que respeite os requisitos mínimos mencionados no ponto 4 do Anexo A, do presente caderno de encargos;
 - c) A garantir todas as atividades associadas ao desenvolvimento da solução até 60 dias após a assinatura do contrato, sendo que a integração final na plataforma Portugal Digital ocorrerá em fase posterior, a definir no início do projeto;
 - d) A assegurar uma garantia de manutenção corretiva de três meses a partir da data de integração da solução com a plataforma Portugal Digital, a definir no início do projeto.
 - e) A assegurar uma bolsa máxima de 160 horas para tarefas de manutenção evolutiva da plataforma, que deverá ser disponibilizada após a entrega da plataforma e mediante a solicitação pela EMPD para a utilização da mesma;

- f) A apresentar uma solução assente em plataformas cloud em modelo de SaaS (Software as a Service);
- g) Após a entrega da solução CRM, e a partir da conclusão dos serviços de implementação, configuração, customização, integração e carregamento de dados mestre na solução, a disponibilizar o Licenciamento de Software para um período de 12 meses e para 30 utilizadores.

Cláusula 6.ª

Obrigações da Entidade Adjudicante

Constituem obrigações da Entidade Adjudicante:

- 1. Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pela Entidade Adjudicatária, em conformidade com as condições de pagamento estabelecidas no presente caderno de encargos.
- 2. Nomear um gestor de contrato, nos termos do nº 1 do artigo 290º-A do CCP, pela gestão do contrato, a celebrar ao abrigo do presente procedimento e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação.
- 3. Monitorizar a prestação de serviços, no que respeita às condições da prestação e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

Cláusula 7.ª

Preço contratual e Condições de pagamento

- 1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar à Entidade Adjudicatária o preço previsto, constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que não pode ultrapassar o preço base previamente estabelecido.
- 2. A faturação será faseada após validação dos serviços prestados, sendo estruturada da seguinte forma:
 - a) Após a entrega da solução CRM, e a partir da conclusão dos serviços de implementação, configuração, customização, integração e carregamento de dados mestre na solução, serão efetuados os seguintes pagamentos:
 - i. Serviços de implementação, configuração, customização, integração e carregamento de dados mestre na solução;
 - ii. Licenciamento de software (para um período de 12 meses e 30 utilizadores), incluindo os custos de hosting da solução.
 - b) O pagamento da bolsa máxima de 160 horas para tarefas de manutenção evolutiva da plataforma, será efetuado mensalmente mediante as horas efetivamente prestadas nesse mês, sendo que a execução dessas horas será solicitada pela EMPD, não existindo a obrigatoriedade da sua execução na totalidade.

3. Desde que devidamente emitida a fatura será paga no prazo de 30 dias, após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.
4. As faturas deverão ser emitidas em nome da EMPD/GAFME – Estrutura de Missão Portugal Digital, com referência ao número de identificação fiscal 600 087 425 e ao número de compromisso constante do contrato, e enviadas para a SGE, via CTT para a Av. da República, n.º 79, 1069-218 Lisboa, ou por meio eletrónico para o endereço de e-mail: faturacao.DSF@sgeconomia.gov.pt. O envio por outros meios não será considerado. A data de vencimento da fatura será contada a partir da data de receção do email ou data de registo de entrada na Secretaria-Geral da Economia.
5. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto ao valor indicado nas fatura, deve esta comunicar à Entidade Adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando a Entidade Adjudicatária obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. Todas as despesas resultantes das deslocações necessárias a efetuar pela Entidade Adjudicatária na execução do objeto do contrato a celebrar, bem como quaisquer outras despesas inerentes à prestação de serviços em causa, nomeadamente administrativas, com traduções, contribuições sociais e outras despesas gerais encontram-se incluídas no valor global da proposta.
7. Desde que devidamente emitida e observado o disposto nos números anteriores, a fatura será paga através de transferência bancária, após a verificação dos formalismos legais, em vigor, para o processamento das despesas públicas.
8. O atraso no pagamento da fatura confere à Entidade Adjudicatária o direito de exigir juros de mora, nos termos legais.

Cláusula 8.ª

Revisão de preços

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 9ª

Fiscalização, Controlo e Avaliação do Serviço Prestado

A Entidade Adjudicante tem direito à fiscalização, controlo e avaliação dos serviços prestados, para poder aferir se os mesmos estão a ser prestados de acordo com o contrato a celebrar.

Cláusula 10ª

Subcontratação e Cessação da Posição Contratual

1. A subcontratação pela Entidade Adjudicatária, depende da autorização prévia da Entidade Adjudicante, nos termos art.º 318º do Código dos Contratos Públicos.
2. Não é permitido à Entidade Adjudicatária ceder a posição contratual estabelecida com a Entidade Adjudicante.

Cláusula 11.ª

Caução

Não há lugar à prestação da caução, nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 12.ª

Dever de informação e sigilo

1. A Entidade Adjudicatária obriga-se a manter sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante e demais entidades que facultem informação 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 pela Entidade Adjudicatária ou que esta seja legalmente obrigada 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 10 (dez) 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, dados pessoais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 13.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade da Entidade Adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas, licenças ou direitos de autor.

2. Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a Entidade Adjudicatária indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 14.ª

Propriedade intelectual

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

Cláusula 15.ª

Dados Pessoais

1. A Entidade Adjudicatária obriga-se a efetuar um tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais.
2. Os dados pessoais devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, bem como, ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário, devendo ser apagados, findo o tempo necessário para a finalidade para o qual foram recolhidos, apenas podendo ser comunicados/transmitidos à Direção Superior da Estrutura de Missão Portugal Digital.

Cláusula 16.ª

Gestor do Contrato

1. A Entidade Adjudicante designa o Dr. Raul do Vale Martins, gestor do presente contrato, que tem a função de acompanhar permanentemente a prestação dos serviços objeto do presente contrato.
2. O gestor do contrato deverá proceder nos termos do disposto no artigo 290.º - A do Código dos Contratos Públicos, de modo a aferir os níveis de desempenho da Entidade Adjudicatária, a execução financeira, técnica e material do presente contrato.
3. Em caso de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve o gestor comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
4. Antes do início de funções o gestor do contrato irá subscrever a declaração de inexistência de conflitos de interesse, conforme modelo previsto no n.º 7 do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Sanções pecuniárias e penalidades contratuais

1. Sem prejuízo do direito de resolução do contrato e das demais penalidades previstas na Lei, a Estrutura de Missão Portugal Digital pode, em qualquer altura, por comprovado incumprimento das obrigações que sobre a Entidade Adjudicatária recaem, nos termos do contrato ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, aplicar penalidades nos termos dos números seguintes.
2. O incumprimento deverá ser denunciado pela Estrutura de Missão Portugal Digital, por escrito, no prazo máximo de 48 horas a contar do seu conhecimento, e dado a conhecer à Entidade Adjudicatária por e-mail ou através de correio em carta registada com aviso de receção, após avaliadas as não-conformidades e a sua gravidade, sendo garantida a prévia defesa.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Estrutura de Missão Portugal Digital tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Prestador e as consequências do incumprimento.
4. A Entidade Adjudicatária não incorrerá em responsabilidades se por caso fortuito ou de força maior, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato, devendo para isso comunicar e justificar tais situações à Estrutura de Missão Portugal Digital, assim que delas tenha conhecimento, por qualquer meio escrito, bem como informar sobre o prazo previsível para restabelecer a situação.

5. Em face da confirmação de incumprimento, a Estrutura de Missão Portugal Digital, poderá aplicar à Entidade Adjudicatária as seguintes penalidades, em função da determinação da gravidade:
 - a) Advertência;
 - b) Sanção em valor, quando for avaliada a conformidade da prestação dos serviços como inferior ao contratado, nomeadamente no que concerne à equipa alocada ao projeto, ao incumprimento dos requisitos mínimos propostos, atrasos na execução do projeto, entre outros, a sanção é aplicada da seguinte forma:
 - i. Aplicação de sanção de 1% do valor global do contrato por cada incumprimento e até limite máximo, de 20% ou 30% consoante o caso, estipulado nos termos do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
6. A Estrutura de Missão Portugal Digital, para garantir o fiel pagamento das sanções, reserva-se o direito de reter o valor contra qualquer crédito gerado pelo prestador de serviços, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial;
7. A aplicação de penalidades pecuniárias não obsta a que a Estrutura de Missão Portugal Digital exija uma indemnização por danos, quanto ao dano excedente.

Cláusula 18.ª

Notificações e Comunicações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das partes, indicados no contrato a celebrar.
2. Qualquer alteração dos elementos de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 19.ª

Foro Competente

1. Na eventualidade de qualquer conflito, as partes devem sempre procurar chegar a um acordo sobre a situação em litígio, dentro dos princípios da boa-fé contratual.
2. No caso de as partes não conseguirem chegar a um acordo, nos termos do número anterior, para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato a celebrar fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 20.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 21.ª

Legislação Aplicável

Em tudo o que for omissa e que suscite dúvidas no presente contrato, reger-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável em razão da matéria.

ANEXO A

Especificações Técnicas e Funcionais

Nota prévia:

As eventuais referências a marcas, de serviços, de produtos, de equipamentos ou Entidades Certificadoras são apresentadas a título meramente indicativo do nível de qualidade pretendido, devendo entender-se como associadas ao termo "ou equivalente".

1. Introdução

1.1 Enquadramento Portugal Digital

A digitalização apresenta-se atualmente como uma realidade incontornável, materializada numa sociedade e economia cada vez mais assentes na ciência, no desenvolvimento tecnológico e na inovação. De forma a aproveitar o potencial transformador do digital para a promoção de uma nova era, tem-se verificado um forte investimento a nível europeu no domínio digital. Ambicionando a convergência com a Europa neste domínio, Portugal tem também percorrido a sua jornada digital, a qual reforçou como um dos principais desígnios no Programa do XXII Governo Constitucional (apresentado em outubro de 2019) enquanto prioridade estratégica do país. Neste sentido, e por considerar a transição digital enquanto um dos instrumentos essenciais para o desenvolvimento e crescimento económico de Portugal, o XXII Governo Constitucional incluiu o domínio da transição digital enquanto parte do setor da Economia, dando origem ao Ministério da Economia e da Transição Digital e à respetiva Secretaria de Estado para a Transição Digital.

Tendo em vista a definição de uma visão estratégica global para a transição digital que, através de uma abordagem transversal, identificasse os principais desafios da sociedade portuguesa e que concretizasse a operacionalização das políticas nesta matéria, foi desenvolvido pelo Ministério da Economia e da Transição Digital e aprovado em Resolução de Conselho de Ministros, em abril de 2020, o Plano de Ação para a Transição Digital.

O Plano de Ação para a Transição Digital apresenta-se como o motor de transformação do país e tem como propósito acelerar Portugal, sem deixar ninguém para trás, e projetar o país no mundo, através da capacitação digital das pessoas, da transformação digital das empresas e digitalização do Estado. Este plano define a estratégia para a transição digital de Portugal e condensa a visão do Governo neste domínio, contemplando iniciativas estruturantes, combinadas com medidas de impacto mais imediato e baseia-se na avaliação de todas as iniciativas e programas já existentes, promovendo uma apreciação crítica que assegura a continuidade de todos os projetos relevantes e com impacto.

Dado o novo enquadramento institucional em matéria de transformação digital foi criada, em abril de 2020, a Estrutura de Missão Portugal Digital. Esta entidade tem como objetivo a coordenação e operacionalização das ações, medidas e iniciativas prioritárias identificadas no Plano de Ação para a Transição Digital, sendo também responsável pela conjugação e articulação das diferentes áreas de atuação identificadas e por assegurar o envolvimento de todas as entidades da Administração Pública relevantes para a implementação das medidas.

No decorrer do exercício das suas funções, a Estrutura de Missão Portugal Digital identifica a necessidade de implementação de uma solução de CRM (Customer Relationship Management).

1.2 Objetivos do projeto

O presente projeto visa o desenvolvimento de uma solução CRM (*Customer Relationship Management*) que, assente numa visão de melhoria da experiência do utilizador na sua interação com o ecossistema da transição digital, nomeadamente ao nível da esfera de atuação da Estrutura de Missão Portugal Digital, e permita uma resposta eficaz aos seguintes objetivos:

- **Garantir o foco e a orientação para o cidadão e empresas**, enquanto “clientes finais” da solução, colocando-os como elementos centrais e prioritários, tendo em vista a prestação de um serviço de atendimento de qualidade;
- **Agilizar a interação com o cidadão e empresas**, permitindo à Estrutura de Missão Portugal Digital encaminhar os diversos pedidos e questões para as entidades mais adequadas do ecossistema e assegurar uma comunicação simples e transparente, assente em processos rápidos e esclarecedores;
- **Promover uma visão 360º do cidadão e empresas**, que permita aos diversos intervenientes no processo de gestão do relacionamento, aprofundar o conhecimento sobre o cliente e antecipar necessidades nas várias fases da jornada de interação com o cliente;
- **Garantir à Estrutura de Missão Portugal Digital o acompanhamento eficaz das interações com o cidadão e empresas**, garantindo resposta interna ou pelas várias entidades do ecossistema a todas as dúvidas e questões, assegurando a monitorização de indicadores e níveis de resposta adequados;
- **Reforçar as capacidades de comunicação e divulgação**, permitindo a realização de campanhas de contacto direcionadas a audiências específicas para efeitos de execução de projetos ou realização de eventos;
- **Contribuir para o reforço da utilização dos canais digitais**, que agilizem o relacionamento entre o cidadão e empresas e a Estrutura de Missão Portugal Digital, melhorem a experiência da interação e contribuam para a redução da necessidade de interação presencial.

1.3 Âmbito da prestação de serviços

Pretende-se com este procedimento a contratação de serviços na implementação de CRM, na esfera da Estrutura de Missão Portugal Digital.

Embora o projeto seja apresentado e gerido pela Estrutura de Missão Portugal Digital, pretende-se que uma configuração similar da solução CRM a implementar, seja disponibilizada em mais duas entidades distintas (obviamente com utilizadores distintos) - na StartUP Portugal e no INCoDe.2030.

Na prática isto significa que cada uma destas entidades terá uma instância da solução CRM a adotar, num modelo de configuração multi-organizacional.

O âmbito dos serviços a prestar tem como objetivo a entrega de uma solução “chave na mão”, devendo contemplar:

- *Hosting* e licenciamento da solução;
- Implementação e configuração da solução;
- Realização de parametrizações e customizações necessárias às funcionalidades definidas;
- Integração com sistemas existentes e aplicações 3rd party;
- Carregamento inicial de dados mestre (não inclui migração de dados);
- Formação a utilizadores da ferramenta para a configuração autónoma de fluxos;
- Manuais de utilizador e documentação técnica;
- Testes unitários, de integração e de aceitação;
- *Rollout* produtivo e manutenção corretiva.

2. Visão da Solução

2.1 Princípios orientadores da solução

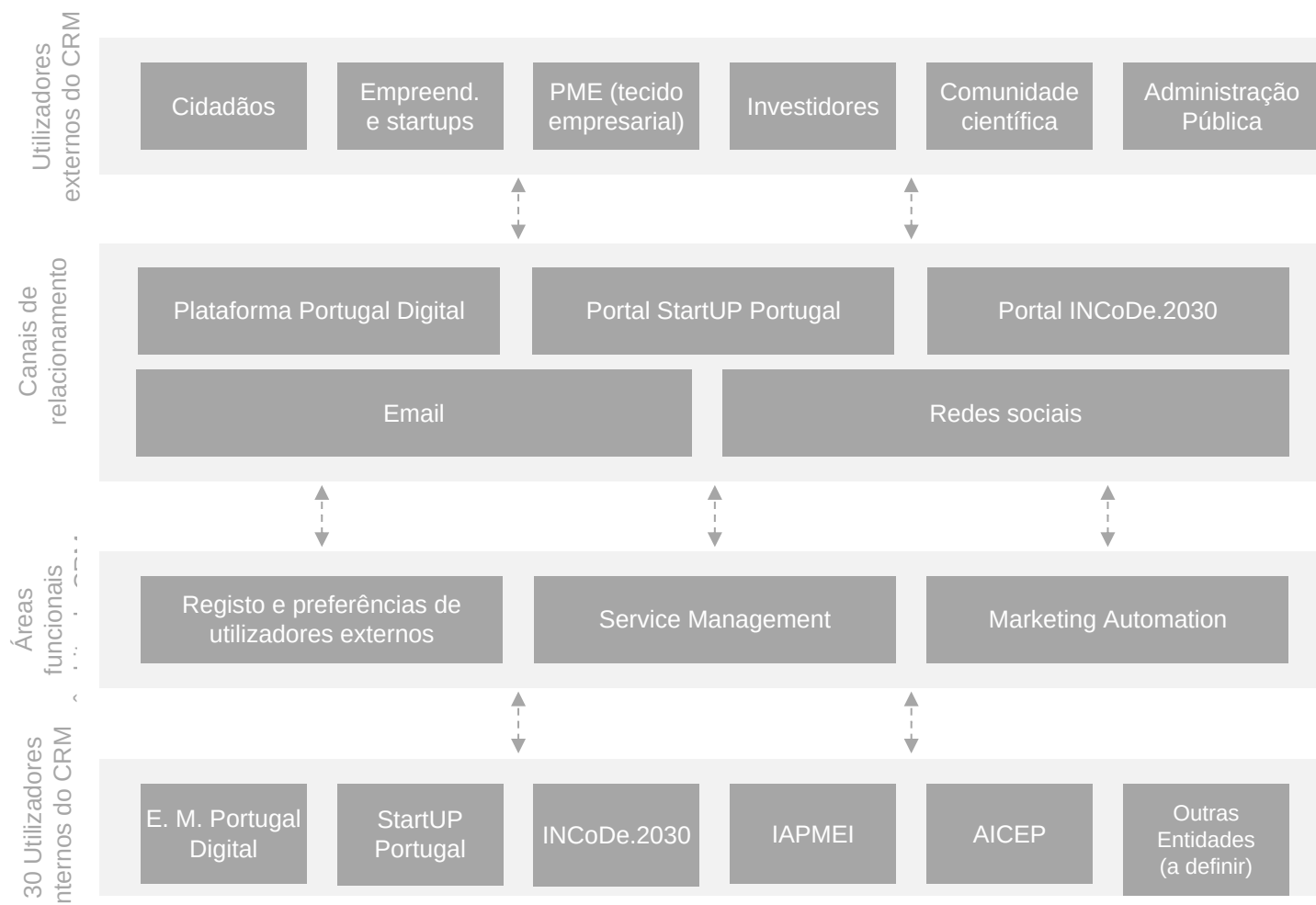
De forma a permitir a concretização dos vários objetivos identificados pela Estrutura de Missão Portugal Digital, a solução proposta deverá seguir os seguintes princípios orientadores:

- **User experience** – Garantir uma experiência de utilização intuitiva e ágil, baseada em fluxos, ações e comandos lógicos para o utilizador;
- **Out-of-the box** – Selecionar uma solução *out-of-the-box* que permita uma fácil configuração por parte da equipa da Estrutura de Missão Portugal Digital, em função das necessidades específicas dos fluxos a implementar;
- **SaaS** – Garantir um modelo de licenciamento “*Software as a Service*” hospedado na *cloud*, que permita um crescimento orgânico em função das necessidades do ecossistema digital;

- **Integração** – Garantir uma solução orquestradora e integrada com as diferentes ferramentas e funcionalidades de gestão da relação com os vários *stakeholders* (e.g. portal, formulários, email) que promova a otimização e agilização dos processos atuais e futuros (a desenvolver);
- **Gestão de pedidos** – Assegurar uma correta gestão de *tickets*, permitindo o encaminhamento de pedidos para as entidades responsáveis, a partilha de conhecimento entre diferentes perfis, e o registo das várias interações desenvolvidas;
- **Comunicação** – Permitir a realização de campanhas de contacto segmentadas por tipologia de audiência para efeitos de execução de projetos ou realização de eventos;
- **Acompanhamento de emails** – Permitir a monitorização do email geral (ou de vários emails associados a diferentes tipologias de assuntos) da Estrutura de Missão Portugal Digital, permitindo o acompanhamento em CRM de pedidos recebidos por esta via, através de uma correta triagem para os utilizadores com responsabilidades sobre as diversas temáticas.
- **Formação** – Assegurar a formação da equipa da Estrutura de Missão Portugal Digital, dotando-a das competências necessárias a gestão e configuração autónoma de novos fluxos;
- **Manutenção** – Potenciar a manutenção evolutiva simples e sem necessidade de desenvolvimentos à medida exceto quando o nível de customização o justificar;
- **Monitorização** – Permitir o acompanhamento eficaz das interações com o cidadão e empresas através da monitorização de indicadores e *SLAs*;
- **Funcionalidades RGPD** – Assegurar a disponibilização de funcionalidades alinhadas com os atuais regulamentos de proteção de dados, permitindo uma gestão eficiente da informação dos cidadãos e empresas e facilitando as interações necessárias (e.g. remoção de dados, relatórios de dados armazenados, entre outros) para garantir o *compliance*.

2.2 Modelo Conceptual da solução

Tendo como ponto de partida a esfera de atuação da Estrutura de Missão Portugal Digital e os principais objetivos do projeto referidos na Secção 1.2. e de forma a clarificar a visão proposta para a solução a desenvolver, é apresentado o modelo conceptual da solução pretendida.



Em termos conceptuais, existem 4 principais componentes basilares a considerar no entendimento da solução, nomeadamente:

- **Utilizadores externos do CRM** – O CRM será a principal ferramenta de orquestração da gestão do relacionamento com os utilizadores externos. Como tal, a componente de “Utilizadores externos do CRM” corresponde às várias tipologias de interlocutores associados ao ecossistema da transição digital (e.g Cidadãos, Empreendedores e *Startups*, PME e tecido empresarial, Investidores, Comunidade científica e Administração Pública, entre outros), que interajam com os meios de comunicação disponibilizados pela Estrutura de Missão Portugal Digital.
- **Interfaces de relacionamento** – As várias tipologias de interlocutores mencionadas deverão interagir com a Estrutura de Missão Portugal Digital, com a StartUP Portugal e com o INCoDe.2030. Esta interação será realizada nas plataformas de cada uma destas entidades, pelo que, existirão cenários específicos de integração aplicacional com cada uma destas plataformas, ou seja, a solução de CRM será disponibilizada para o exterior em cada uma

destas três plataformas. Na prática isto significa que cada uma destas entidades terá uma instância da solução CRM a adotar, num modelo de configuração multi-organizacional.

- I. De forma similar, pretende-se que a solução em cada uma das instâncias multi-organizacionais, interaja com canais digitais, designadamente, email e redes sociais (i.e. Facebook, Twitter, LinkedIn e Youtube), de cada uma das entidades.
- **Áreas funcionais âmbito do CRM** – Nos canais de relacionamento identificados poderão ocorrer determinadas interações, associadas a três principais áreas funcionais, onde se destacam, a título exemplificativo (entre outras):
 - Registo e preferências de utilizadores externos: registo de utilizadores nas plataformas; inscrição de utilizadores em eventos promovidos por cada uma das entidades; subscrição de newsletters; identificação de preferências associadas a áreas de interesse, notícias e eventos destacados em cada uma das plataformas.
 - Service management: pedidos de informação, dúvidas ou sugestões dos utilizadores; encaminhamento de dúvidas e pedidos para as entidades mais adequadas do ecossistema; monitorização do email, permitindo o acompanhamento em CRM de pedidos recebidos por esta via; gestão das várias interações desenvolvidas e etapas do processo e registo (logs e registo histórico) de ações e principais responsáveis; inquéritos para recolha de feedback.
 - Marketing automation: ações de promoção (e.g. campanhas de comunicação, divulgação de eventos); campanhas de contacto direcionadas a audiências específicas para efeitos de execução de projetos; divulgação de notícias e newsletters, de acordo com as preferências do utilizador.
 - **Utilizadores internos do CRM** – De forma a dar resposta às principais necessidades dos utilizadores, o CRM deverá permitir o desenho dos principais processos de interação com a Estrutura de Missão Portugal Digital, StartUP Portugal e INCoDe.2030 (enquanto entidades sob tutela do Ministério da Economia e Transição Digital), IAPMEI, AICEP e outras a identificar, promovendo a centralização de informação relevante associada ao consumidor, mas possibilitando a segmentação de competências através de perfis dedicados com diferentes níveis de responsabilização.

Para cada uma das áreas funcionais mencionadas acima, são identificados, no ponto 3, os principais requisitos funcionais e técnicos que deverão ser concretizados na implementação da solução.

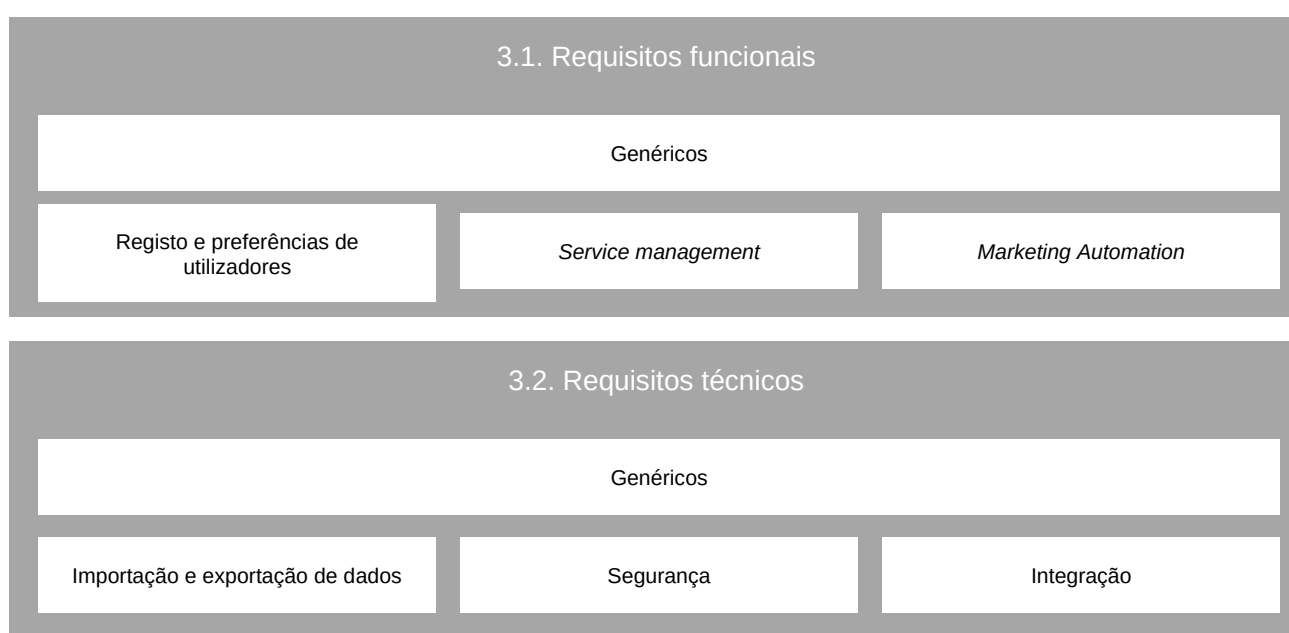
3. Requisitos

Neste capítulo são detalhados os requisitos funcionais e técnicos aos quais o concorrente deve responder, estruturados de acordo com a framework abaixo.

Para a sistematização dos diversos requisitos, foi utilizada a seguinte terminologia e tipologia de informação:

- **RF/RT ID** – Identificador único do requisito;
- **Categoria** – âmbito funcional/técnico a que pertence o requisito;
- **Requisito/Descrição** – Nome do requisito e/ou detalhe funcional do requisito.

Os requisitos apresentados neste documento são apenas orientadores e não substituem uma fase de análise em sede de projeto por parte da Entidade Adjudicatária.



3.1 Requisitos funcionais

Salvo indicação contrária, os requisitos funcionais descritos são aplicáveis às três entidades sob as quais incide o âmbito deste projeto, a Estrutura de Missão Portugal Digital, a StartUP Portugal e o INCoDe.2030. Caso o requisito tenha que ser implementado especificamente numa ou em duas entidades em particular, são referidas as entidades em causa no corpo do requisito.

RF.ID	Categoria	Requisito / Descrição
RF.01	Registo e preferências de utilizadores externos	A solução deverá permitir que todos os registos de utilizadores na plataforma Portugal Digital e Portal StartUP Portugal sejam direcionados para o CRM (chamada a um serviço API), através dos seguintes métodos (que serão utilizados para o login na plataforma): · Utilizando um endereço de e-mail e uma password; · Utilizando os dados de acesso das redes sociais Facebook, Google ou LinkedIn; · Utilizando os meios de identificação eletrónica disponibilizados em

RF.ID	Categoria	Requisito / Descrição
		Autenticação.gov, nomeadamente, Chave Móvel Digital (através do código PIN da sua CMD e do telemóvel que lhe está associado) ou Cartão de Cidadão (através de um Cartão de Cidadão válido, PIN de autenticação, leitor de cartões, e aplicação de Cartão de Cidadão instalada no computador). Cada utilizador destas plataformas é convertido num contacto do CRM correspondente.
RF.02	Registo e preferências de utilizadores externos	A solução deverá incorporar os pedidos de alterações e recuperações de password que um utilizador efetue na plataforma Portugal Digital e Portal StartUP Portugal sempre que a autenticação for feita por email e password.
RF.03	Registo e preferências de utilizadores externos	A solução deverá disponibilizar interfaces (web service ou outros) que permita que os utilizadores nas plataformas Portugal Digital e Portal StartUP Portugal, consigam acionar a integração de dados pessoais, nomeadamente: · Definir idioma preferido (nomeadamente, português ou inglês); · Editar informação pessoal (e.g. nome, sexo, morada, data de nascimento, contacto telefónico, número de identificação civil, email de notificação, endereço do website pessoal, links das redes sociais); · Editar informação académica (e.g. grau académico, curso, área do saber, universidade e ano de conclusão); · Editar informação profissional (e.g. função e empresa atual, região, destaques de carreira, interesses e <i>skills</i>); · Editar informação empresarial (e.g. nome, número de contribuinte, morada, contacto telefónico, email de notificação, nº de colaboradores, setor, site, tipologia (i.e. pública, privada, etc.), áreas de atuação, <i>link</i> LinkedIn); - Editar preferências e subscrições ativas (e.g. áreas de interesse – com base em catálogo de <i>tags</i> predefinido, <i>newsletters</i>, inclusão em bases de dados de parceiros, preferências de contactos para diversos tipos de oportunidades, interesses e eventos).
RF.05	Registo e preferências de utilizadores externos	Da mesma que em RF.03 e no que diz respeito apenas à plataforma Portugal Digital, a solução deverá disponibilizar interfaces (web service ou outros) que permita que os outros dados de preferências dos utilizadores sejam integrados relativamente às áreas de competências digitais e formação. O utilizador deverá poder selecionar: · Áreas de interesse (e.g. competências digitais básicas, competências digitais intermédias, competências digitais especializadas, entre outras); · Subáreas de interesse (e.g. "acesso digital", "garantia digital", "autonomia digital", entre outras); · Temáticas (e.g. tarefas no âmbito da cidadania digital, <i>homebanking</i>, <i>e-commerce</i>, programação, cibersegurança, entre outras); · Objetivos de aprendizagem (e.g. conhecimento digital básico, requalificação, entrada no mercado de trabalho, acesso ao ensino profissional, entre outros);

RF.ID	Categoria	Requisito / Descrição
		· Tipologias de conteúdos de interesse (e.g. formações de competências digitais, formações avançadas digitais, cursos técnicos, MOOCs, e-learning, certificações, programas, <i>webinars</i>, entre outros). As áreas de interesse do utilizador deverão ser capturadas em CRM, ser disponibilizadas ao utilizador na sua área pessoal para efeitos de atualização, e deverão permitir à Estrutura de Missão Portugal Digital o envio de comunicações/sugestões, via email, adaptadas às suas preferências (e.g. eventos, cursos, formações, <i>websites</i> de interesse, entre outros).
RF.06	Registo e preferências de utilizadores externos	A solução deverá possibilitar, sempre que um utilizador subscreve newsletters ou outros conteúdos considerados relevantes nas plataformas Portugal Digital e StartUP Portugal, que seja considerado um contacto CRM (via chamada de interface). A subscrição de newsletters deverá ser possível fornecendo apenas o email e aceitando os <i>Termos e condições e Política de Privacidade</i>, nos termos do RGPD (consultar "Subscrição de conteúdos" no Erro! A origem da referência não foi encontrada.)
RF.07	Registo e preferências de utilizadores externos	Numa lógica multi-organizacional e não misturando os contactos das várias organizações, o CRM deverá considerar cada registo de utilizadores no portal StartUP Portugal como um contacto CRM tanto da StartUP Portugal como da Portugal Digital, utilizando uma chamada API para o efeito, sendo que os mesmos são realizados através dos meios de autenticação previstos neste caderno de encargos.
RF.08	Registo e preferências de utilizadores externos	Na perspetiva de integrar a funcionalidade do requisito da plataforma StartUP Portugal referenciado como "Registo de interesse no ecossistema" no Erro! A origem da referência não foi encontrada., a solução CRM na instancia da StartUP Portugal deverá permitir integrar as preferências de relacionamento dos utilizadores nos diversos ecossistemas.
RF.09	Registo e preferências de utilizadores externos	Na perspetiva de integrar a funcionalidade do requisito da plataforma StartUP Portugal referenciado como "Pesquisa avançada de entidades "no Erro! A origem da referência não foi encontrada., a solução CRM na instância da StartUP Portugal deverá permitir a leitura e consulta por API dos dados correspondentes às entidades a pesquisar.
RF.10	Registo e preferências de utilizadores externos	Apenas para o INCoDe.2030, a solução deverá possibilitar a integração como contactos do CRM (via chamada API ou por leitura direta da base de dados), os utilizadores (no caso concreto empresas) do portal INCoDe.2030, permitindo a recolha dos dados de registo de entidades no âmbito da sua candidatura ao Selo INCoDe.2030.
RF.11	<i>Service management</i>	A solução deverá permitir aos utilizadores, colocar dúvidas, realizar pedidos de informação, sugestões ou reclamações através de um formulário de contacto com vários campos de seleção (como motivo de contacto, urgência, etc.)
RF.12	<i>Service management</i>	De acordo com a tipologia de interação com o utilizador (e.g. dúvidas, pedido de informação, reclamações) a solução deverá permitir associar <i>workflows</i> customizados (permitindo o encaminhamento de pedidos para entidades competentes de acordo com a área de atuação envolvida).

RF.ID	Categoria	Requisito / Descrição
RF.13	<i>Service management</i>	A solução deverá permitir que as atividades dos workflows referenciados em RF.12 sejam executadas com recurso ao email, ou seja, em fase de execução do workflow, e sempre que o ator seja externo ao ambiente da solução, deverá o motor de workflow enviar uma mensagem de email referente à atividade em contexto para um endereço ou uma lista de distribuição pré-definida. A resposta a este email significa a que o motor de workflow dará a atividade como concluída e prosseguirá com a orquestração das atividades seguintes.
RF.14	<i>Service management</i>	O envio e receção de emails como forma de articulação com atores externos conforme previsto em RF.13 deverá contemplar o envio e receção de anexos assim como o processamento do texto recebido caso a atividade envolva inclusão de texto no fluxo do workflow.
RF.15	<i>Service management</i>	O envio e receção de emails como forma de articulação com atores externos conforme previsto em RF.13 deverá garantir que o campo 'Assunto' do email contém texto que permita identificar qual a ação pretendida que ator execute assim como, dados de controlo para identificação do workflow e atividade em execução.
RF.16	<i>Service management</i>	A solução deverá permitir integrar um email geral de cada organização (email específico para o efeito), permitindo o acompanhamento dos pedidos recebidos via email em CRM e respetivos <i>timings</i> de resposta.
RF.17	<i>Service management</i>	A solução deverá disponibilizar uma ferramenta para a realização de inquéritos para recolha de <i>feedback</i> do suporte prestado.
RF.18	<i>Service management</i>	A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de atribuir um número de ticket a cada situação de contacto por parte do utilizador.
RF.19	<i>Service management</i>	A solução deverá permitir atribuir tickets a utilizadores individuais ou grupos de utilizadores (<i>queues</i>).
RF.20	<i>Service management</i>	No contexto da gestão dos <i>workflows</i> referida em RF.12, a solução deverá permitir a realocação de pedidos a diferentes utilizadores ou grupos de utilizadores, em função das necessidades/disponibilidades.
RF.21	<i>Service management</i>	A solução deverá permitir o desenvolvimento de <i>templates</i> de email para armazenar as respostas às questões mais frequentes.
RF.22	<i>Service management</i>	A solução deverá contemplar as seguintes funcionalidades em cada um dos pontos de aprovação dos <i>workflow</i> referidos em RF.12: - Aprovar; - Rejeitar; - Adicionar comentários; - Encaminhar para outro responsável; - Entre outros.
RF.23	<i>Service management</i>	A solução deverá disponibilizar funcionalidade que permita a definição de níveis de desempenho (SLA's) com diferentes critérios (e.g. tipologia de utilizador, tipologia de pedido, etc.) para os diferentes tópicos do catálogo de serviços/tipos de solicitações. Deverá ainda permitir o acompanhamento do desempenho relativamente aos SLA's definidos e identificar os casos que encontram próximos dos SLA's definidos.

RF.ID	Categoria	Requisito / Descrição
RF.24	<i>Service management</i>	A solução deverá permitir classificar, filtrar e visualizar os diversos pedidos de acordo com o respetivo status (e.g. situações abertas, em andamento, etc.) de acordo com critérios de roteamento definidos.
RF.25	<i>Service management</i>	A solução deverá disponibilizar funcionalidade que permita gerir, identificar e tipificar diferentes interações com o cliente (e.g. prioridades).
RF.26	<i>Service management</i>	A solução deverá permitir direcionar as solicitações dos utilizadores às equipas responsáveis de acordo com a parametrização de regras.
RF.27	<i>Service management</i>	A solução deve permitir gerir solicitações de serviço, rastrear solicitações, notas e atividades associadas, independentemente dos canais utilizados.
RF.28	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá permitir desenvolver campanhas <i>omnichannel</i> suportadas por workflows sendo que para o âmbito da proposta, é requerido a utilização dos seguintes canais: redes sociais, e-mail. Não obstante desta consideração, a solução deverá possibilitar a expansão para outros canais.
RF.29	<i>Marketing Automation</i>	No âmbito do requisito RF.28 deverá a solução possibilitar a realização de campanhas direcionadas a audiências específicas, segmentadas a partir dos dados inseridos pelos utilizadores.
RF.30	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá permitir a criação e edição de listas de segmentação para campanhas de <i>marketing</i> , sejam estas criadas de raiz ou criadas no âmbito de uma segmentação definida no âmbito de uma campanha desenvolvida.
RF.31	<i>Marketing Automation</i>	No âmbito do requisito RF.28 deverá a solução possibilitar a inclusão de ficheiros em anexo no conteúdo do produto da campanha.
RF.32	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá apresentar uma interface de <i>design</i> criativo " <i>drag & drop</i> " e " <i>WYSIWYG</i> ".
RF.33	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá permitir a criação de <i>templates</i> de <i>email</i> , redes sociais com ou sem recurso a HTML para suporte à produção de campanhas ou outros produtos de marketing.
RF.34	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá possibilitar a utilização de imagens, vídeos ou outros formatos na produção das <i>templates</i> de email referenciadas em RF.33 de modo que estas possam ser usadas num design responsivo.
RF.35	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá permitir criar e gerir e acompanhar campanhas de comunicação nos vários canais de comunicação (e.g. acompanhar taxa de abertura e resposta de emails; gestão de reações das redes sociais, comentários, seguidores, etc.).
RF.36	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá permitir o lançamento de campanhas baseadas em <i>triggers</i> manuais (despoletadas pelo utilizador em CRM).
RF.37	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá apresentar funcionalidades que permitam auxiliar o processo de pré-deteção da probabilidade dos emails e enviar sejam identificados como spam.
RF.38	<i>Marketing Automation</i>	A solução deverá ter a funcionalidade que permita personalizar "respostas automáticas".
RF.39	<i>Marketing Automation</i>	A solução deve permitir que as campanhas automatizadas adotem fluxos alternativos, esperas e decisões com base na interação (ou não) do contato.
RF.40	Genéricos	A plataforma deverá ser configurada em português e inglês, na ótica do utilizador do CRM.

RF.ID	Categoria	Requisito / Descrição
RF.41	Genéricos	Nas plataformas Portugal Digital e StartUP Portugal é permitindo ao utilizador consultar e fazer o registo de interesse em determinados ecossistemas. Os diferentes ecossistemas poderão ser consultados em páginas dedicadas e específicas, onde o utilizador poderá realizar opções de filtragem (específicos para cada um destes ecossistemas, de acordo com campos pré-definidos). A funcionalidade de <i>front-office</i> e respetivos campos de pesquisa estará implementada nos respetivos portais (para mais informação consultar por favor o Erro! A origem da referência não foi encontrada). Pretende-se neste requisito que o CRM fique preparado para alimentar estes requisitos das plataformas.
RF.42	Genéricos	A solução deverá permitir uma visão 360º das interações realizadas com o utilizador.
RF.43	Genéricos	A solução deverá permitir o carregamento de dados manualmente, bem como de listas de contactos via ficheiros .csv. Deverá ainda ser possível editar os campos "um a um" e fazer múltiplas edições em simultâneo (e.g. substituir todos os "A" por "B").
RF.44	Genéricos	A solução deverá ter a funcionalidade que permita a gestão de acessos associada a cada perfil de utilizador interno.
RF.45	Genéricos	A solução deverá permitir a pesquisa de qualquer contacto que esteja na base de dados.
RF.46	Genéricos	O concorrente deverá proceder ao carregamento de dados mestre relativos às entidades que atualmente apresentam o Selo INCoDe.2030.
RF.47	Genéricos	A solução deve ter a capacidade de "multi-organização", ou seja, no mesmo projeto ter a capacidade de criação de estruturas de dados independentes, com campos de caracterização distintos (e.g. indivíduos, <i>startups</i> , investidores, oferta formativa, entre outros), para as entidades Portugal Digital, StartUP Portugal e INCoDe.2030.
RF.48	Genéricos	A solução deverá ser intuitiva e <i>user-friendly</i> , permitindo a parametrização ágil de <i>workflows</i> .
RF.49	Genéricos	A solução deverá permitir a configuração rápida e fácil de campanhas, utilizando uma interface " <i>drag & drop</i> ".
RF.50	Genéricos	A solução deverá permitir a criação e gestão de formulários com campos personalizáveis tais como: aspeto gráfico do formulário, <i>banner</i> , tipologia de perguntas (<i>radio button</i> , múltipla escolha, texto, etc.), perguntas com dependências, etc..
RF.51	Genéricos	A solução deverá permitir a gestão de tarefas, por exemplo visualizar o número de tickets atribuídos aos diferentes, intervenientes e realocar intervenientes.
RF.52	Genéricos	A solução deverá permitir o <i>reporting</i> em tempo real.
RF.53	Genéricos	Nas integrações associadas à plataforma Portugal Digital e StartUP Portugal, a solução deverá garantir um layout que permita uma experiência de utilização " <i>seamless</i> " – podendo reutilizar as configurações de cores,

RF.ID	Categoria	Requisito / Descrição
		fontes, etc., o mais possível entre a plataforma Portugal Digital e Startup Portugal (i.e. estas duas reutilizarão uma só definição de estilos).
RF.54	Genéricos	As interações associadas à plataforma Portugal Digital e StartUP Portugal deverão estar alinhadas com a experiência de usabilidade destas plataformas, garantindo que o utilizador tem o mesmo nível de user experience em diferentes devices (e.g. comportamento <i>web responsive</i> , adaptação a dispositivos <i>mobile</i> , entre outros).
RF.55	Genéricos	A solução deverá permitir a exportação de relatórios customizados gerados em tempo real.
RF.56	Genéricos	A solução deverá apresentar uma função de pesquisa para a seleção de valores válidos para qualquer campo exibido no ecrã.
RF.57	Genéricos	A solução deverá permitir a personalização da navegação entre menus ou ecrãs.
RF.58	Genéricos	A solução deverá permitir a parametrização de um valor <i>default</i> em cada campo, por utilizador.
RF.59	Genéricos	A solução deverá garantir a existência de uma função de Ajuda e mensagens de erros e avisos.
RF.60	Genéricos	A solução deverá permitir acesso ao manual do utilizador (disponível em português e inglês) independentemente da zona da ferramenta.
RF.61	Genéricos	A solução deverá permitir a seleção de filtros, através de expressões completas ou expressões parciais no início ou final da frase.
RF.62	Genéricos	A solução deverá possibilitar a inclusão de ficheiros anexados aos principais documentos do sistema.
RF.63	Genéricos	A solução deve fornecer a capacidade de personalizar facilmente (sem a necessidade de código) o processo de <i>login</i> para que a interação adicional com o utilizador, como a aceitação dos termos e condições ou um segundo fator de autenticação, possa ser habilitada após a autenticação, mas antes que determinado conteúdo da aplicação seja exposto.

3.2 Requisitos técnicos

RT.ID	Categoria	Requisito / Descrição
RT.01	Genérico	A solução deverá suportar, no mínimo, os ambientes de Desenvolvimento, Qualidade e Produção. Caso para uma solução específica, esses ambientes não sejam relevantes, o concorrente deverá indicar qual a solução e porquê. A proposta técnica a ser apresentada deve identificar as necessidades de infraestrutura esperadas para estes ambientes.
RT.02	Genérico	A solução deverá suportar, no mínimo, as línguas português e inglês.
RT.03	Genérico	Disponibilizar mecanismos / ferramentas que permitam uma replicação rápida, entre diferentes ambientes, de dados mestre, dados transacionais e de configuração para realização de testes, entre outros. A solução a ser aplicada neste contexto também deve garantir: - Flexibilidade de aplicação de condições para selecionar o tipo de dados a

RT.ID	Categoria	Requisito / Descrição
		replicar; - Possibilidade de aplicação de regras de conversão de dados; - Capacidade de aplicar mecanismos de máscara de dados, a fim de garantir sua confidencialidade.
RT.04	Genérico	Apoiar a utilização e a gestão de diferentes versões de cada <i>deployment</i> , permitindo que a equipa desenvolvimento execute <i>rollbacks</i> , caso necessário.
RT.05	Genérico	Suportar funcionalidades que permitam à equipa de desenvolvimento reportar e gerir <i>deployments</i> entre ambientes.
RT.06	Genérico	Permitir a possibilidade de manutenção remota.
RT.07	Genérico	Fornecer mecanismos de monitorização para deteção de possíveis sobrecargas ou falhas.
RT.08	Genérico	Permitir a monitorização em tempo real da atividade do sistema (e.g. utilizadores, workstations, data, hora).
RT.09	Genérico	Permitir a manutenção de dados de histórico sobre as ações dos utilizadores.
RT.10	Genérico	O concorrente deverá descrever as especificações de <i>hardware</i> e <i>software</i> (e.g. memória, armazenamento, latência, etc).
RT.11	Genérico	O concorrente deverá detalhar os seguintes aspetos de infraestrutura para a solução proposta: - Tipo de base de dados (e.g. IaaS, PaaS ou SaaS); - Desempenho esperado; - Informação de segurança; - Gestão de utilizadores e autorizações; - Confidencialidade de dados; - Políticas de <i>backup</i>; - Outros detalhes relevantes.
RT.12	Genérico	Garantir capacidades para implementar processos de recuperação de desastres, garantindo a continuidade dos negócios.
RT.13	Genérico	A solução deverá fornecer um recurso de gestão de entidades duplicadas permitindo fazer ' <i>merge</i> ' de entidades e do histórico de interações.
RT.14	Genérico	A solução deverá ser passível de acomodar funcionalidades adicionais, sem necessidade de desenvolvimentos à medida com recurso a tecnologia em <i>PaaS</i> .
RT.15	Genérico	Deve ser possível criar facilmente um clone do ambiente de produção <i>On Demand</i> para testar novos recursos e customizações antes de serem colocados em produção. A solução deverá apresentar a capacidade de atualizar, migrar mudanças entre ambientes de teste e provisionamento em tempo real.
RT.16	Genérico	A solução deve ser implementada recorrendo a fabricantes com disponibilidade de suporte à tecnologia 24x7.
RT.17	Genérico	O prestador da solução (<i>software vendor</i>) deverá ter presença ibérica e assegurar suporte local.
RT.19	Segurança	Deve ser assegurado que as versões de <i>software</i> utilizadas se encontrem atualizadas e sem vulnerabilidades. Caso seja necessário utilizar uma

RT.ID	Categoria	Requisito / Descrição
		versão de software que apresente vulnerabilidades conhecidas, deverão ser aplicados controlos de forma a mitigá-las, documentação dos controlos aplicados e razões que conduziram à necessidade de utilização de software com vulnerabilidades conhecidas.
RT.20	Segurança	Os serviços da solução implementada que não forem utilizados deverão ser desativados.
RT.21	Segurança	Sempre que possível, o sistema deve gerar <i>logs</i> de auditoria, incluindo acessos de <i>users</i> com privilégios e alterações no sistema. Nos casos em que isso não seja possível, os motivos pelos quais não foi aplicado devem ser documentados.
RT.22	Segurança	Sempre que dados pessoais sejam processados, o sistema deve cumprir as regras estabelecidas no Regulamento Europeu de Dados Pessoais (RGPD) e demais legislação nacional aplicável, em particular no que diz respeito ao princípio da privacidade desde a conceção e à capacidade de detetar acessos inadequados a dados pessoais.
RT.23	Segurança	O desenvolvimento do projeto deve seguir os conceitos de " <i>security by design</i> " e " <i>privacy by design</i> ", e a aceitação do projeto encontra-se dependente de testes de intrusão no ambiente de qualidade. As vulnerabilidades detetadas deverão ser mitigadas antes da fase de <i>go-live</i> .
RT.24	Segurança	A plataforma deve cumprir, no mínimo, os requisitos de segurança identificados no Top 10 do <i>Open Web Application Security Project</i> (OWASP), que podem ser consultados no seguinte link: https://owasp.org/www-project-top-ten/ .
RT.25	Segurança	Garantir a autenticação de utilizadores através da utilização de <i>usernames</i> e <i>passwords</i> .
RT.26	Segurança	Permitir a definição de mecanismos automáticos de bloqueio de utilizadores após várias tentativas falhadas de <i>login</i> , definição de regras para a renovação de <i>passwords</i> , complexidade de <i>passwords</i> , <i>single sign on</i> e outras regras, caso necessário.
RT.27	Segurança	Garantir o <i>log-off</i> automático após um determinado período de inatividade.
RT.28	Segurança	Permitir o <i>tracking</i> das ações desenvolvidas em sistema pelo utilizador e respetiva data (garantindo a possibilidade de <i>screening</i> em qualquer momento).
RT.29	Segurança	Permitir a utilização de identidades privilegiadas para procedimentos ou funções críticas. Sempre que o utilizador executar uma função crítica terá de lhe ser solicitada uma <i>password</i> para que se autentique perante a função a desempenhar.
RT.30	Segurança	Permitir que um utilizador predefinido consiga atribuir acesso a outro utilizador ou grupo de utilizadores para a realização de uma ação, registo ou documento específico.
RT.31	Segurança	Garantir a segurança e mecanismos de validação para o acesso à base de dados.

RT.ID	Categoria	Requisito / Descrição
RT.32	Segurança	Permitir a gestão de utilizadores, perfis e autorizações (e.g. predefinidos, por estação de trabalho, por grupo de utilizadores/perfil, por módulo, por ecrã, por tabela, por campo, por ação, por fluxo de trabalho, entre outros).
RT.33	Segurança	Permitir a definição de níveis de proteção de informação, através da gestão de acessos a dados de diferentes tipologias (e.g. leitura, atualização, escrita).
RT.34	Segurança	Implementar uma política de <i>backup</i> fiável e eficaz, online e offline (permitindo o backup dinâmico sem interrupção da atividade pelos utilizadores).
RT.35	Segurança	Permitir que os vários utilizadores acessem a uma mesma instância da plataforma - número ilimitado de usuários simultaneamente e número limitado, mas configurável, de sessões abertas pelos utilizadores.
RT.36	Segurança	O fornecedor da solução deve estar em conformidade com ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27017.
RT.37	Segurança	O <i>deployment</i> da solução deverá ser feito em <i>data centers</i> no espaço europeu.
RT.38	Importação/ Exportação de dados	Permitir a exportação de dados em vários formatos standard (e.g. <i>txt</i> , <i>csv</i> , <i>xml</i> , <i>doc</i> , <i>xlsx</i> , <i>pdf</i>).
RT.39	Importação/ Exportação de dados	Permitir a importação de dados de vários formatos standard (e.g. <i>txt</i> , <i>csv</i> , <i>xml</i> , <i>doc</i> , <i>xlsx</i> , <i>pdf</i>).
RT.40	Importação/ Exportação de dados	Permitir o carregamento de dados massivos, sobre os quais é executado o mesmo tipo de validação associado às transações individuais online.
RT.41	Importação/ Exportação de dados	Garantir mecanismos / ferramentas que permitam um carregamento de dados mestre eficaz e eficiente. Esses mecanismos / ferramentas deverão fornecer funcionalidades como (entre outras): - Gerar <i>templates</i> para o preenchimento de dados mestre, com base em campos exigidos pelo sistema; - Executar verificações de validação entre o modelo preenchido e o sistema; - Permitir a definição de regras de conversão; - Monitorizar e gerir o processo de carregamento.
RT.42	Integração	Suportar a utilização de API's para integrações com sistemas da Estrutura de Missão Portugal Digital e sistemas <i>3rd party</i> .
RT.43	Integração	Suportar integração online (em " <i>real time</i> ") com outros sistemas.
RT.44	Integração	Suportar integrações via <i>web services</i> , suportando <i>standards</i> abertos e não proprietárias (e.g. XML, SOAP, HTTP, HTTPS).
RT.45	Integração	Suportar integrações com <i>Web Servers</i> .
RT.46	Integração	Capacidade de integração com o Outlook (calendário, contactos e email).

RT.ID	Categoria	Requisito / Descrição
RT.47	Integração	Capacidade de integração com outros <i>softwares/soluções/APIs open source</i> (produção, envio e receção de informação).
RT.48	Integração	Capacidade de adicionar, cruzar e estruturar dados/informação de várias bases de dados.
RT.49	Integração	Capacidade de integração futura com ferramenta de <i>reporting/analytics</i> .
RT.50	Integração	Se a solução proposta assentar na entrega de soluções por módulos (nomeadamente para as macro funcionalidades de 'Registo e preferências de utilizadores externos', ' <i>Service Management</i> ' e ' <i>Marketing Automation</i> ') então a integração destes módulos deve ser garantida de fábrica.

4. Requisitos mínimos da Equipa do Projeto

- A equipa do projeto apresentada pelo concorrente deverá ter efetuado pelo menos 3 implementações na tecnologia proposta para a EMPD, em que uma tenha sido obrigatoriamente no setor público, desenvolvidas desde janeiro de 2018 por elementos (1 ou mais) da equipa que o concorrente decida apresentar neste projeto.
- Todos os elementos da equipa de projeto devem apresentar experiência na implementação da tecnologia proposta.
- A equipa do projeto terá de incluir um gestor de projeto com experiência superior a 5 anos na gestão de projetos de CRM, o qual deverá ser responsável pela execução das atividades da gestão de projeto (não podendo ser substituído sem autorização do gestor de contrato).
- No decurso do projeto, o concorrente não poderá alterar os membros propostos e alocados à sua execução, sem autorização prévia do gestor do contrato.

5. Entregáveis (outputs) do projeto

No decorrer do projeto, a entidade deverá assegurar a entrega dos seguintes *outputs*:

- *Hosting* e licenciamento da solução;
- Código fonte desenvolvido à medida.
- Solução "chave na mão", 100% funcional e respeitando os requisitos técnicos e funcionais definidos;
- Integração com sistemas existentes e aplicações de terceiros identificadas ao nível dos requisitos;
- Manuais técnicos com os desenvolvimentos realizados na plataforma e respetivas instruções;
- Formação a utilizadores funcionais e técnicos;
- *Setup* e preparação dos vários ambientes;
- Testes unitários, integração e de aceitação;
- Estratégia de tolerâncias a falhas e *disaster recovery*;
- Manutenção corretiva.

ANEXO B

Funcionalidades das Plataformas de Relacionamento

Este anexo expõe as funcionalidades existentes ou em desenvolvimento nas plataformas de relacionamento, designadamente a plataforma da Estrutura de Missão Portugal Digital, a plataforma da StartUP Portugal e a plataforma do INCoDe.2030. O objetivo é permitir uma melhor interpretação do contexto de integração onde alguns dos requisitos expostos explicitados.

Nota: Sempre que na descrição destas funcionalidades for referida a solução CRM, estaremos a falar da solução que é objeto do procedimento expresso neste documento.

1. Plataforma Portugal Digital

Registo de interesse em *Digital Innovation Hub* (DIH): A plataforma permite que um utilizador se registe no contexto de um *Digital Innovation Hub* (DIH) através do preenchimento de um formulário com campos previamente definidos. Este relacionamento entre utilizador e o DIH é registado na solução CRM.

2. Plataforma Portal StartUP Portugal

Registo de utilizadores: Registo de utilizador no Portal StartUP Portugal.

Pesquisa avançada de entidades (empresas, investidores, incubadoras, aceleradoras, tecnologia ou centro de transferência tecnológica): esta funcionalidade permite ao utilizador introduzir critérios de pesquisa – tags, palavras-chave, categorias e nome da entidade – e após pesquisa, apresentar uma lista de entidades que correspondam aos critérios introduzidos. A lista apresenta o nome e logótipo associado a cada entidade e uma opção rápida que permita ao utilizador guardar o resultado numa coleção pessoal. Tanto os dados a pesquisar como a coleção pessoal são suportados por acesso e registo via API à base de dados da solução de CRM. O utilizador poderá clicar diretamente em cada entidade apresentada, sendo encaminhado para uma página dedicada onde são apresentados todos os dados da respetiva entidade (suportados por acesso via API à base de dados da solução de CRM).

Registo de interesse no ecossistema: Esta funcionalidade permite ao utilizador enquanto representante de uma entidade, juntar-se a um ecossistema, através da adição dos dados da sua empresa, *startup*, *scaleup*, multinacional, perfil de investidor ou empreendedor, incubadora, aceleradora, tecnologia ou centro de transferência tecnológica. Ao selecionar a respetiva tipologia de negócio a adicionar, serão apresentados formulários encadeados para o preenchimento de dados específicos e obrigatórios para o registo. Os dados associados ao registo deverão ser posteriormente disponibilizados na zona pessoal, onde poderão ser alvo de revisão e atualização por parte do

utilizador. A informação inserida pelo utilizador será tornada persistente por acesso via API à solução de CRM.

3. Plataforma Portugal Digital e Portal StartUP Portugal (requisitos comuns)

Subscrição de conteúdos: Permite a subscrição de *newsletters* ou outro conteúdo considerado relevante e para o qual exista uma periodicidade de publicação. A subscrição de *newsletters* deve ser possível fornecendo apenas o *email* e aceitando os *Terms & Conditions* quanto à Privacidade, nos termos do RGPD. Não deve depender de autenticação ou de qualquer outra informação. O registo deste interesse ficará guardado numa lista de contactos na solução CRM.