AJUSTE DIRETO Nº 201/21/CECAAP-EAQ/ FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PÚBLICO

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 hora 3
Cláusula 5.ª Condições de pagamento 4
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual 4
Cláusula 7.ª Sigilo 5
Cláusula 8.ª Proteção de dados 5
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação 7
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações 7
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais 7
Cláusula 12.ª Foro competente 8
Cláusula 13.ª Legislação aplicável 8

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 11
Cláusula 17.ª Gestão de Dados 12
Cláusula 18.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação 13
Cláusula 19.ª Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços 13
Cláusula 20.ª Substituição das equipas 14
Cláusula 21.ª Níveis de serviço 15
Cláusula 22.ª Planeamento 15
Cláusula 23.ª Entregáveis e documentação 15
Cláusula 24.ª Gestor do Contrato 16
Cláusula 25.ª Mecanismos formais de acompanhamento 16

ANEXO I 18
Enquadramento 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 para a conceção de ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público por parte do cidadão, através de uma bolsa de 800 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 do cocontratante.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se a 2 de janeiro de 2022 e cessa automaticamente quando esgotado o número de horas previsto na cláusula primeira, não podendo a sua duração ser superior a 2 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço Contratual e Preços base hora

1. O preço contratual é de € 28.800,00 (vinte e oito mil e oitocentos euros) a que correspondem os seguintes preços base hora por perfil:

i. Preço base hora para o consultor tipologia 1: 35,00€;

ii. Preço base hora para o consultor tipologia 2: 40,00€

iii. Preço base hora para o consultor tipologia 3: 30,00€

2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior aos preços base hora.

3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:

a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;

b) Encargos com telecomunicações;

c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação 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 nos prazos de apresentação dos entregáveis acordados na cláusula 23.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 e propostos pelo cocontratante na sua proposta, até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;
    c) Pelo incumprimento das regras para substituição dos recursos previstas na cláusula 20.º 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 25.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. A avaliação da qualidade dos serviços e canais de atendimento público deve ser feita por parte do cidadão que recorre aos serviços públicos para tratar de assuntos pessoais ou relacionados com a sua atividade económica ou laboral ou outros. Neste caso, deve ter acesso a ferramentas que permitam uma avaliação da sua satisfação nos vários canais de atendimento que estão à sua disposição (presencial, online, telefone).

2. O contrato tem como objeto a conceção de ferramentas para a avaliação da qualidade dos serviços e canais de atendimento público. Importa avaliar necessidades e constrangimentos para se poder decidir quais as ferramentas a adotar ou desenvolver.

3. O contrato visa a prestação dos seguintes serviços:

i. realização de diagnóstico;

ii. conceção/desenho técnico de ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público por parte dos cidadãos, identificação e descrição dos respetivos requisitos técnicos, funcionais, *mockups* e modelo de comunicação de dados via iAP. As ferramentas devem ser adequadas para os diferentes canais de atendimento:

1. **Canal presencial**:
    a. Lojas de cidadão
    b. Espaços cidadão
    c. Balcões presenciais setoriais – entidades
2. **Canal web - serviços digitais**
    a. Portal único de serviços públicos – portal ePortugal
    b. Portais setoriais de serviços – entidades
3. **Telefone**:
    a. Linha cidadão
    b. Linhas telefónicas - entidades
4. **Email/formulário eletrónico**:
    a. Centro de contacto ePortugal
    b. Emails/formulário eletrónico - entidades
5. **Videochamada**:
    a. Centro de contacto ePortugal
    b. Videochamada – entidades
6. **Outros** (quiosques de serviços digitais; chatbots; redes sociais, entre outros a avaliar em sede de projeto)**.**

Cláusula 15.ª

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

1. A arquitetura das soluções a conceber deverão 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), Aplicacional (APP) e Base de dados (BD).
2. A arquitetura das soluções 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 documentos de "Conformidade com o RGPD" para as várias ferramentas, nos quais o cocontratante deve incluir o inventário de dados pessoais sujeitos a tratamento pelas diferentes soluções 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) Deteção 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 de conceção, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis objeto deste contrato estão alinhados com 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, de modo a que após o desenvolvimento das ferramentas seja possível dar cumprimento aos seguintes requisitos:
   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 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 17.ª

Gestão de Dados

1. No âmbito dos trabalhos a desenvolver no Lote 2, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis objeto deste contrato 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. Ainda no âmbito dos trabalhos de conceção a realizar:
   a) O formato dos dados deve ficar definido no âmbito da execução do contrato tendo em consideração as características dos dados e as necessidades especificas a que se destinam, como por exemplo a

georreferenciação.

b) 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. O fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. 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.
3. 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.
4. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
5. 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 constituídas no mínimo por 3 recursos com os seguintes requisitos para execução do contrato:

a) Tipologia 1: Gestão da qualidade (1 recurso)

i. Requisitos mínimos obrigatórios:
   1. licenciatura;
   2. mínimo de 10 anos de experiência no âmbito da gestão da qualidade.

ii. Requisitos preferenciais:
   1. ser detentor de mestrado no âmbito da gestão da qualidade;
   2. ter experiência em avaliação e melhoria de serviços públicos.

b) Tipologia 2: Arquiteto de sistemas (1 recurso)

i. Requisitos mínimos obrigatórios:
   1. licenciatura em Engenharia Eletrotécnica e Computadores, Ciências da Computação ou similar;
   2. mínimo de 6 anos de experiência como Consultor Técnico Sénior ou Arquiteto de Software.

ii. Requisitos preferenciais:

1. mínimo de 3 anos de experiência como Consultor Técnico Sénior ou Arquiteto de Software em projetos para a Administração Pública;
2. experiência demonstrada no desenho e desenvolvimento de soluções para avaliação de serviços.

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

i. Requisitos mínimos obrigatórios:

3. licenciatura;
4. 6 anos de experiência profissional.

ii. Requisitos preferenciais:

1. projetos onde a usabilidade e a experiência de utilização, bem como a acessibilidade tenham sido um fator diferenciador e determinante de sucesso;
2. experiência como Designer de UX e UI em projetos para o setor público.

2. No âmbito dos serviços referidos no n.º 1, os recursos prestarão serviços de consultoria com a seguinte alocação em número de horas/perfil:

TIPOLOGIA	Nº HORAS TOTAL
Tipologia 1 - Gestão da qualidade	320
Tipologia 2 - Arquiteto de sistemas	320
Tipologia 3 - Design UX/UI	160
TOTAL	800

3. Os *curricula* correspondentes aos perfis propostos deverão ser parte integrante da proposta a apresentar. A experiência relevante para a análise da equipa deve estar descrita no CV de cada elemento ou complementada com a descrição de funções emitida pelas entidades empregadoras.

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 comummente 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. Os serviços a contratar deverão respeitar os seguintes níveis mínimos de serviço:

a) Entrega do Relatório de diagnóstico e análise comparada de apoio à identificação de ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público – 30 dias após o início do contrato.

b) Entrega do 1º draft do portfolio de ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público– 45 dias após o início do contrato.

Cláusula 22.ª

Planeamento

1. Os serviços a contratar deverão ficar sobre gestão direta da equipa da AMA, a qual se encarrega de aprovar os planos de ação, estabelecer prazos e metas no decurso do contrato.

2. Em cada Lote devem ser assegurados os seguintes entregáveis gerais:

c) Plano de ação detalhado para a execução do contrato;

d) Relatório mensal de horas consumidas, descrevendo o trabalho desenvolvido pela equipa nesse período e previsão de consumo de horas para o período seguinte;

e) Relatório de avaliação final do contrato.

Cláusula 23.ª

Entregáveis e documentação

1. As atividades inerentes ao objeto do contrato devem resultar na apresentação dos seguintes entregáveis:

a) Relatório de diagnóstico e análise comparada de apoio à identificação de ferramentas de

avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público;

b) 1º *draft* do portfolio de ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público;

c) Versão final do portfolio de ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público;

d) Para cada ferramenta de natureza tecnológica deve ser entregue um documento que inclua:

   i. a descrição técnica e funcional, incluindo as características que assegurem:

      1. o tratamento de dados pessoais em conformidade com o previsto na Cláusula 15.ª;
      2. os requisitos de acessibilidade e usabilidade descritos na Cláusula 16ª;
      3. a gestão de dados em conformidade com o previsto na Cláusula 17.ª;

   ii. o modelo de comunicação de dados via iAP;

   iii. *mockup*.

e) Para cada ferramenta de natureza não tecnológica deve ser entregue um documento que inclua:

   i. a descrição funcional, incluindo as características que assegurem:

      1. o tratamento de dados pessoais em conformidade com o previsto na Cláusula 15.ª;
      2. a gestão de dados em conformidade com o previsto na Cláusula 17.ª;

   ii. *mockup*.

2. A aprovação dos documentos indicados nos números anteriores deve ser evidenciada nas atas periódicas de acompanhamento dos contratos, descritas na cláusula 25ª.

Cláusula 24.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 25.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. Com base no plano de trabalhos a realizar, devem ocorrer reuniões semanais para acompanhamento dos trabalhos a realizar, com vista a:

i. Reportar o trabalho efetuado na última semana;
ii. Planear o trabalho a efetuar na semana seguinte;
iii. Identificar constrangimentos na execução do plano de trabalho e formas de superação ou mitigação dos mesmos;

2. Mensalmente deve ser elaborada um relatório que sistematize os trabalhos realizados bem como uma secção dedicada ao consumo de horas do período transato, a qual será utilizada como referência para a faturação desse mesmo período;

3. No final do contrato deve ser entregue um Relatório final que avalie a execução do plano de ação e apresente resultados, conclusões e recomendações.

4. Todos os entregáveis devem ser registados na ferramenta de PMO da AMA.

5. Os documentos previstos na presente cláusula, bem como na cláusula 23º do presente caderno de encargos, serão evidência material da execução do presente procedimento.

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 — continuadamente 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 de ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de atendimento público**, 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 avaliação constitui um instrumento fundamental para a melhoria dos canais e serviços de atendimento. Com este procedimento pretende-se potenciar o feedback do cidadão e recolher de forma sistemática, harmonizada e consequente, a sua perceção sobre a qualidade dos serviços que lhe são prestados pelas entidades públicas, importa conceber ferramentas que sejam adequadas a este fim e aos vários tipos de canais de atendimento. Está fora do objeto do procedimento o desenvolvimento e implementação das ferramentas dada a necessidade prévia de identificar o tipo de ferramentas e as suas características técnicas e funcionais.