



CONCURSO PÚBLICO N.º 162/21/DCP/DSI/NIVEIS SERVICO DAS COMPONENTES TRANSVERSAIS DA AP

Caderno de Encargos





Cláusulas Jurídicas.....	3
<i>Cláusula 1.ª Objeto</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 3.ª Duração.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 4.ª Preço base.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 5.ª Condições de pagamento.....</i>	<i>3</i>
<i>Cláusula 6.ª Propriedade intelectual.....</i>	<i>4</i>
<i>Cláusula 7.ª Sigilo.....</i>	<i>5</i>
<i>Cláusula 8.ª Proteção de dados</i>	<i>5</i>
<i>Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação.....</i>	<i>7</i>
<i>Cláusula 10.ª Comunicações e notificações</i>	<i>7</i>
<i>Cláusula 11.ª Penalidades contratuais.....</i>	<i>7</i>
<i>Cláusula 12.ª Foro competente.....</i>	<i>8</i>
<i>Cláusula 13.ª Legislação aplicável</i>	<i>8</i>
Cláusulas Técnicas.....	9
<i>Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato.....</i>	<i>9</i>
<i>Cláusula 15.ª Níveis de serviço.....</i>	<i>11</i>
<i>Cláusula 16.ª Mecanismos formais de acompanhamento.....</i>	<i>13</i>
<i>Cláusula 17.ª Gestor do Contrato</i>	<i>13</i>





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a contratação de serviços de consultoria para definição dos níveis serviço das componentes transversais da Administração Pública, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota e esporadicamente em reuniões presenciais nas instalações da AMA.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato cessa a 31/12/2021 sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de € 115.025,00 (centro e quinze mil vinte e cinco euros) ao qual acresce IVA.
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.
3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Encargos com telecomunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada em duas tranches:
 - a) após a entrega e aceitação do relatório indicado na subalínea i) da alínea b) do nº 2 da Cláusula 14ª



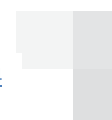


- 70% do valor contrato
- b) Após entrega e aceitação do relatório indicado na subalínea ii) da alínea b) do nº 2 da Cláusula. 14ª
 - 30% do valor do contrato.
- 2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
- 3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
- 4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
- 5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.
- 6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
- 7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
- 8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

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





5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;





- b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
 3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
 4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
 5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, por fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
 6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de





fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

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

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

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

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, especificadas nas cláusulas 15ª e 17ª, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

$$P = V * A / 400$$

Legenda:

P = ao montante da penalidade;

V = Preço Contratual;

A = Número de dias em atraso

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do





poder de resolução do contrato.

5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

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

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

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





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.^a

Descrição técnica do contrato

1. ÂMBITO

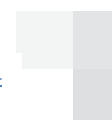
A pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2, para além de representar uma emergência de saúde pública, que obrigou a respostas imediatas no plano sanitário, desencadeou uma retração generalizada da atividade económica, originando impactos sem precedentes e severas consequências de ordem económica e social à escala mundial.

Perante os graves impactos da pandemia nas economias europeias, foi criado um instrumento comunitário estratégico de mitigação do impacto económico e social da crise, capaz de promover a convergência económica e a resiliência das economias da União, contribuindo para assegurar o crescimento sustentável de longo prazo e para responder aos desafios da dupla transição, para uma sociedade mais ecológica e digital. Foi neste contexto que o Conselho Europeu criou o Next Generation EU, um instrumento temporário de recuperação, a partir do qual se desenvolve o Mecanismo de Recuperação e Resiliência, onde se enquadra o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

O PRR português é um programa de aplicação nacional, com um período de execução até 2026, e vai implementar um conjunto de reformas e de investimentos que permitirá ao país retomar o crescimento económico sustentado, reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década. Neste contexto e, particularmente para a AMA, foram definidos um conjunto de investimentos, metas e projetos a realizar durante o período 2021-2026. Uma das metas definidas é a definição de níveis de serviço para as componentes transversais de plataformas da AP, com prazo definido até final do 4º trimestre de 2021. Para além da definição dos níveis de serviço necessários interessa igualmente avaliar se existe capacidade interna disponível para os assegurar e, caso não exista, definir um modelo de capacitação necessária, a qual poderá passar por várias opções, desde a extensão de equipas internas, a subcontratação de serviços *outsourcing*, a externalização de operação de plataformas, a migração para modelo *cloud*, etc. Assim, o objetivo do corrente procedimento é que o cocontratante analise as plataformas transversais à AP sob a responsabilidade da AMA, defina níveis de serviço TIC e um modelo de capacitação futuro.

2. SERVIÇOS A FORNECER

Desenvolvimento de um estudo para a definição dos níveis de serviço TIC que as plataformas transversais da Administração Pública (AP), sob gestão da AMA, devem possuir, bem como o desenho de um modelo de capacitação/operação para garantia dos níveis definidos.





Em sede de execução de contrato a AMA fornecerá o detalhe das plataformas ao cocontratante.

a) ATIVIDADES PRINCIPAIS:

- i. Levantamento das dependências para as componentes transversais da AP sobre gestão da AMA (serviços, plataformas, sistemas, equipas internas, contractos + parceiros)
- ii. Identificação dos clientes (internos e externos) e identificação dos principais processos suportados pelas componentes transversais da AP sobre gestão da AMA
- iii. Auscultação dos principais clientes externos consumidores dos serviços da AMA (componentes transversais) de acordo com os Stakeholders
- iv. Definição dos SLA's com os responsáveis de negócio (*product owners*) da AMA e que representaram os clientes externos consumidores dos serviços
- v. Inventariação dos níveis de serviço interno OLA's
- vi. Definição OLA's (níveis de serviço interno) necessários para responder aos SLA's definidos
- vii. Identificação dos *gaps* de capacidades para endereçar os requisitos e SLA's + OLA's identificados
- viii. Definição das ações e plano de remedição dos *gaps* identificados

b) ENTREGÁVEIS:

- i. Relatório de níveis de serviço TIC para as componentes transversais da AP
- ii. Relatório de *gaps* de capacidade interna e proposta de modelo de garantia dos níveis de serviço TIC definidos

3. PLATAFORMAS

As plataformas alvo de definição dos níveis de serviços TIC são as seguintes:

Acessibilidade/Selo
AUTENTICAÇÃO GOV
Balcão Empreendedor
Bolsa de Documentos
Bussola
Cartão Cidadão/Confirmar Morada do Cartão de Cidadão/Sistema de Autorizações (Gestor de Acessos)/Alteração de Morada (SAM)
Catálogo Entidades e Serviços
Central de Marcações
Chave Móvel Digital (CMD)
Dados.Gov
ECMC – Espaço Cidadão
Eforms – Formulários Eletrónicos





eIDAS

Empresa online

Ecosistema ePortugal

ESB interno

FAST – Search Engine

Fornecedor de autenticação

Gateway SMS Administração Pública

iAP - Interoperabilidade na Administração Pública

IDGOV

Livro Amarelo

Mapa Cidadão

Parecer Prévio

Participa.Gov

Plataforma de Pagamentos

PMC – Plataforma Multicanal

Portal da Transparência

SAFE – Sistema Assinatura Faturas Eletrónicas

SCMD – Assinatura CMD

SIMPLEX

Sistema Atributos Profissionais

SPNE – Notificações Eletrónicas

Cláusula 15.ª

Níveis de serviço

Os relatórios definidos na alínea b) do nº2 da cláusula 14ª têm como prazo de entrega o término do corrente ano.

Cláusula 16.ª

Perfis técnicos dos recursos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deverá propor três recursos (FTE) com afetação de 100% com os perfis de acordo com as especificações descritas no ponto 3 da presente cláusula.
2. Para cada recurso proposto, deverão ser indicados especificamente os seguintes elementos:
 - a) Perfil considerado;
 - b) Habilitações literárias;
 - c) Certificações complementares;
 - d) Áreas de especialização;
 - e) Experiência profissional com referência específica do nº de anos em cada área de especialização.
3. Os recursos a propor deverão ter um perfil que respeite os seguintes requisitos, cuja ponderação está





especificada no programa do procedimento:

a) Perfil Gestor de Projeto (1 FTE)

i. Requisitos mínimos obrigatórios:

1. Titularidade de Licenciatura ou grau académico superior na área da Engenharia Informática, Informática de Gestão, Sistemas de Informação, ou similar;
2. Experiência comprovada em gestão de projetos mínima de 10 anos.
3. Experiência em projetos no âmbito da gestão de serviços TIC.

ii. Requisitos preferenciais (não obrigatórios):

1. Certificação ISO 22301 Lead Implementer;
2. Certificação ISO 22301:2019 Lead Auditor;
3. Certificação COBIT 5 Foundations;
4. Certificação ITIL v4 Foundations;

b) Perfil Arquiteto/Consultor Especialista Sénior (1 FTE)

i. Requisitos mínimos obrigatórios:

1. Titularidade de Licenciatura ou grau académico superior na área da Engenharia Informática, Informática de Gestão, Sistemas de Informação, ou similar;
2. Experiência profissional superior a 5 anos em atividades, equipas ou projetos relacionados com a Continuidade de Negócio;
3. Experiência em projetos no âmbito da gestão de serviços TIC.

ii. Requisitos preferenciais (não obrigatórios):

1. Certificação ISO 22301 Lead Implementer.
2. Certificação ITIL v4 Foundations;
3. Certificação CMMI Associate (CMMI);

c) Perfil Consultor Funcional (1 FTE)

i. Requisitos mínimos obrigatórios:

1. Titularidade de Licenciatura ou grau académico superior na área da Engenharia Informática, Informática de Gestão, Sistemas de Informação, ou similar;
2. Experiência profissional superior a 3 anos em atividades, equipas ou projetos relacionados com a Continuidade de Negócio;
3. Experiência em projetos no âmbito da gestão de serviços TIC.

ii. Requisitos preferenciais (não obrigatórios):

1. Certificação ITIL v4 Foundations.
2. Certificação COBIT 5 Foundations;





3. Certificação CMMI Associate (CMMI);
4. Experiência em projetos no âmbito da gestão de serviços TIC.
4. Os CV que não cumpram os requisitos mínimos obrigatórios levam à exclusão da proposta.

Cláusula 17.ª

Substituição dos recursos

1. Qualquer alteração aos recursos indicados em sede de formação do contrato deverá ser previamente comunicada à AMA e só será por esta aceite, caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior e propostos pelo cocontratante em sede de proposta, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação do recurso, este inicia a prestação do serviço.
3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 18.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. A metodologia de gestão de projeto será definida em sede de projeto, devendo ser garantida a utilização de uma metodologia clara que garanta a qualidade dos trabalhos, facilidade para comunicação e emissão de relatórios que efetivamente agreguem valor para a AMA.
2. Deverão ser asseguradas reuniões periódicas de progresso para aferimento dos riscos e constrangimentos encontrados, para aprovação de relatórios intermédios e análise efetuada. A periodicidade destas reuniões e a definição do plano de comunicação será definida em sede de projeto.
3. O projeto será acompanhado na sua componente técnica pela Direção de Sistemas de Informação da AMA. A Direção de Sistemas de Informação patrocinará reuniões com outras equipas e áreas da AMA sempre que se justifique.

Cláusula 19.ª

Gestor do Contrato

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





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

