



**CONSULTA PRÉVIA N.º 160/21/DCP/EAQAP/SERVIÇOS PARA A
CONCEÇÃO, DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE WEBSITE
PARA O CENTRO DE COMPETÊNCIAS EM ATENDIMENTO DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

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 Preço base unitário	3
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	4
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	8
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	8
Cláusula 12.ª Foro competente	9
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	9
Cláusulas Técnicas	9
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	9
Cláusula 15.ª Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	10
Cláusula 16.ª Acessibilidade e Usabilidade	12
Cláusula 17.ª Gestão de Dados	13
Cláusula 18.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação	13
Cláusula 19.ª Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços	14
Cláusula 20.ª Substituição das equipas	16
Cláusula 21.ª Níveis de serviço	17
Cláusula 22.ª Formação	17
Cláusula 23.ª Planeamento	17
Cláusula 24.ª Entregáveis e documentação	18
Cláusula 25.ª Gestor do Contrato	19
Cláusula 26.ª Mecanismos formais de acompanhamento	19
ANEXO I	20
Enquadramento	20



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 conceção e desenvolvimento de um website para o Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública, bem como a manutenção do mesmo através de uma bolsa mínima estimada de 330 horas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços são prestados nas instalações do cocontratante.

Cláusula 3.ª

Duração

1. O contrato inicia-se com a sua celebração e terá a duração de 4 meses na componente de conceção, de desenvolvimento e manutenção, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. O contrato poderá cessar antes da data prevista no número anterior, se atingido o preço contratual previsto no nº 1 da cláusula 4.ª.

Cláusula 4.ª

Preço Global e Preço base unitário

1. O preço global máximo é de 40.000€ (quarenta mil euros), correspondendo ao preço base de 30.000,00€, relativo à conceção e desenvolvimento do website e ao preço contratual de 10.000,00€ relativo a uma bolsa de horas para manutenção do website.
2. Relativamente à manutenção do website, a AMA deve pagar ao cocontratante o valor resultante da aplicação dos preços unitários, apresentados na proposta, aos serviços efetivamente prestados, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, até perfazer o montante global máximo de 10.000,00 €.
3. Os preços base unitários/hora respeitante aos serviços de manutenção a executar no âmbito de uma bolsa de horas, são os seguintes:

a) Tipologia 1 - Web Developer - 25€/hora

- b) Tipologia 2 - Analista programador - 35€/hora
 - c) Tipologia 3 - UX / UI Designer - 35€/hora
 - d) Tipologia 4 - Gestor de conteúdos - 25€/hora
4. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base, bem como as propostas que no âmbito da bolsa de horas apresentem um valor hora base superior aos previstos no número 2 da presente cláusula.
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.
6. Na fase de manutenção não será cobrado à AMA qualquer valor pela gestão de projeto. Apenas serão cobradas as horas dos perfis indicados no nº 2 da presente cláusula.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada nos seguintes termos:
- a) Relativamente à conceção e desenvolvimento do website (30.000€) que integra as fases 1, 2, 3 e 4 do projeto identificadas na cláusula 23ª:
 - a. 20% com a entrega e aceitação pela AMA do relatório da fase 1 que integra a lista de requisitos inicial;
 - b. 20% com a aprovação do relatório da fase 2 que integra as atas das 2 sprints realizadas com sucesso identificadas na cláusula 23ª, relativas à conceção gráfica do website (UX/UI design);
 - c. 40% com a aprovação do relatório da fase 3 que integra as atas das 6 sprints realizadas com sucesso identificadas na cláusula 23ª, relativas ao desenvolvimento do website, conteúdos e formação;
 - d. 20% com a aprovação do relatório da fase 4 que evidencia a instalação total para testes em ambiente de pré-produção da AMA, a entrega e aprovação do plano de testes finais, o seu carregamento na ferramenta de gestão de projeto da AMA e a aceitação final da componente de desenvolvimento do projeto;
 - b) Relativamente à componente de manutenção a que corresponde, a fase 5 do projeto identificada na cláusula 23ª, a faturação é mensal mediante entrega de folha de horas consumidas.
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. 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.

5. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
6. 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.
7. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
8. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
9. 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 nos prazos de apresentação dos entregáveis acordados na cláusula 24.ª, serão aplicadas penalidades de até 0,5% do preço contratual por cada dia de atraso;
 - b) Pelo incumprimento dos requisitos exigidos para cada recurso previstos na cláusula 19.ª até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;
 - c) Pelo incumprimento das regras para substituição dos recursos previstas na cláusula 20.ª até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;
 - d) Pelo incumprimento de qualquer dos objetivos e atividades acordadas em sede de planeamento até 10% do preço a pagar mensalmente;
 - e) Pelo incumprimento de qualquer dos mecanismos de acompanhamento previstos na cláusula 26.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 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. O contrato tem como objeto a conceção, desenvolvimento e manutenção de um website para o Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública.
2. Sem prejuízo do cumprimento integral dos requisitos previstos no presente cadernos de encargos, é âmbito deste procedimento, a prestação dos seguintes serviços:
 - a) o desenvolvimento e a implementação do website;
 - b) o carregamento inicial dos conteúdos fornecidos pela AMA;
 - c) a formação da equipa da AMA responsável pela gestão do website;
 - d) a configuração dos utilizadores e perfis;
 - e) a produção dos entregáveis descritos na Cláusula 24.ª;
 - f) a manutenção do website, designadamente nas seguintes vertentes:
 - i. manutenção corretiva, que tem como função manter o website operacional e atualizado, funcional e tecnologicamente, para que responda continuamente e de forma correta.
 - ii. manutenção preventiva, que envolve um conjunto de tarefas, periódicas ou associadas a intervenções programadas, com o objetivo de manter a operacionalidade do website.
 - iii. manutenção evolutiva, que contempla o desenvolvimento de novas funcionalidades.



3. Sem prejuízo dos requisitos que forem identificados em sede de planeamento, o website deve respeitar os seguintes requisitos técnicos:

- a) Deve ser desenvolvido no sistema de gestão de conteúdos Wordpress, tecnologia openSource assente em PHP, na sua versão estável mais recente;
- b) Deve ser *responsive* e desenvolvido numa perspetiva *Mobile-first*, de forma a que seja adaptável a todos os dispositivos móveis;
- c) Deve ter uma componente de *frontoffice*, bem como uma componente de *backoffice* que permita a gestão dos seus conteúdos;
- d) Deve funcionar através do protocolo seguro HTTPS;
- e) Deve adotar as recomendações mais atuais de Search Engine Optimization (SEO) para garantir a visibilidade nos motores de pesquisa;
- f) Deve cumprir o nível AA das Web Content Accessibility Guidelines.
- g) Deve integrar com uma ferramenta de gestão de consentimento de *cookies* ou *banner* em função dos *cookies* utilizados.

4. Sem prejuízo dos requisitos que forem identificados em sede de planeamento, o website deve respeitar os seguintes requisitos funcionais:

- a) Deve incluir uma área de *backoffice*, acessível exclusivamente aos seus administradores, via autenticação.gov, e destinada à gestão de conteúdos.
- b) Deve ser possível o carregamento de imagens em diversos formatos (.jpeg, .gif, .png, .tiff);
- c) Todos os conteúdos deverão ser passíveis de partilha nas redes sociais Facebook, Twitter e LinkedIn, através das respetivas contas dos visitantes e utilizadores do website.
- d) Todos os menus e conteúdos do website deverão ser bilingues (português e inglês), sendo que a ligação que permite a alternância entre línguas deve constar sempre do menu de topo.
- e) Todos os conteúdos do site devem ser pesquisáveis através da introdução de texto livre num campo de pesquisa.
- f) Deve permitir a recolha de dados estatísticos dos utilizadores.

Cláusula 15.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) Mascaram 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), Aplicacional (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/porta 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 16.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 dos requisitos do Selo de Usabilidade e Acessibilidade e respetiva aposição, de acordo os parâmetros definidos no sítio Web <https://selo.usabilidade.gov.pt/>, devendo garantir, em conjunto com a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, o nível mínimo de Selo Prata (<https://selo.usabilidade.gov.pt/prata.html>);
 - e) Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligadas 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 17.ª

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 formato dos dados deve ficar definido 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 18.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.

Cláusula 19.ª

Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deverá disponibilizar uma equipa constituída no mínimo por 5 recursos com os seguintes requisitos para execução do contrato:



a) Tipologia 1 - Web Developer (1 recurso)

i. Requisitos obrigatórios:

1. licenciatura em Engenharia Eletrotécnica e Computadores, Ciências da Computação, Tecnologias e Sistemas de Informação ou similar;
2. mínimo de 8 anos de experiência profissional e sólidos conhecimentos no desenho e desenvolvimento de soluções para o tipo e software pretendido.

ii. Requisitos preferenciais:

1. experiência em projetos envolvendo a administração pública;
2. formação em Agile e SCRUM;
3. participação em projetos geridos de acordo com a metodologia SCRUM.

b) Tipologia 2 - Analista programador (1 recurso)

i. Requisitos obrigatórios:

1. licenciatura em Engenharia Eletrotécnica e Computadores, Ciências da Computação, Tecnologias e Sistemas de Informação ou similar;
2. mínimo de 5 anos de experiência profissional como analista programador;
3. sólidos conhecimentos no desenvolvimento para o tipo e software pretendido.

ii. Requisitos preferenciais:

1. experiência em projetos envolvendo a administração pública;
2. participação em projetos geridos de acordo com a metodologia SCRUM;
3. experiência em manutenção preventiva, corretiva e evolutiva de software.

c) Tipologia 3 - UX/UI Designer (1 recurso)

i. Requisitos obrigatórios:

1. licenciatura em Tecnologias e Sistemas de Informação, Design, Comunicação ou outra que se revele adequada (desde que fundamentada pelo proponente);
2. mínimo de 5 anos de experiência profissional em projetos de UX/UI.

ii. Requisitos preferenciais:

1. experiência em projetos onde a usabilidade e a experiência de utilização, bem como a acessibilidade tenham sido um fator diferenciador e determinante de sucesso;
2. designer de UX/UI em projetos para o setor público;
3. participação em projetos geridos de acordo com a metodologia SCRUM.

d) Tipologia 4 - Gestor de conteúdos (1 recurso)

i. Requisitos obrigatórios:

1. licenciatura em Comunicação, Publicidade e Marketing, Gestão, Sociologia, ou outra





que se revele adequada (desde que fundamentada pelo proponente);

2. mínimo de 5 anos de experiência profissional em produção de conteúdos para websites.

ii. **Requisitos preferenciais:**

1. experiência em gestão de conteúdos em websites de entidades do setor público;
2. certificação C2 (proficiência) em Inglês do Quadro Europeu Comum de Referência;
3. participação em projetos geridos de acordo com a metodologia SCRUM.

e) Tipologia 5 - Gestor de Projeto (1 recurso)

i. **Requisitos obrigatórios:**

1. licenciatura em Tecnologias Sistemas e Informação ou similar, Gestão, Economia ou outra que se revele adequada (desde que fundamentada pelo proponente);
2. mínimo de 6 anos de experiência profissional como gestor de projetos tecnológicos.

ii. **Requisitos preferenciais:**

1. experiência em gestão de projetos de entidades da Administração Pública;
2. experiência em gestão de projetos de acordo com a metodologia SCRUM (tal como descrito pela SCRUM Alliance);
3. formação em gestão de projetos.

Cláusula 20.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 comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.





Cláusula 21.ª

Níveis de serviço

1. Sendo a metodologia de gestão de projeto pretendida o SCRUM (tal como descrito pela SCRUM Alliance), deve o cocontratante respeitar as cerimónias previstas nessa mesma metodologia, tal como descritas, sob pena de penalização contratual:
 - a) *Daily SCRUM*: reuniões diárias de alinhamento dos desenvolvimentos/dificuldades encontradas no período anterior;
 - b) *Sprint Planning*: reuniões de planeamento no início de cada *sprint* previsto, com o enfoque na execução do previsto no *backlog*, devendo ser entregue a respetiva ata e documento de planeamento à AMA;
 - c) *Sprint Review*: reuniões de revisão do resultado de cada *sprint*, onde será avaliada a conformidade do trabalho entregue com o que foi acordado na reunião de *sprint planning*, devendo ser entregue a respetiva ata e documento de revisão à AMA;
 - d) *Sprint Retrospective*: reuniões de revisão e acompanhamento do projeto como um todo, e do desempenho da equipa em particular, a ocorrer na sequência das reuniões de *sprint planning* previstas, devendo ser entregue a respetiva ata e documento de revisão à AMA.
2. Mensalmente deve ser realizada uma reunião de coordenação (*Steering*) para balanço dos trabalhos desenvolvidos e em curso. Desta reunião deve ser entregue uma ata à AMA.
3. O documento “Conformidade com o RGPD” previsto no nº 3 da Cláusula 15.ª deve ser entregue antes do início da fase 3 indicada na cláusula 23ª.

Cláusula 22.ª

Formação

1. O cocontratante obriga-se a ministrar uma sessão de formação aos colaboradores da AMA relativamente aos serviços prestados.
2. A formação decorrerá nas instalações da AMA ou de forma remota, em prazo a acordar entre as partes, e deverá ter a duração mínima de 6 horas.
3. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação.

Cláusula 23.ª

Planeamento

1. No que diz respeito às etapas e planeamento esperados para o projeto:
 - a) **FASE 1** - Fase de análise de necessidades, levantamento de requisitos, definição de *sitemap*, especificação funcional, calendarização e análise de riscos. Dessa fase inicial de análise deverá ser



- produzido o *backlog* inicial do projeto, a ter em consideração para as fases seguintes dos trabalhos.
- b) **FASE 2** – Fase de conceção e design (UX e UI) realizada em 2 sprints de 2 semanas, da qual devem resultar os *mockups* que carecem de aprovação para a conclusão com sucesso desta fase. O resultado da fase 2 deve integrar o *backlog* inicial do projeto;
 - c) **FASE 3** – Fase de desenvolvimento contendo um mínimo de 6 sprints de 2 semanas de onde se espera uma resposta eficiente e eficaz aos requisitos elencados nas fases 1 e 2 do projeto. Inclui o desenvolvimento técnico, a introdução de conteúdos e a formação. Nesta fase serão realizadas *Sprint Review Meeting*. Quinzenalmente deve ser feita a monitorização do *backlog*, a análise de riscos, a validação do *Product Backlog* e do respetivo calendário.
 - d) **FASE 4** - Fase de testes, instalação e aceitação final. Os testes devem seguir o plano global de testes a produzir no decurso do projeto. Esta fase termina com a aceitação final do projeto mediante a entrega e validação dos entregáveis previstos na cláusula 24ª.
 - e) **FASE 5** – Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva do website. Esta fase apenas tem início após a conclusão da fase 4.
2. A gestão e acompanhamento do projeto deverão ser feitas na ferramenta de PMO disponível na AMA (Tuleap) com a indicação por parte do cocontratante das diversas *user stories* identificadas, e o detalhe do seu acompanhamento até à sua resolução;
3. Deverão também ser carregados nesta plataforma todos os testes identificados, e em particular o plano global de testes finais.

Cláusula 24.ª

Entregáveis e documentação

1. Relativamente à documentação, o cocontratante deverá entregar:
- a) Documento “Conformidade com o RGPD” se acordo com o nº 3 da Cláusula 15.ª
 - b) Mockup gráfico;
 - c) Documento de arquitetura da solução;
 - d) Manual de instalação;
 - e) Manual de administração e operação;
 - f) Atas de todas as reuniões de *sprint planning*, *sprint review*, *sprint retrospective* e reuniões de *steering* contendo os temas abordados e as conclusões e decisões tomadas;
 - g) Relatório de execução de cada fase dos trabalhos (cuja execução foi aprovada em ata de *sprint review*) para efeitos de avaliação de progresso do projeto e de pagamento de faturas;
 - h) Planos de testes intermédios;
 - i) Plano global de testes finais, a executar no final da entrega da última *sprint*;
 - j) Relatório global de execução dos trabalhos de desenvolvimento para encerramento das fases 1 a 4



do projeto, com a retrospectiva da realização do mesmo, pontos positivos e negativos, e sugestões de melhoria futura. Este relatório deve conter resumo dos objetivos e funcionalidades desenvolvidas, a análise de riscos, o cronograma final de execução;

- k) Relatório global de execução dos trabalhos de manutenção para encerramento da fase 5 do projeto, com a retrospectiva de todas as intervenções efetuadas, pontos positivos e negativos, e sugestões de melhoria futura, resumo das funcionalidades desenvolvidas e análise de riscos.

2. Todo o código fonte produzido deverá ser entregue na ferramenta de gestão de código fonte utilizada pela AMA (Git);
3. Todos os binários produzidos deverão estar instalados e devidamente configurados no ambiente de pré-produção da AMA para a realização dos testes finais de aceitação global nesse ambiente;
4. A aplicar-se a realização de formação específica esta deverá ficar documentada em entregáveis a acordar em sede de projeto. A ocorrer, esta formação será adicional à especificada na Cláusula 22ª.

Cláusula 25.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 26.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

Os mecanismos formais de acompanhamento são os descritos da Cláusula 21ª e 23ª do presente Caderno de Encargos, suportados pelas evidências materiais descritas na Cláusula 24ª.



ANEXO I

Enquadramento

1. O XXII Governo Constitucional elegeu como prioridade, no seu Programa, uma Administração Pública robusta para melhorar os serviços públicos, reforçando a aposta na inovação e na modernização administrativa para melhor servir os cidadãos e as empresas.
2. Através de um processo participativo alargado foi construída a **Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023** que assenta em quatro linhas de atuação — «Investir nas pessoas», «Desenvolver a gestão», «Explorar a tecnologia» e «Reforçar a proximidade». Esta Estratégia está articulada com outros planos e programas nacionais existentes no âmbito de políticas setoriais ou transversais, designadamente o Plano de Ação para a Transição Digital, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/2020, de 21 de abril, que contempla como um dos três pilares a digitalização do Estado. Os 4 eixos transformadores da Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023 foram desdobrados em 14 objetivos, medidas e indicadores.
3. O Eixo 2 “Desenvolver a gestão” visa fortalecer a capacidade de gestão através de modelos de negócio focados na criação de valor, assentes na inovação, simplificação, participação e colaboração interna e externa. Neste Eixo consta a **Medida 4.3 — Melhorar os indicadores de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas e implementar inquéritos de satisfação destes em relação aos serviços prestados**.
4. No Eixo 4 “Reforçar a proximidade”, o desafio é a promoção da tomada de decisão e de uma atuação mais próxima dos cidadãos, através de processos de desconcentração, de descentralização e de participação, concebendo políticas e concretizando medidas mais eficientes, inclusivas e adequadas às realidades locais e regionais. Neste Eixo, o **Objetivo estratégico 11 “Promover a integração e a inclusão no atendimento”** parte do pressuposto que a transformação digital da Administração Pública não pode significar excluir a existência de outros canais de acesso ao serviço público além do digital, nomeadamente o telefónico e o presencial. O atendimento deve assentar numa estratégia multicanal — presencial, telefónica e eletrónica — continuamente melhorada e cada vez mais integrada (omnicanal).
5. Para garantir esta visão integrada e inclusiva, foi considerado necessário criar uma estrutura responsável por gerir de forma integrada o atendimento nos serviços públicos, independentemente do departamento do Estado que o preste, promovendo a inclusão de todos os públicos e organizando as respostas em torno dos seus eventos de vida. Assim, a **Medida 11.1 consiste em “Criar um centro de competências em atendimento que promova a visão integrada e a melhoria da qualidade deste serviço”**.
6. Com este propósito foi realizada uma alteração à orgânica da Agência para a Modernização Administrativa, IP, por Despacho do Conselho Diretivo da AMA, que prevê a criação do **Centro de Competências em**



Atendimento da Administração Pública que visa, entre outras competências:

- a) Assegurar uma visão integrada do atendimento com foco nos destinatários dos serviços – cidadãos, empresas e profissionais -, padrões de atendimento e níveis de resposta adequados aos contextos e solicitações;
 - b) Assegurar a definição de padrões e modelos comuns de atendimento e de avaliação da oferta de serviços, incluindo a conceção e disponibilização de instrumentos e metodologias para utilização das entidades da AP;
7. Ao Competências em Atendimento da Administração Pública foi atribuída a responsabilidade da coordenação e implementação de projetos no âmbito do **Plano de Resiliência e Recuperação**, designadamente na **Componente 19. Administração Pública – Capacitação, Digitalização e Interoperabilidade e Cibersegurança**. O objetivo deste eixo é *“providenciar um melhor serviço público, utilizando a tecnologia e reforçando a proximidade para um acesso mais simples, seguro, efetivo e eficiente de cidadãos e empresas, reduzindo custos de contexto, bem como promover a eficiência, a modernização, a inovação e a capacitação da Administração Pública, reforçando o contributo do Estado e da administração pública para o crescimento e desenvolvimento económico e social”* (PRR, pág. 189).
8. O presente procedimento pré-contratual tem por objeto a contratação de serviços para a **conceção, desenvolvimento e manutenção de um website para o Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública**, e enquadra-se no âmbito do Programa “Reformular o atendimento dos serviços públicos, com a criação do Portal Digital Único nacional, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal” (PRR, pág. 192).
9. A construção de website para o Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública constitui um instrumento essencial para a comunicação com os organismos públicos empenhados em promover a melhoria da qualidade dos seus serviços de atendimento.

