



**CONSULTA PRÉVIA N.º 137/21/DCP/DPCD/SOLUÇÃO AGENDAMENTO
ONLINE LOJAS DE CIDADÃO**

Caderno de Encargos





cláusulas jurídicas	4
Cláusula 1.ª Objeto	4
Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços	4
Cláusula 3.ª Duração	4
Cláusula 4.ª Preço base	4
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	5
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	6
Cláusula 7.ª Sigilo	6
Cláusula 8.ª Proteção de dados	7
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	9
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	9
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	9
Cláusula 12.ª Foro competente	10
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	10
Cláusulas Técnicas	11
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	11
Cláusula 15.ª	12
Características do Serviço	12
Cláusula 16.ª Formação	13
Cláusula 17.ª Entregáveis e documentação	14
Cláusula 18.ª Gestor do Contrato	14
Cláusula 19.ª Mecanismos formais de acompanhamento	14
Cláusula 20.ª	15
Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	15
Cláusula 21.ª	16
Acessibilidade e Usabilidade	16
Cláusula 22.ª	17
Gestão de Dados	17
Cláusula 23.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação	18







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 de desenvolvimento e parametrização da aplicação Oracle Engagement, para disponibilizar uma plataforma de agendamento de serviços no portal ePortugal, nos termos melhor definidos no presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações do cocontratante ou em local por este definido, sendo que a AMA deverá acompanhar os desenvolvimentos dos serviços, com reuniões de frequência a acordar entre as partes, preferencialmente nas instalações da AMA ou remotamente.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato terá início na data da sua celebração e cessará automaticamente quando implementados e concluídos os serviços contratados, ou no limite até 31 de dezembro de 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 € 74.000,00 (setenta e quatro mil euros) ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. No preço base estão incluídos os desenvolvimentos e configurações à aplicação Oracle Engagement necessárias para responder aos requisitos de Agendamento de Serviços nas Lojas de Cidadão e uma bolsa de horas para manutenção, apoio e suporte funcional e técnico de 150 horas.





3. O preço máximo que a AMA se obriga a pagar para cada uma das prestações que integram os serviços objeto do presente caderno de encargos é o constante nas alíneas seguintes:
 - a) € 66.600,00 a que acresce o IVA pelos trabalhos de desenvolvimentos e configurações à aplicação Oracle Engagement necessárias para responder aos requisitos de Agendamento de Serviços nas Lojas de Cidadão;
 - b) € 7.400,00 a que acresce o IVA pela bolsa de horas adicional, a ser utilizada pela AMA se necessário, para serviços de manutenção, apoio e suporte funcional, calculados para um total de 150 horas.
4. São excluídas as propostas cujo valor seja superior aos preços base indicados nas alíneas a) e b) do número anterior.
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 é efetuada nos seguintes termos:
 - a) Pelos trabalhos de desenvolvimentos e configurações à aplicação Oracle Engagement:
 - i. Pagamento de 30% do preço contratual com a entrega e aceitação do plano detalhado de trabalhos, incluindo o Documento de arquitetura da solução;
 - ii. Pagamento de 30% do preço contratual com a entrega e aceitação da especificação técnica da API de serviços disponíveis para integração;
 - iii. Pagamento de 40% do preço contratual com a entrega e aceitação dos manuais de gestão, administração e de utilização da plataforma e Kit de formação.
 - b) Pela bolsa de horas para serviços de manutenção evolutiva a serem utilizadas, se necessário, mediante requisição pela AMA:
 - i. Os serviços de manutenção evolutiva prestados ao abrigo da bolsa de horas serão pagos no mês seguinte ao da prestação dos serviços a que respeitam, salvaguardada a aceitação pela AMA, devendo as faturas ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência.





2. 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.
3. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
4. 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.
5. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
6. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
7. 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

São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

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. Entende-se por tratamento de dados pessoais, para efeitos do número anterior, qualquer operação, ou conjunto de operações sobre dados pessoais, efetuadas com ou sem meios automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como bloqueio, eliminação ou destruição.
 3. Os técnicos de informação e atendimento e os supervisores deverão assinar um termo de confidencialidade no âmbito do tratamento de dados pessoais.
 4. 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.
 5. 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.
 6. 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.
 7. 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.
 8. 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.

9. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 5 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 nos prazos que vierem a ser acordados para a entrega dos





relatórios/entregáveis previstos na cláusula 17.ª será aplicada uma penalidade de 250 € por entregável e dia de incumprimento;

b) Pela não comparência nas reuniões previstas na cláusula 20.ª poderá ser aplicada uma sanção pecuniária de 250,00 € por reunião.

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 omissso 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. No âmbito da sua estratégia de inovação na prestação de serviços omnicanal ao cidadão, aos mediadores, aos agentes económicos e Entidades da Administração Pública, a AMA tem vindo a desenvolver novos paradigmas de atendimento presencial, digital e telefónicos que facilitam e otimizam as interações dos utilizadores com a Administração Pública. Nesta estratégia, o portal ePortugal – disponível em www.eportugal.gov.pt – tem vindo a afirmar-se como a plataforma centralizadora de serviços públicos em Portugal, procurando seguir as melhores práticas de transformação digital, usabilidade e acessibilidade, e disponibilizando milhares de páginas com conteúdos informativos e alguns dos serviços mais procurados pelos cidadãos portugueses (ex. renovação do Cartão de Cidadão, alteração de morada, etc.).
2. É neste contexto, reforçado pela responsabilidade da AMA na operacionalização da Medida #74 – Agendamento Online para as Lojas de Cidadão do Programa Simplex 20-21, que se torna necessário disponibilizar um sistema de agendamento para todas as entidades presentes na rede de Lojas de Cidadão que é gerida pela AMA. Para cumprir este objetivo, é necessário adaptar e parametrizar uma aplicação, que já é utilizada pela AMA, para que seja possível disponibilizar uma plataforma de agendamento de serviços para várias entidades e locais de atendimento, a integrar no Portal ePortugal, de forma a assegurar o cumprimento do objetivo da medida: constituir o ePortugal como o ponto central de agendamento de serviços para toda a rede de Lojas de Cidadão.

Esta aplicação irá complementar a solução que já existe no portal ePortugal para Marcação Online de Serviços, que, até agora, tem assentado exclusivamente numa lógica de integração com outras aplicações de agendamento já existentes, nomeadamente da Autoridade Tributária e do Instituto dos Registos e Notariado. Dado existirem várias entidades presentes nas Lojas de Cidadão que não têm aplicações próprias de agendamento, cabe a AMA, como entidade responsável pela gestão da rede de Lojas de Cidadão e do portal ePortugal, a responsabilidade pela aquisição e disponibilização desta solução aos diferentes parceiros da rede de lojas e ao utilizador final, conforme especificado no objeto deste Caderno de Encargos.





3. Pelo exposto, o presente Caderno de Encargos tem por objeto a aquisição de serviços para parametrização da aplicação Oracle Engagement (SaaS - Software as a Service), para responder aos requisitos do Agendamento de Serviços e desenvolvimento adicional para integração com as Plataformas da AMA e o Portal de Serviços Públicos.

Cláusula 15.ª

Características do Serviço

1. Os serviços a realizar deverão responder aos seguintes requisitos:

a) API de Serviços para:

- i. Integração com o formulário de agendamento disponível para o cidadão no Portal de Serviços Públicos;
- ii. Disponibilização dos serviços para o ePortugal (Engagement > ePortugal)
- iii. Disponibilização das slots disponíveis (Engagement > ePortugal)
- iv. Receção da informação do agendamento (ePortugal > Engagement)
- v. Os serviços de agendamento (e comunicações relacionadas) podem ser realizados em PT ou EN, dependendo da língua escolhida pelo utilizador no Portal de Serviços.

b) No BackOffice

- i. Gestão de parceiros. Cada parceiro só poderá aceder aos seus próprios dados.
- ii. Cada parceiro poderá fazer a gestão de serviços e indisponibilidades usando as dimensões: loja de cidadão, balcão e agente
- iii. Será de acordo com as dimensões serviço, loja do cidadão, balcão, agente e indisponibilidades que as slots serão calculadas e disponibilizadas para o ePortugal.
- iv. Cada parceiro poderá fazer a gestão dos agentes e a atribuição de roles.
- v. Cada parceiro só poderá aceder à sua própria agenda e poder selecionar a forma de visualização da agenda
- vi. Deve ser possível filtrar a agenda pelas dimensões: Parceiro, Serviço, Loja de Cidadão, Balcão e Agente

c) Comunicação com o cidadão.

O cidadão irá ser notificado por e-mail nas seguintes situações:

- i. Confirmação de e-mail após a escolha da slot no site do ePortugal;
- ii. Após a confirmação do e-mail, o cidadão irá receber um e-mail com data, hora, serviço e localização do serviço. Este e-mail incluirá o link para cancelar o serviço.





- iii. Reminder do serviço, XX tempo antes (a definir nas preferências pelo utilizador).
 - iv. Confirmação do cancelamento do serviço por parte do cidadão;
 - v. Confirmação do cancelamento do serviço por parte do agente;
- d) Outros**
- i. Será de acordo com as dimensões serviço, loja de cidadão, balcão, agente e indisponibilidades que as slots serão calculadas e disponibilizadas para o Portal de Serviços.
 - ii. As slots serão distribuídas pelos agentes independentemente do balcão, ou seja, pressupõe-se que se existem 2 balcões, existem 2 agentes disponíveis
 - iii. O processo de agendamento do serviço será semelhante ao processo desenhado para o agendamento da videochamada, o mesmo acontece para o processo de cancelamento dos serviços pelo cidadão ou pelo agente, ou seja, será semelhante aos processos de cancelamento da videochamada.
- e) Integração com Plataformas da AMA**
- i. Catálogo de Entidades e Serviços (CES) – Fonte de informação para Serviços, Entidades e Pontos de Atendimento
 - ii. O processo de atualização da informação será executado automaticamente com uma periodicidade configurável.
 - iii. O envio de informação sobre a desativação de Serviços, Entidades e Pontos de Atendimento deve ser visível para os parceiros.
- 2.** O cocontratante deverá ter capacidade de entregar uma Solução “chave na mão”, onde deverá estar incluído o setup inicial, a configuração de um parceiro, kit de formação e formação a um número máximo de 10 utilizadores chave da AMA que deverão por sua vez formar os vários parceiros.
- 3.** Apoio após entrada em produção do primeiro parceiro, num máximo de 25 dias.

Cláusula 16.ª

Formação

- 1.** A formação para utilização do serviço deverá ser efetuada a uma equipa da AMA constituída por 10 elementos (número estimado).
- 2.** A formação deverá ter uma competente teórica e uma componente prática e deverá ocorrer num prazo mínimo de 72 horas, conforme plano a ser aprovado pela AMA.





3. O kit de formação será estabelecido após proposta do adjudicatário e aprovação da AMA. Desse kit deverá constar:
 - a. Esquema de formação básica;
 - b. Formação complementar;
 - c. Número de participantes;
 - d. Currículo programático das ações de formação;
 - e. Meios necessários.
4. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação.

Cláusula 17.ª

Entregáveis e documentação

1. É obrigação do cocontratante emitir os relatórios de gestão que constam das alíneas seguintes:
 - a) Documento de arquitetura da solução.
 - b) Manuais de gestão, de administração e de utilização da plataforma.
 - c) Kit de formação.
 - d) Especificação técnica da API de serviços disponíveis para integração.

Cláusula 18.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 19.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

O Cocontratante obriga-se a reunir semanalmente com a equipa da AMA.





Cláusula 20.ª

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

1. A arquitetura da solução deverá obrigatoriamente contemplar:
 - a) Gestão de permissões para os vários utilizadores que permita uma gestão ao nível de cada dado pessoal;
 - b) Funcionalidades que permitam:
 - i) Mascarar dados sensíveis de acordo com o nível de permissões do utilizador;
 - ii) Apagamento, consulta, alteração/atualização, exportação/portabilidade dos dados;
 - iii) Encriptação de dados sensíveis.
 - c) Estruturas de dados que permitam:
 - i) Implementação de um modelo de dados que contemple categoria, finalidade, consentimento, fundamento, bem como outros atributos relacionados, e permita estabelecer as relações necessárias;
 - ii) Registo dos tempos de retenção por finalidade.
 - d) Desenho de interface que permita:
 - i) Pesquisas por dados isolados assegurando a segregação por titular dos dados e/ou atributos;
 - ii) Informação e recolha de consentimento de forma contextualizada com a funcionalidade/página que procede à utilização dos dados pessoais.
 - e) Mecanismos de registo de utilizador/data/hora de atividades CRUD (*Create, Read, Update, Delete*) sobre dados pessoais;
 - f) Procedimentos automáticos para garantir que findo o período de retenção, os dados serão anonimizados, eliminados, encriptados ou renovado o período de retenção, e recolhido o consentimento caso seja aplicável, dependendo da finalidade ou fundamentação existente para a sua retenção;
 - g) Segurança de redes e sistemas de informação em conformidade com os requisitos obrigatórios previstos no anexo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, sempre que aplicáveis;
 - h) Uma estrutura multicamada, composta pelas camadas de Apresentação ou *Front-end* (FE), Aplicaçional (APP) e Base de dados (BD).
2. A arquitetura da solução de acordo com estes e restantes requisitos deverá ser apresentada e detalhada nos entregáveis das várias fases que compõem o projeto, sujeitos à aprovação da AMA.





3. Nos entregáveis deverá estar incluído um documento de “Conformidade com o RGPD”, no qual o cocontratante deve incluir o inventário de dados pessoais sujeitos a tratamento pela solução e sua categorização, funcionalidades, estruturas de dados e mecanismos de segurança implementados, bem como, a forma de cumprimento dos requisitos estabelecidos como obrigatórios previstos na alínea g), justificando os casos de não aplicabilidade.
4. Os seguintes requisitos serão assegurados pela AMA:
 - a) Análise de vulnerabilidades no contexto da cibersegurança, sendo a sua correção da responsabilidade do cocontratante;
 - b) Implementação de protocolos de segurança TLS (*Transport Layer Security*) fornecendo os certificados digitais, desde que o alojamento do sistema/aplicação/portal seja em infraestrutura gerida pela entidade contratante;
 - c) Detecção de ameaças na defesa perimétrica do sistema (por exemplo, regras definidas nas firewall, *Intrusion Detection System* (IDS), *Intrusion Prevention System* (IPS), *Web Application Firewall* (WAF), etc.);
 - d) Fornecimento de VPN para acesso remoto aos sistemas;
 - e) Segurança de DNS e correio eletrónico;
 - f) *Backups* com redundância geográfica.

Cláusula 21.ª

Acessibilidade e Usabilidade

1. No âmbito dos trabalhos a desenvolver, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis objeto deste procedimento cumprem as obrigações legais, os requisitos e as melhores práticas no que se refere às áreas da Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização dos sítios *Web* e das aplicações móveis, nomeadamente os seguintes fatores essenciais:
 - a) Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/2102, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 02 de dezembro de 2016, relativa à Acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, nomeadamente o nível de conformidade “AA” das WCAG 2.1 do W3C, que equivale à norma europeia EN 301 549 harmonizada;
 - b) Elaboração da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade prevista nos Artigos 8.º e n.º 5 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 83/2018, bem como as respetivas evidências, nos termos estipulados no





referido diploma legal e nos sítios Web <https://selo.usabilidade.gov.pt/index.html> e <http://www.acessibilidade.gov.pt>;

- c) Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), estabelecido nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, e aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 08 de novembro, alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2018, de 5 de janeiro, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018, nomeadamente quanto à alteração da Tabela III “Tecnologias de interface Web, incluindo acessibilidade, ergonomia, compatibilidade e integração de serviços”;
- d) Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligidas nos sítios Web <http://www.acessibilidade.gov.pt/>, <https://usabilidade.gov.pt/menu-interior> e <https://selo.usabilidade.gov.pt/bronze.html>, em articulação com a Equipa de Experiência Digital, da Direção de Transformação Digital da AMA.

Cláusula 22.º

Gestão de Dados

- 1. O cocontratante deverá garantir que os entregáveis objeto deste procedimento contemplem os mecanismos necessários para a gestão de dados de modo a que os mesmos sejam guardados e disponibilizados à AMA em todo o ciclo de vida do produto.
- 2. Para os efeitos previstos no número anterior considera-se que “Dados” são:
 - a) eventos correspondentes a uma sequência de símbolos qualificáveis ou quantificáveis, não assumindo significado por si só, tendo por base, observações, medições, acontecimentos;
 - b) considerados o idioma de entrada para um computador, sendo a informação o resultado de saída;
 - c) estruturados, quando formatados, organizados numa estrutura predefinida, como por exemplo tabelas constituídas por linhas e colunas;
 - d) não estruturados, quando não possuem uma formatação predefinida;
 - e) qualquer texto ou algarismo, mesmo que possa não ser percecionado para o leitor, como são por exemplo dados para georreferenciação;
 - f) Independentemente do formato de entrega, todos os elementos registados e armazenados por um suporte digital devem ser complementados por um conjunto de informações que os ajudem a compreender, designados por Metadados, os quais podem ser estruturais, técnicos, descritivos, administrativos e de direitos;





- g) Constituem exemplos de dados, algarismos, símbolos, texto, coordenadas, mensagens, imagens, sons e vídeo.
3. O(s) formato(s) dos dados deve(m) ficar definidos no âmbito da execução do contrato tendo em consideração as características dos dados e as necessidades específicas a que se destinam, como por exemplo a georreferenciação.
4. Fica prevista a disponibilização de dados abertos no portal dados.gov.pt, excluindo-se todos os dados sujeitos ao regime legal de proteção de dados pessoais, bem como informação considerada sensível por parte da Entidade Adjudicante.

Cláusula 23.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.

