CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º 109/21/DCP/ECSD/EDIÇÃO E GESTÃO CONTEÚDOS

Caderno de Encargos

Cláusulas Jurídicas ____ **3**

Cláusula 1.ª Objeto ____ *3*

Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços ____ *3*

Cláusula 3.ª Duração ____ *3*

Cláusula 4.ª Preço contratual e Preços base unitários ____ *3*

Cláusula 5.ª Condições de pagamento ____ *3*

Cláusula 6.ª Propriedade intelectual ____ *5*

Cláusula 7.ª Sigilo ____ *5*

Cláusula 8.ª Proteção de dados ____ *6*

Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação ____ *7*

Cláusula 10.ª Comunicações e notificações ____ *7*

Cláusula 11.ª Penalidades contratuais ____ *8*

Cláusula 12.ª Foro competente ____ *9*

Cláusula 13.ª Legislação aplicável ____ *9*

Cláusulas Técnicas ____ **10**

Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato ____ *10*

Cláusula 15.ª Perfis técnicos do recursos a afetar aos serviços ____ *10*

Cláusula 16.ª Substituição da Equipas ____ *12*

Cláusula 17.ª Níveis de serviço ____ ***Erro! Marcador não definido.****3*

Cláusula 18.ª Formação ____ ***Erro! Marcador não definido.***

Cláusula 19.ª Planeamento ____ *12*

Cláusula 20.ª Entregáveis e documentação ____ *13*

Cláusula 21.ª Gestor do Contrato ____ *13*

Cláusula 22.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação ____ *13*

ANEXO I ____ Erro! Marcador não definido.

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 aquisição de serviços para edição e gestão de conteúdos para portais e plataformas de atendimento público digital, através de uma bolsa mínima estimada de 29790 horas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações da AMA, na área metropolitana de Lisboa, a indicar em sede de execução contratual. Caso o contexto de saúde pública o justifique e a AMA o autorize, os serviços poderão ser prestados remotamente.

Cláusula 3.ª

Duração

1. O contrato terá a duração prevista de 36 meses a contar da data da sua celebração, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. O contrato poderá cessar antes do período previsto no número anterior se atingido o preço contratual indicado no n.º 1 da cláusula 4.ª.

Cláusula 4.ª

Preço contratual e Preços base unitários

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, constantes do presente caderno de encargos, a AMA deve pagar ao cocontratante o valor resultante da aplicação dos preços/hora constantes da proposta adjudicada multiplicado pelo número de horas efetivamente prestadas, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, até perfazer o montante global máximo de 410.000,00 €.
2. Os preços base unitários/hora são:

Perfil	preço/hora base	Horas mínimas estimadas
Gestor conteúdos nível 3	20,6€	5958
Gestor conteúdos nível 2	15,2€	5958
Gestor de conteúdos nível 1	11€	5958
Gestor de conteúdos e plataformas	11€	11916
Total		29790

3. São excluídas as propostas cujo valor seja superior aos preços base unitários/hora indicados no número anterior.
4. Considerando que a presente aquisição é em regime de bolsa de horas, o número de recursos previsto nas cláusulas técnicas é apenas o mínimo indicativo, devendo o cocontratante assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário mediante solicitação da AMA, tendo em conta que cada Recurso deverá trabalhar 8 horas diárias, 40 horas semanais, 5 dias por semana.
5. 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 deverá ser mensal, após validação pela AMA dos relatórios mensais de consumo de horas e serviços efetivamente prestados.
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 (UE) 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, pôr 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.
7. 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, 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:

a) Pelo incumprimento dos níveis de serviço estipulados na cláusula 17.ª, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

P=V*A/500

em que:

P - Corresponde ao montante da penalidade;

V - Corresponde ao valor do contrato; e,

A - Corresponde ao número de dias em atraso;

b) Pelo incumprimento nos prazos de apresentação dos entregáveis acordados, serão aplicadas penalidades de até 0,5% do preço contratual por cada dia de atraso;

c) Pelo incumprimento dos requisitos exigidos para cada recurso previstos na cláusula 15.ª e propostos pelo cocontratante até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;

d) Pelo incumprimento das regras para substituição dos recursos previstas na cláusula 16.º até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;

e) Pelo incumprimento de qualquer dos objetivos e atividades previstas na cláusula 14.ª e no Anexo I, até 10% do preço a pagar mensalmente;

f) Pelo incumprimento de qualquer dos entregáveis previstos na cláusula 20.ª até 5% do preço a pagar mensalmente.

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 omisso 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. O contrato a celebrar visa adquirir serviços para assegurar as atribuições da AMA na área da gestão das suas plataformas de atendimento digital, e expandi-las de acordo com as ambições estratégicas da organização e orientações governamentais, relativamente à gestão de conteúdos no portal ePortugal (e todas as aplicações que de si dependem), no Catálogo de Entidades e Serviços, no site autenticação.gov, e em todas as outras plataformas, apps e sites da responsabilidade daquela organização.
2. O enquadramento e os serviços a prestar encontram-se melhor descriminados no anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 15.ª

Perfis técnico dos recursos a afetar aos serviços

1. Para assegurar a prestação de serviços considera-se como necessidades de recursos, uma equipa mínima de 5 RH/mês em regime de full-time (8horas/dia) em exclusividade para a AMA.

2. Para a equipa mínima referida em 1., o cocontratante deverá disponibilizar os seguintes perfis e com os seguintes requisitos para execução do contrato:

a) Os recursos propostos para a equipa mínima deverão enquadrar-se na seguinte tipologia:

I. 1 gestor de conteúdos nível 3

II. 1 gestor de conteúdos nível 2

III. 1 gestor de conteúdos nível 1

IV. 2 gestores de conteúdos e plataformas

<u>Gestor de conteúdos nível 3</u>

Requisitos mínimos e obrigatórios:

- Experiência igual ou superior a 6 anos em funções relacionadas com escrita e gestão de conteúdos em ambientes digitais, com formação superior em Comunicação ou Jornalismo, ou, em alternativa, experiência igual a ou superior a 10 anos nas áreas referidas;
- Experiência igual ou superior a 4 anos em funções relacionadas com supervisão, edição ou coordenação de produção de conteúdos, ou seja, responsabilidade forma na aprovação ou validação de conteúdos redigidos por outras pessoas;
- Conforto com escrita: deve compreender as dimensões de estilo, tom e linguagem clara da língua em que produz os conteúdos de forma nativa;

- Formação em simplificação da linguagem ou português claro (mínimo 12 horas);
- Domínio da língua inglesa;

Requisitos preferenciais:

- Experiência na gestão de conteúdos em ambiente Liferay
- Formação em Google Analytics ministrada por entidade certificada e com experiência comprovada nas áreas do Marketing e Digital (mínimo 12 horas);

Gestor de conteúdos nível 2

Requisitos mínimos e obrigatórios:

- Experiência igual ou superior a 6 anos em funções relacionadas com escrita e gestão de conteúdos em ambientes digitais, com formação superior em Comunicação ou Jornalismo, ou, em alternativa, experiência igual a ou superior a 10 anos nas áreas referidas;
- Conforto com escrita: deve compreender as dimensões de estilo, tom e linguagem clara da língua em que produz os conteúdos de forma nativa;
- Formação em simplificação da linguagem ou português claro (mínimo 12 horas);
- Domínio da língua inglesa;

Requisitos preferenciais:

- Experiência na gestão de conteúdos em ambiente Liferay
- Formação em Google Analytics ministrada por entidade certificada e com experiência comprovada nas áreas do Marketing e Digital (mínimo 12 horas);

Gestor de conteúdos nível 1

Requisitos mínimos e obrigatórios:

- Experiência igual ou superior a 2 anos em funções relacionadas com escrita, gestão de conteúdos em ambientes digitais, com formação superior em Comunicação, Marketing Digital ou Jornalismo, ou, em alternativa, experiência igual ou superior a 4 anos nas áreas referidas;
- Escrita para web e plataformas digitais: experiência em redação de conteúdos para sites, aplicações ou plataformas digitais.
- Marketing digital: Conceitos base de marketing ou comunicação digital;
- Formação em simplificação da linguagem ou português claro (mínimo 12 horas);
- Domínio da língua inglesa.

Requisitos preferenciais:

- Formação em Google Analytics ministrada por entidade certificada e com experiência comprovada nas áreas do Marketing e Digital (mínimo 12 horas);
- Experiência na gestão de conteúdos em ambiente Liferay

Gestor de conteúdos e plataformas

Requisitos mínimos e obrigatórios:

- Experiência igual ou superior a 1 anos em funções relacionadas com escrita ou gestão de conteúdos, ou, em alternativa, formação superior em Comunicação, Marketing, Jornalismo, Relações Internacionais ou Ciência Política;
- Experiência no uso de plataformas de gestão de conteúdos e experiência em gestão e treino de assistentes virtuais (i.e. chatbots);
- Formação em simplificação da linguagem ou português claro (mínimo 12 horas);

Requisitos preferenciais:

- Formação em Google Analytics ministrada por entidade certificada e com experiência comprovada nas áreas do Marketing e Digital (mínimo 12 horas);
- Experiência na gestão de conteúdos em ambiente Liferay

Cláusula 16.ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior, 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 o recurso 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 comummente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 17.ª

Níveis de serviço

1. O cocontratante obriga-se a:

a) Cumprir os prazos de entrega em conformidade com o que vier a ser estabelecido no início do contrato e de acordo com as revisões periódicas necessárias, acordado entre as partes;

b) Apresentar os entregáveis em vários formatos, sempre que solicitado, como sejam em formato de texto e de apresentação editáveis, em PDF, ou imagens;

c) Cumprir critérios de qualidade dos conteúdos a conceber por acordo entre as partes e ajustada a cada tipo de produto/conteúdo, sendo que os conteúdos só serão considerados finalizados após a avaliação das conformidades e validação final da AMA, I.P.;

d) Apresentar um relatório mensal com indicação da informação prevista na cláusula 20.ª.

Cláusula 18.ª

Formação

A AMA, I.P. assegurará a formação inicial e contínua específica dos recursos relativa aos serviços por si disponibilizados e ou assegurados, atuais ou futuros, quer no que concerne às suas características, quer quanto às suas especificações técnicas e procedimentais.

Cláusula 19.ª

Planeamento

1. O contrato será executado através do cronograma do projeto aprovado entre as partes até duas semanas após o seu início, com os ajustamentos que vierem a ser acordados ao longo da sua realização;

2. O planeamento dos trabalhos será revisto sempre que necessário, mediante acordo entre as partes, dentro do volume de trabalho mensal, onde a AMA, I.P. indicará quais os temas/serviços a desenvolver, quais as prioridades e quais os prazos, atendendo ao tipo de necessidades aferidas.

Cláusula 20.ª

Entregáveis e documentação

O cocontratante deverá entregar relatórios mensais das atividades realizadas, a entregar no prazo de 5 dias úteis após o fim do mês a que o relatório diz respeito, com indicação do n.º de horas despendidas.

Cláusula 21.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.

Cláusula 22.ª

Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação

1. No decorrer da execução do contrato o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. Cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
   a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade;
   b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA;
   c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes;
   d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança;
   e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro;
   f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
3. O equipamento usado pelos consultores externos tem o Sistema Operativo atualizado, estão protegidos com sistemas antivírus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
4. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento.
5. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
6. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA. O acesso à informação, nomeadamente ao código fonte, será dado mediante abertura de acessos individuais ao consultor, após efetuado o respetivo pedido pelo GP junto da DSI.
7. Durante a execução do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
   a) Critical: 5 dias seguidos;
   b) High: 7 dias úteis;
   c) Medium: 15 dias úteis;
   d) Low: 40 dias úteis.
8. No período de garantia do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:

a) Critical: 10 dias seguidos;
b) High: 17 dias úteis;
c) Medium: 25 dias úteis;
d) Low: 50 dias úteis.

9. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.

ANEXO I

1.1. INTRODUÇÃO

Ao abrigo do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de Fevereiro, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) " (…) tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo(…)".

Na prossecução da missão acima identificada, são atribuições da AMA "gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistemas de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento em voz e rede" conforme artigo 3.º n.º 2 alínea b) do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro.

Neste âmbito, para além das Lojas do Cidadão, dos Espaços Empresa e dos Espaços do Cidadão, a AMA é também responsável pela gestão de vários portais e plataformas em linha, que prestam informação diversificada sobre serviços públicos e disponibilizam serviços digitais, onde se destacam: ePortugal (que substituiu o antigo Portal do Cidadão, e integra várias aplicações), Mapa de Cidadão, Autenticação.gov, entre outros.

Estas plataformas são compostas por um vasto número de páginas compostas por conteúdos (texto, imagem, vídeo, outros), a grande maioria escritos, que são acedidos e visualizados milhares de vezes por dia. Estes conteúdos são de vária natureza, incluindo tipologias como:

- Notícias
- Informação sobre serviços
- Texto para interfaces
- Informação institucional
- Informação regulatória

Partes destes conteúdos são produzidos diretamente pela AMA, enquanto outra parte é enviada pelas demais entidades da administração pública, o que implica a sua adaptação e formatação aos requisitos das plataformas AMA.

Este trabalho contínuo de edição, revisão e criação de conteúdos implica recursos especializados, com experiência específica em áreas de trabalho, tais como: criação de conteúdos, escrita para web, gestão de

comunidades, entre outros. Estas competências não se encontram disponíveis na AMA, pelo que surge a necessidade de contratação das mesmas.

1.1 Âmbito da prestação de serviços

No seguimento do enquadramento referenciado no ponto 1., este procedimento visa a "Aquisição de serviços para edição e gestão de conteúdos para portais e plataformas de atendimento público digital".

Estes serviços irão ser desempenhados no seio da Equipa de Conteúdos e Plataformas Digitais, uma das unidades da Direção de Plataformas e Competências Digitais, e que, de acordo com o exposto no regulamento interno da AMA, é responsável pelas seguintes atribuições:

a) Assegurar a comunicação com os diferentes parceiros, bem como um modelo de governação de edição e revisão de conteúdos de forma a garantir a permanente atualização, consistência e utilidade de conteúdos informativos e serviços desmaterializados nas plataformas digitais;
b) Assegurar a gestão operacional dos conteúdos das diversas Plataformas Digitais, nomeadamente do Catálogo de Entidades e Serviços, do Portal de Serviços Públicos e do Mapa do Cidadão, entre outras, procedendo sempre que necessário à criação, edição, tradução, uniformização de linguagem, de forma clara e simples, e atualização de todos os conteúdos.
c) […].

Os serviços contratados neste procedimento recaem sob as tarefas relacionadas com a esfera da produção, edição e adaptação de conteúdos referidos nos pontos acima, mais concretamente nas plataformas que se descrevem de seguida.

1.2 Portal ePortugal

O portal ePortugal veio substituir o antigo Portal do Cidadão, passando a agregar todos os serviços dedicados a cidadãos e empresas, que se encontravam no Portal do Cidadão e no Balcão do Empreendedor. Tem como objetivo facilitar as interações entre cidadãos e empresas e o Estado, tornando-as mais claras e simples. Reúne, num único local, informação sobre mais de dois serviços públicos e de 500 entidades, e regista mais de um milhão de utilizadores por mês.

O portal ePortugal integra várias aplicações, das quais destacamos – pela sua importância e necessidade de gerir de forma dedicada, no âmbito deste procedimento – as seguintes: Assistente Virtual (vulgo chatbot), plataforma Na Minha Rua, serviço de Alteração de Morada, entre outras. O portal ePortugal também conta com uma página no Facebook.

Disponível em - https://eportugal.gov.pt/

1.3 Catálogo de Entidades e Serviços Públicos

O Catálogo de Entidades e Serviços é a plataforma onde se alojam as informações e dados referentes aos serviços públicos e entidades disponíveis no portal ePortugal e no Mapa de Cidadão. É uma plataforma vocacionada para armazenamento e organização de dados, não estando disponível ao público.

1.4 Mapa de Cidadão

O Mapa de Cidadão é uma aplicação integrada no portal ePortugal que permite aos utilizadores localizarem geograficamente balcões de atendimento e serviços públicos, assim com pedir o envio de senhas de atendimento para a rede nacional de Lojas de Cidadão.

Disponível em - https://mapa.eportugal.gov.pt

1.5 Portal Autenticação.gov

O portal nacional onde se disponibilizam informações e serviços relacionados com autenticação e identificação eletrónica do Cartão de Cidadão, Chave Móvel Digital e outros meios a estes associados.

Disponível em - https://www.autenticacao.gov.pt/

1.6 App.gov.pt

Site e apps associadas que disponibilizam uma lista de aplicações úteis desenvolvidas pela Administração Pública.

Disponível em - https://www.app.gov.pt

1.7 Intranet.gov

Projeto em desenvolvimento que irá disponibilizar conteúdos relativos à organização da Administração Pública e ferramentas colaborativas.

Além destas plataformas, e no âmbito da contratação de serviços deste procedimento, poderá surgir a necessidade de intervir a nível dos conteúdos noutras plataformas ou portais relacionados, na esfera das responsabilidades da Direção de Plataformas e Competências Digitais ou da atuação da AMA.

1.8 OBJETIVOS E TAREFAS

No âmbito das atribuições e plataformas acima referidas, consideram-se os seguintes pontos como os principais objetivos desta aquisição de serviços:

a) Garantir a atualização de conteúdos nas plataformas geridas pela AMA, no sentido de fornecer informação útil e atualizada aos utilizadores dos serviços;
b) Garantir que a informação disponibilizada nos portais da AMA é adequada para os públicos-alvo a quem se destina, obedecendo a critérios editoriais, de estilo e de clareza da linguagem;
c) Assegurar a produção de conteúdos originais que permitam promover ou otimizar a prestação de serviços públicos digitais ao cidadão;
d) Garantir que os conteúdos estão otimizados para serem indexados e percebidos por motores de busca (obedecendo a boas práticas de SEO – Search Engine Optimization);
e) Promover a melhoria contínua das plataforma e serviços da AMA, através da análise de comentários, sugestões e padrões de utilização, e a partir destes assegurar a evolução das plataformas através de melhorias nos textos ou conteúdos do site;
f) Promover a visibilidade dos serviços e plataformas da AMA, através de notícias e avisos relativos a cada plataforma.

Como tarefas associadas a estes objetivos, consideram-se:

a) Editar e publicar conteúdos enviados pelas entidades parceiras para inserção nas plataformas geridas pela AMA;
b) Criar notícias com base em fontes informativas;
c) Editar e criar conteúdos para páginas de ajuda, guias práticos, fichas de serviço, boas práticas, informação sobre serviços públicos, etc.;
d) Configurar e otimizar os motores de busca internos das plataformas e treinar o assistente virtual (i.e. chatbot);

e) Investigar, analisar e realizar *benchmark* relativamente a portais com conteúdos semelhantes ou análogos, de forma poder otimizar a presença destes portais na Internet, utilizando ferramentas como Google Analytics, Google Trends, entre outras;

f) Investigar, recolher e analisar dados sobre serviços públicos, de forma a poder comunicar essa informação de forma clara nas plataformas AMA;

Além destas, deverão também ser consideradas outras tarefas que se afigurem como necessárias em áreas de competência semelhantes.