

CONCURSO PÚBLICO
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DO PROJETO “ON-COMMERCE – PROGRAMA DE
ACELERAÇÃO DAS PME PARA O COMÉRCIO DIGITAL”

CADERNO DE ENCARGOS

Parte I
Condições gerais
Capítulo I
Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Apresentação

A Entidade Adjudicante é o Agrupamento formado pela ANJE - Associação Nacional de Jovens Empresários (ANJE), pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública com sede no Porto, na Casa do Farol – Rua Paulo da Gama, 4169-006 Porto e a TecMinho - Associação Universidade-Empresa para o Desenvolvimento (doravante TECMINHO), associação de direito privado sem fins lucrativos, com sede em Guimarães, no Campus de Azurém da Universidade do Minho, 4800-058 Guimarães.

Cláusula 2.ª

Objeto

1. Aquisição de serviços no âmbito do Projeto “On-Commerce – Programa de Aceleração das PME para o Comércio Digital”, e os quais se encontram detalhados no Anexo A – Cláusulas Técnicas.
2. O procedimento terá os seguintes códigos de CPV:
 - a. Lotes 1 a 4: 79000000-4: Serviços a empresas: direito, comercialização, consultoria, recrutamento, impressão e segurança;
 - b. Lote 5: 72000000-5 – Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio.

Cláusula 3.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a. Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c. O presente caderno de encargos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergências entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergências entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse diploma legal.

Cláusula 4.ª

Preço Base

1. O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 271.150,00€ (Duzentos e setenta e um mil, cento e cinquenta euros), a que acresce IVA a taxa legal;
2. No que se refere aos preços base unitários, são os seguintes:

LOTE	Serviço	Entidade adjudicante responsável	Preço	Data de início	Data de fim
LOTE 1	Serviço A – Caracterização do Contexto Internacional no Domínio do E-Commerce	ANJE	€ 21.100,00	01/01/2022	31/03/2022
	Serviço B – Identificação das Principais Barreiras à adoção do E-Commerce pelas PME Nacionais - Desenho e conceção do inquérito a aplicar	ANJE	€ 8.750,00	01/01/2022	15/02/2022
	Serviço C – Identificação das Principais Barreiras à adoção do E-Commerce pelas PME Nacionais - Aplicação do inquérito - Aplicação do inquérito	ANJE	€ 10.850,00	01/01/2022	31/03/2022
	Serviço D – Mapeamento de Competências Críticas para o E-Commerce	TECMINHO	€ 19.750,00	01/01/2022	31/03/2022
LOTE 2	Serviço E – Identificação e caracterização de dois casos de estudo: modelos de negócio digitais para setores tradicionais	ANJE	€ 25.200,00	01/01/2022	30/04/2022
	Serviço F – Identificação e caracterização de um caso de estudo: modelos de negócio digitais para setores tradicionais	TECMINHO	€ 12.600,00	01/01/2022	30/04/2022
	Serviço G – Estudo das Estratégias de E-Commerce: marketplace ou loja online?	TECMINHO	€ 15.750,00	01/01/2022	30/04/2022
LOTE 3	Serviço H – Estudo/identificação/Mapeamento das ferramentas estratégicas para dinamização do intra-empendedorismo	TECMINHO	€ 19.250,00	01/01/2022	31/07/2022

	Serviço I - Desenvolvimento de ferramenta de autodiagnóstico para o contexto e-commerce: marketplace ou loja online?	ANJE	€ 14.200,00	01/01/2022	31/07/2022
	Serviço J – Programa de Aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL” - seleção de empresas para beneficiar de ações de consultoria - análise e plano de implementação para e-commerce - Definição do enquadramento e regras de participação - acesso a consultoria	ANJE	€ 2.500,00	01/01/2022	31/07/2022
	Serviço K - Implementação das ações de consultoria (4 empresas/ 6 a 8 semanas)	ANJE	€ 45.200,00	01/06/2022	31/07/2022
LOTE 4	Serviço L – Criação de uma bolsa de competências - consultores de suporte ao E-commerce: Criação da matriz/estruturação para registo da oferta	TECMINHO	€ 12.000,00	01/01/2022	31/07/2022
	Serviço M – Criação de uma bolsa de competências - consultores de suporte ao E-commerce: Primeiro levantamento - oferta de competências de arranque	TECMINHO	€ 19.500,00	01/01/2022	31/07/2022
LOTE 5	Serviço N - Conceção e disponibilização de plataforma agregadora de ferramentas de aceleração e apoio ao e-commerce (ferramentas de intra-empendedorismo; Lista das BAP; ferramenta de autodiagnóstico; estudo "Estratégias de E-commerce). Esta plataforma servirá como plataforma geral do projeto onde está incluída toda a informação do próprio projeto: Definição de especificações, arquitetura, funcionalidades	ANJE	€ 11.750,00	01/01/2022	15/02/2022
	Serviço O - Conceção e disponibilização de plataforma agregadora de ferramentas de aceleração e apoio ao e-commerce (ferramentas de intra-empendedorismo; Lista das BAP; ferramenta de autodiagnóstico; estudo "Estratégias de E-commerce). Esta plataforma servirá como plataforma geral do projeto onde está incluída toda a informação do próprio projeto: Definição de especificações, arquitetura, funcionalidades: Desenvolvimento da plataforma	ANJE	€ 32.750,00	01/01/2022	31/05/2022

3. Considera-se que o preço é anormalmente baixo quando inferior ao preço base fixado no contrato em 20% (vinte por cento) ou mais, suscitando, assim, sérias dúvidas sobre a sua seriedade,

congruência e credibilidade no seu cumprimento face à especificidade da matéria e aos elevados conhecimentos técnicos necessários dos meios humanos que serão alocados à equipa que desenvolverá os serviços.

4. Para determinar o Preço base foi tido o mapa de investimentos contratualizados no âmbito do projeto aprovado pela Comissão Diretiva do NORTE2020.

Cláusula 5.ª

Prazo

1. O contrato mantém-se em vigor pelo período correspondente ao indicado na candidatura como sendo o necessário para a conclusão dos serviços, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. A realização dos serviços referentes às ações do projeto, no âmbito da candidatura mencionada, terá sempre como referência os prazos máximos de realização dos mesmos até à data limite de **15 de setembro de 2022**.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de exata e pontual execução dos serviços adjudicados, de acordo com o previsto.
2. O prestador de serviços fica obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

3. A detecção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.

Cláusula 7.ª

Recursos humanos

O Prestador de Serviços compromete-se a disponibilizar, para o cabal cumprimento das suas obrigações, uma equipa de profissionais em quantidade e com as qualificações e experiências necessárias para a realização de todas as prestações relacionadas com a presente prestação de serviços.

Cláusula 8.ª

Subcontratados

1. O prestador de serviços poderá subcontratar algum ou alguns dos serviços adjudicados, mediante prévia autorização do Agrupamento.
2. Ao prestador de serviços caberá velar pelo rigoroso cumprimento dos serviços subcontratados, gerindo, coordenando e compatibilizando aqueles serviços com os que executar diretamente, por forma a assegurar a qualidade de execução e o cumprimento do objeto do Contrato.
3. Apesar do disposto nos números anteriores, o prestador de serviços é, para todos os efeitos, o único interlocutor e responsável perante o Agrupamento, seja relativamente aos serviços que aquele prestar diretamente, seja aos trabalhos que forem executados por entidades subcontratadas.

Cláusula 9.ª

Forma de Prestação do Serviço

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter reuniões de coordenação com o Coordenador Global do Projeto designado pelo Agrupamento, sempre que a realização de reuniões seja por este solicitada.
2. No final da execução do contrato, o prestador de serviços deve ainda elaborar um relatório final do Projeto, descrevendo as atividades desenvolvidas, apresentando uma análise comparativa entre o Plano de desenvolvimento/Ação inicialmente definido e o realizado: realizar uma análise quantitativa (indicadores físicos aprovados versus realizados) e qualitativa (descrição dos

resultados previstos versus obtidos), análise de satisfação/análise dos inquéritos de satisfação e recomendações de melhoria.

3. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 10.ª

Preparação e planeamento da prestação de serviços

1. O prestador de serviços é responsável perante o Agrupamento, pela preparação, planeamento e coordenação de todos os serviços prestados objeto do Contrato, seja qual for o agente executor.
2. A preparação e o planeamento da execução da prestação de serviços compreendem, além dos trabalhos preparatórios ou acessórios:
 - 2.1. A apresentação, pelo prestador de serviços ao Agrupamento, de quaisquer dúvidas relativas aos métodos e às técnicas a utilizar na prestação de serviços;
 - 2.2. O esclarecimento dessas dúvidas pelo Agrupamento.
3. O prestador de serviços deverá definir um plano de trabalhos que assegure os serviços nos termos previstos neste Caderno de Encargos, o qual deverá ser submetido para aprovação prévia pelo Agrupamento.

Cláusula 11.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues ao Agrupamento em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 12.ª

Sigilo e diligência

1. O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem

utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.

2. O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
3. A informação e a 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.
4. Excluem-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
5. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula confere ao Agrupamento o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.
6. O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

Cláusula 13.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de cinco anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II

Obrigações do Agrupamento

Cláusula 14.^a

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Agrupamento deve pagar ao prestador

de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido em 1. inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Agrupamento, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e apresentação do estudo.

Cláusula 15.ª

Condições de pagamento

1. A(s) quantia(s) devidas pelo Agrupamento, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos elementos a desenvolver pelo prestador de serviços ao abrigo do contrato.
3. Em caso de discordância por parte do Agrupamento quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 16.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Agrupamento pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - pelo incumprimento do prazo de realização da totalidade dos serviços, 2% por cada dia útil de atraso, até ao limite de 20% do valor global contratual.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Agrupamento pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Agrupamento tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
5. O Agrupamento pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Agrupamento exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 17.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a. circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b. greves ou conflitos laborais às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c. determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d. manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

- e. incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f. avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g. eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas apenas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 18.ª

Resolução por parte do Agrupamento

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Agrupamento pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente no seguinte caso:
- a. pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos superior a trinta dias;
 - b. incumprimento das exigências legais ou das características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II ao presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada;
 - c. violação, de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do contrato e do presente caderno de encargos.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Agrupamento.

Clausula 19.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato nos casos previstos no art.º 332º do CCP.
2. O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada ao Agrupamento, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Capítulo IV

Seguros

Cláusula 20.ª

Seguros

1. O adjudicatário obriga-se a subscrever e manter em vigor as apólices de seguros necessárias e/ou legalmente obrigatórias para garantir as responsabilidades por si assumidas, por via da execução do presente contrato.

Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 21.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 22.ª

Cessão da Posição Contratual

Não é permitida a cessão de posição contratual por qualquer das partes.

Cláusula 23.ª

Gestor do contrato

1. Será nomeado um gestor do contrato por parte do Agrupamento, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.
2. Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias, pode o mesmo adotar medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas, com exceção das respeitantes a matérias de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 24.ª

Comunicações e notificações

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

Cláusula 25.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contados em dias contínuos, correndo em sábados, domingos e feriados.

Cláusula 26.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no DL n.º 18/2008, de 29 de janeiro que aprovou o Código de Contratos Públicos, e republicado pelo Anexo III ao Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto e demais legislação portuguesa aplicável.

Anexo A – Cláusulas Técnicas

Os serviços de assistência técnica a contratar visam o “apoio técnico na implementação das atividades do projeto “ON COMMERCE”, ao abrigo do Sistema de Apoio a Ações Coletivas – Qualificação das PME cofinanciado pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER), através do Programa Operacional do Norte.

ENQUADRAMENTO

O projeto ON-COMMERCE visa qualificar as PME da Zona Norte em domínios imateriais de competitividade, capacitando-as para acelerar a evolução e/ou definição de modelos de negócio digitais que, tendo por base o comércio eletrónico, lhes permitam vencer as barreiras geográficas e competir, em igualdade de circunstâncias, no mercado global. É ainda importante referir que o presente projeto encontra-se totalmente alinhado com Agenda Digital para a Europa 2020, que defende o desenvolvimento de um mercado único digital assente no acesso à Internet de elevado débito e na interoperabilidade das aplicações em benefício das empresas europeias, em particular as PME, e dos consumidores; o reforço da segurança em linha, a fim de aumentar a confiança no ciberespaço; o reforço da investigação e desenvolvimento no domínio das TIC – que promove a colaboração e a cooperação entre empresas e fomenta o surgimento de novas oportunidades de negócio, novos projetos, produtos ou serviços.

O presente projeto prevê a realização de um conjunto de ações com o intuito de capacitar e qualificar as empresas portuguesas em domínios críticos, para uma eficaz adoção e exploração do comércio online e para se tornarem mais competitivas no mercado internacional. Como tal, o Projeto ON-COMMERCE identifica os vetores que pretende reforçar junto das PME, considerados fatores críticos na sua atividade: a digitalização, a inovação, o intraempreendedorismo, a cooperação e o comércio eletrónico.

Para que seja eficaz e sustentável, a abordagem a adotar na resposta a estes fatores críticos de competitividade requer competências que sejam, simultaneamente: transversais (em termos setoriais) e específicas (em termos de domínios de intervenção); neste contexto, os dois copromotores do presente projeto posicionam-se como entidades privilegiadas para cumprir com estes pressupostos, assegurando o sucesso dos mesmos.

O projeto ON-COMMERCE responde a um conjunto de Objetivos Estratégicos, que contribuirão ampla e significativamente para a competitividade das PME da Região Norte, atuando diretamente naqueles que são os seus fatores críticos de competitividade, nomeadamente:

OE1: Traçar uma panorâmica real, atual e fidedigna do contexto nacional e internacional do E-Commerce;

OE2: Identificar boas práticas nacionais e internacionais que promovam a adoção do E-Commerce por parte das PME;

OE3: Promover a partilha e discussão alargada em torno de desafios comuns à adoção do E-Commerce;

OE4: Capacitar as PME para a exploração das oportunidades existentes no domínio do E-Commerce;

OE5: Promover a evolução dos modelos de negócio convencionais, para modelos de negócio digitais;

OE6: Capacitar as PME para mitigar, por via da exploração de novos mercados geográficos, o impacto da expectável desaceleração económica dos próximos anos;

OE7: Promover o *matching* entre procura e oferta de competências, nos diferentes domínios do E-Commerce;

OE8: Fomentar o intraempreendedorismo, enquanto ferramenta de aceleração do E-Commerce;

OE9: Fomentar a colaboração entre o tecido empresarial, na identificação de estratégias que potenciem a adoção de novos modelos de negócio digitais.

INDICADORES E RESULTADOS DO PROJETO

Contactos com PME realizados: 25

Ferramentas de intraempreendedorismo identificadas: 15

Empresas contactadas no âmbito do programa "DO CONVENCIONAL AO DIGITAL": 100

Matriz para registo de oferta de competências: 1

Registos iniciais na Plataforma Aceleradora de E-Commerce: 30

Casos de estudo representativos de empresas que procederam à transição de um modelo de comércio convencional para um modelo digital: 3

Sessões de Mentoria / Consultoria a implementar por um período de 8 semanas: 8

PME beneficiárias de consultoria / mentoria individualizada para apoio na definição dos respetivos modelos de comércio eletrónico: 4

Plataforma de Aceleração do E-Commerce (website): 1

PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO

A implementação do projeto decorre até setembro de 2022.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS A CONTRATAR

O projeto está estruturado em 4 atividades nucleares e uma atividade transversal de gestão e de disseminação e exploração de resultados. Os serviços a contratar, no presente concurso, dividem-se em 5 Lotes e abrangem a intervenção em determinadas ações específicas inerentes a algumas das atividades do projeto, de acordo com o que é a seguir apresentado:

LOTE 1 - DESAFIOS E OPORTUNIDADES DO E-COMMERCE

No âmbito da Lote 1 pretende-se traçar uma panorâmica do setor de E-Commerce internacional, evidenciando, por um lado, as principais barreiras à adoção de modelos de negócio digitais, e por outro lado, as oportunidades promovidas pelo novo contexto do negócio. Pretende ainda identificar as competências críticas para criar e viabilizar um negócio no contexto de E-Commerce.

Esta Ação tem como intuito dotar as PME de informação realista, fidedigna e sistematizada sobre o contexto nacional e internacional do E-Commerce, bem como identificar as principais barreiras à adoção – pelas PME da Zona Norte – de um modelo de negócio digital.

Objetivos:

- Diagnosticar, com base em informação realista e atual, o contexto nacional e internacional do E-Commerce;
- Dotar as PME de informação crítica e atual no domínio do E-Commerce - principais setores, segmentos de maior crescimento, principais marketplaces e tendências internacionais;
- Identificar oportunidades de negócio para as PME existentes no domínio do E-Commerce;
- Efetuar um levantamento das principais barreiras à adoção de um modelo de comércio eletrónico;
- Analisar e mapear as competências denominadas como críticas para o E-Commerce;

Serviço A – Caraterização do Contexto Internacional no Domínio do E-Commerce

A caraterização do contexto internacional no domínio do E-Commerce versa na identificação e análise da panorâmica e tendências do comércio online a nível internacional, no qual se procurará identificar os setores com maior intensidade de consumo, segmentos de maior crescimento, principais marketplaces, principais métodos de pagamento, principais *players* por setor, e outros aspetos relevantes neste formato de comercialização.

Para o efeito será conduzido um estudo direcionado, numa primeira fase, a mercados geográficos que apresentam as maiores taxas de crescimento em termos de comércio eletrónico (avaliado pelas compras online), a que se seguirá uma análise aprofundada do crescimento do comércio eletrónico nos principais setores de atividade.

A informação a produzir, através de um estudo, deverá permitir a qualquer empresa perceber em que medida o seu setor de atividade está (ou não) representado no comércio eletrónico e em que mercados geográficos. Da mesma forma, permitirá perceber quais os marketplaces com maior penetração nesses mercados e através de alguns padrões identificar boas práticas e informação relevante para a tomada de decisão.

A intervenção abrange a análise, seleção, tratamento e estruturação da informação, geração de conteúdos e disponibilização da informação em formato apelativo e alinhados com o objetivo pretendido.

O presente estudo deverá incluir a:

- 1 – Identificação das principais tendências de mercados e setores;
- 2 - Análise dos diferentes *marketplaces* e ferramentas disponíveis;
- 3 - Benchmarking e divulgação de boas práticas.

O desenvolvimento deste estudo de caracterização do contexto internacional no domínio do E-Commerce deverá estar concluído até 31 de Março de 2022.

Resultado final:

- Relatório de “Caraterização do Contexto Internacional no Domínio do E-Commerce”, no formato PDF, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

Serviço C e B – Identificação das Principais Barreiras à Adoção do E-Commerce pelas PME Nacionais - Desenho e conceção do inquérito a aplicar e Aplicação do inquérito - Aplicação do inquérito

Pretende-se com a identificação das principais barreiras à adoção do E-Commerce pelas PME Nacionais obter a opinião das mesmas, através de um inquérito direcionado a 25 PME da Região Norte que já vendam online, relativamente às dificuldades observadas na adoção deste modelo de negócio, nas principais vantagens e desvantagens, nas mudanças que tiveram que operar, nos critérios que ponderaram no desenho da sua estratégia online, das competências que se revelaram fundamentais, entre outros aspetos.

O inquérito, que poderá decorrer online ou presencialmente, dependendo da disponibilidade demonstrada pelas PME, deverá apresentar perguntas concretas que permitam a obtenção de respostas assertivas, minimizando a ocorrência de desvios aquando do tratamento da informação.

Os resultados do diagnóstico devem constituir-se como uma ferramenta de capacitação das PME da região Norte na adoção do E-Commerce, servindo de suporte ao desenho da estratégia de E-

Commerce e acelerando o processo de penetração e consolidação, na medida em que permite antever algumas barreiras à entrada e definir (ainda num estágio preliminar) medidas concretas que permitam mitigar o impacto dessas barreiras.

A intervenção a realizar no âmbito deste serviço inclui o desenho e conceção do inquérito, identificação e seleção das empresas, aplicação do inquérito, análise e tratamento da informação, disponibilização de um relatório que permita a disseminação dos resultados.

A amostra deverá ser previamente validada pela entidade adjudicante.

O desenvolvimento deste serviço de “identificação das principais barreiras à adoção do E-Commerce pelas PME nacionais” deverá estar concluído até 31 de Março de 2022.

Resultado final:

- Relatório com a “Identificação das Principais Barreiras à Adoção do E-Commerce pelas PME Nacionais”, no formato PDF, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

Serviço D - Mapeamento de competências críticas para o e-commerce - Análise de dados e relatório das principais barreiras para as PMEs

O Serviço C complementa – em termos de resultados esperados e impacto nas PMEs beneficiárias – o serviço B. Especificamente, pretende-se aproveitar o momento de interação direta com as PME (aplicação do inquérito) para aferir sobre as competências que se revelaram críticas para ser bem-sucedido no universo online, em que medida as mesmas já se encontravam internalizadas na estrutura da empresa e/ou obrigaram a um reforço. Por outro lado, pretende-se perceber se – no caso de ter sido necessário – esse reforço se materializou em formação específica ou, indo mais longe, obrigou à criação de áreas de atuação específicas e contratação de pessoas / serviços.

Do presente Serviço resultará, assim, um exaustivo e assertivo mapeamento das competências críticas para alavancar o comércio eletrónico nas PMEs, permitindo que estas possam perceber, através de uma análise rápida à sua estrutura, em que medida se encontram preparadas para avançar para o universo online.

O serviço engloba:

- Análise documental dos resultados do inquérito realizado ao universo das empresas;
- Revisão crítica da informação recolhida;
- Criação dos mapas de competências internas das empresas;
- Identificação de fatores críticos de sucesso e padrões de atuação;

- Estudo comparativo entre as competências identificadas nas empresas e as competências digitais;
- Elaboração do mapa de competências do universo das empresas;
- Identificação de barreiras, boas praticas e recomendações;
- Publicação e disseminação do estudo.

O desenvolvimento deste serviço de Mapeamento de competências críticas para o e-commerce deverá estar concluído até 31 de Março de 2022.

Resultado final:

- Relatório com o “Mapeamento de competências críticas para o e-commerce”, no formato PDF, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

LOTE 2 - CAPACITAÇÃO PARA O E-COMMERCE

O Lote 2 parte tem o intuito de disponibilizar às PME informação crítica de orientação e apoio ao processo de tomada de decisão.

Esta ação prevê a elaboração de 3 casos de estudo que permitirão o levantamento, a sistematização e disseminação de informação estratégica que potencie a capacitação e qualificação das PME nacionais, para uma efetiva e eficaz transição do seu modelo de negócio convencional para o digital.

Serviços E e F – Identificação e Caracterização de três Casos de Estudo: Modelos de Negócio Digitais para Setores Tradicionais

Os trabalhos a levar a cabo no âmbito do presente serviço centram-se na identificação e caracterização de casos de estudo que sejam representativos da abordagem adotada por empresas de setores tradicionais que, de forma bem-sucedida, evoluíram e diversificaram o seu modelo de negócio por via do E-Commerce.

Ao nível deste serviço e com base em dados reais, pretende-se ainda, através de dados estatísticos e fidedignos, apurar os benefícios que esta adoção acarreta e de que forma as PME nacionais podem entrar neste paradigma, antecipando algumas dificuldades já evidenciadas ao nível dos casos de estudo, podendo transformar estas dificuldades em oportunidades.

Os estudos de caso terão por base a procura e identificação das melhores práticas nestes setores, nomeadamente no processo de transição, e o peso relativo dos fatores críticos de sucesso, com o

intuito de obter um melhor desempenho por parte das PME nacionais a capacitar e qualificar neste domínio.

A elaboração dos casos de estudo deverá ser desenvolvida com base num trabalho de pesquisa e investigação intensiva e, sempre que relevante, em articulação direta com as empresas diretamente envolvidas.

Os estudos devem ter informação descritiva do caso e serem acompanhados por imagens e fotos elucidativas.

A identificação e caracterização deverão estar concluídos até 30 de abril de 2022.

Resultado final:

- Três relatórios um com cada um dos três “Casos de Estudo: Modelos de Negócio Digitais para Setores Tradicionais”, no formato PDF, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

Serviço G – Estudo das Estratégias de E-Commerce: marketplace ou loja online?

Um dos aspetos mais críticos no processo de tomada de decisão relativamente ao comércio eletrónico prende-se, precisamente, com a escolha do modelo mais adequado, entre os dois com maior representatividade: a loja online e a presença em *marketplaces*, ou até o modelo combinado das duas possibilidades.

Para o efeito, será realizado um estudo direcionado tendo por base, não apenas a bibliografia disponível, mas casos de sucesso e exemplos práticos dos diferentes modelos. Procurar-se-á efetuar um levantamento exaustivo das vantagens e desvantagens de cada um dos modelos, elencando os respetivos fatores críticos de sucesso, aspetos a considerar, setores em que predominam um e outro modelo, hábitos e tendências de consumo, que empresas de referência optaram por um ou outro modelo, que implicações legais / administrativas / fiscais tem cada um dos modelos definidos, entre outros aspetos relevantes.

A elaboração do estudo deverá envolver um trabalho compilação, análise e sintetização da informação disponível sobre a temática, com intuito de servir de guia na preparação e na tomada de decisão das PME para o E-Commerce. O Estudo deverá ter a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

O desenvolvimento deste serviço do “Estudo das Estratégias de E-Commerce: “*marketplace* ou loja online?” deverá estar concluído até 30 de abril de 2022.

Resultado final:

- Relatório sobre as “Estratégias de E-Commerce: marketplace ou loja online?”, no formato PDF, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

LOTE 3 - INTRA-EMPREENDEDORISMO E ACELERAÇÃO DO E-COMMERCE

O presente Lote parte do pressuposto de que os recursos internos das empresas são os seus principais ativos na definição, viabilização e consolidação do seu modelo de negócio, motivo pelo qual devem ser envolvidos, desde uma fase inicial, na definição da estratégia de comércio eletrónico.

Como tal, tem como objetivo fomentar o intraempreendedorismo e a inovação, como ferramentas estratégicas para a identificação de serviços / produtos / áreas de negócio que – no seio de negócios ditos convencionais – apresentem potencial para o comércio online. No âmbito deste Lote serão realizadas ações que potenciem o “empowerment” das PME na transição para a economia digital por via do E-Commerce.

Serviço H - Mapeamento de ferramentas estratégicas para dinamização do intra-empendedorismo - Estudo e identificação das ferramentas

No âmbito da presente tarefa serão realizados trabalhos no sentido de pesquisar, identificar e mapear as ferramentas disponíveis para apoiar a criação de dinâmicas internas de fomento do intra-empendedorismo.

Apesar de algumas dessas ferramentas, sobretudo de design thinking (como é o caso do modelo de canvas, mapa de empatias, mapa conceptual, entre outras) serem já amplamente conhecidas e, muitas delas, já exploradas pelas organizações, a verdade é que a sua aplicação à dimensão da própria empresa (ou seja, focando a sua realidade e os seus recursos) é praticamente inexplorada. O presente Serviço pretende, assim, de entre todas as ferramentas disponíveis, selecionar aquelas com maior aplicabilidade, disponibilizar igualmente uma breve síntese explicativa da aplicabilidade de cada técnica, com alguns exemplos de aplicação. As ferramentas serão utilizadas num contexto adaptativo, na vertente comércio eletrónico.

Esta explicação é, claramente, uma mais-valia na medida em que permite às PMEs avaliar, num curto espaço de tempo, quais as ferramentas que mais se adequam à sua realidade e ao seu contexto, permitindo antever igualmente o tipo de resultados expectáveis.

O Mapeamento de ferramentas estratégicas para dinamização do intra-empendedorismo deverá estar concluído até 31 de julho de 2022.

Resultado final:

- Relatório com o “Mapeamento de ferramentas estratégicas para dinamização do intra-empresendedorismo”, no formato PDF, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

Serviço I - Desenvolvimento de ferramenta de autodiagnóstico para o contexto e-commerce: marketplace ou loja online?

Face ao crescimento exponencial que o comércio eletrónico tem vindo a experienciar nos últimos anos, a generalidade das PME tenha já ponderado sobre a sua adoção para o seu negócio. Contudo, o levantamento das competências críticas, dos meios e recursos necessários, as definições do modelo acertado, entre outros aspetos, apresentaram-se como desafios aos quais a mesma maioria das empresas – por si mesma – não se encontra preparada para responder (ou, respondendo, fá-lo com uma enorme margem de erro que pode condenar, a partida, o seu modelo de comércio eletrónico). Assim, torna-se preponderante dotar as PME de uma ferramenta tecnológica, de acesso universal, que lhes permita, por um lado, diagnosticar qual a sua situação atual relativamente ao comércio eletrónico (permitindo antever se o trajeto a cumprir para ser bem-sucedida neste novo paradigma comercial se antevê mais curto ou mais longo, com maior ou menos investimento) e, por outro lado, que etapas deve cumprir (e que requisitos deve assegurar) para ter sucesso no domínio do comércio eletrónico.

Esta ferramenta de autodiagnóstico apresenta-se, assim, como um catalisador da estratégia de evolução dos modelos de negócio das PME, abrindo caminho para que as mesmas – de forma mais simples e rápida – consigam ter uma noção concreta de em que estágio se encontram e que passos devem dar para terem um modelo de comércio eletrónico de sucesso. Especificamente, trata-se de uma plataforma tecnológica, disponível através da Internet, que permitirá às empresas, tendo por base a resposta das mesmas a diferentes questões, avaliar parâmetros como nível de maturidade digital, recursos físicos e humanos disponíveis, política de devoluções, atendimento ao cliente, métodos de pagamento, etc. Estes parâmetros permitirão aferir um conjunto de indicadores que, no seu todo, permitirão uma avaliação do posicionamento da empresa no paradigma do comércio eletrónico.

Face ao resultado que a PME obtenha no diagnóstico, ser-lhe-ão apresentados igualmente os passos / etapas / requisitos a cumprir para que possa, rapidamente, estar apta a vender online para os mercados que considera prioritários, acelerando o processo e maximizando a probabilidade de sucesso das empresas.

O serviço a prestar é caracterizado por:

- Identificar e analisar ferramentas e metodologias de autodiagnóstico para o contexto e-commerce nacionais e internacionais;
- Selecionar, definir e fundamentar as competências a incluir na ferramenta de autodiagnóstico que melhor permitam aferir o contexto e-commerce;
- Definir questões/afirmações a serem incluídas no questionário a submeter para autoavaliação;
- Definir escala de parametrização dos critérios a avaliar;
- Definir conteúdos relacionados com os resultados a apresentar à empresa após o preenchimento do autodiagnóstico.
- Elaborar, testar e validar a ferramenta junto de potenciais utilizadores que permita reconhecer a viabilidade da ferramenta.

O Desenvolvimento de ferramenta de autodiagnóstico para o contexto e-commerce: marketplace ou loja online? deverá estar concluído até 31 de julho de 2022.

Resultado final:

- Ferramenta de autodiagnóstico para o contexto e-commerce, que apresente um design criativo, moderno e dinâmico aplicado a todas as páginas da ferramenta e que se enquadre nas temáticas do projeto. A ferramenta deverá ser integrada na plataforma do projeto e totalmente funcional em dispositivos móveis.

Serviço J – Programa de Aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL”: Definição do enquadramento, regras de participação e o acesso à consultoria

O programa de aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL” é direcionado a um conjunto de PME que apresentem enquadramento e potencial de evolução para o negócio online (que poderá ser, ou não, a adaptação do atual), disponibilizando-lhes sessões individualizadas e personalizadas de mentoria e consultoria.

A seleção das PME que irão usufruir da consultoria / mentoria terá por base um “concurso”, cujas regras de participação e critérios de avaliação / seleção serão definidos e amplamente comunicados ao tecido empresarial. Assim, as PME terão que apresentar elementos que permitam avaliar o potencial da sua ideia de negócio online, candidatando-se a receber mentoria e consultoria.

Do conjunto das PME candidatas deverão ser selecionadas 4 que, por sua vez, terão cada uma acesso a 4 ações de mentoria no sentido de amadurecer a sua ideia de negócio e definir o modelo de comércio eletrónico a adotar.

O Programa de Aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL”: Definição do enquadramento, regras de participação e acesso às ações de consultoria deverá estar concluída até 30 de abril de 2022.

Resultado final:

- Relatório com a definição do enquadramento, regras de participação e acesso às ações de consultoria do Programa de Aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL”, no formato PDF, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

Serviço K – Programa de Aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL”: Definição do enquadramento e regras de participação - Implementação das ações de consultoria

No seguimento do Serviço J, e depois de selecionadas as 4 PMEs, serão realizadas ações de consultoria. Estas ações de consultoria deverão facilitar e fomentar a transição para a era digital através da implementação do E-Commerce nas empresas e a adaptação das suas atividades àqueles que serão os principais desafios, atuando de forma mais eficaz nas suas fragilidades e oportunidades, permitindo traçar um plano de transição estratégico, rumo à divulgação e dinamização do setor nos mercados identificados como prioritários.

A intervenção abrange a seleção das empresas, organização e realização das sessões de capacitação e consultoria/mentoria, envolvimento de técnicos qualificados, follow-up e avaliação do feedback dos participantes.

A implementação das ações de consultoria do programa de aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL” deverá realizar-se por um período de 8 semanas, devendo estar concluída até 31 de julho de 2022.

Resultado final:

- Relatório, no formato PDF, com a implementação do Programa de Aceleração “DO CONVENCIONAL AO DIGITAL”, incluindo fotos e as folhas de presença, com a apresentação gráfica necessária para a distribuição por via eletrónica e respetiva impressão física do documento.

LOTE 4 - COOPERAÇÃO E SUSTENTABILIDADE FUTURA

O Lote 4 tem por objetivo potenciar a cooperação entre empresas, empreendedores e demais players no sentido de fomentar o surgimento e a exploração de sinergias conducentes a estratégias de E-Commerce vencedoras. Para tal, será potenciado o matching entre as empresas e peritos em E-Commerce (permitindo a colmatação das lacunas que impossibilitam / atrasam a adoção do E-

Commerce pelas PME), assegurando que todas as PME poderão ter acesso a informação crítica de forma sistematizada, mesmo após conclusão do projeto, e permitindo ainda a interação / cooperação entre diferentes empresas / empresários, entre outros.

Desta forma, pretende-se facilitar os acessos a conhecimento especializado e promover o alargamento da sua rede de contactos e de colaboração, potenciando a diversificação das suas competências e o cumprimento dos requisitos necessários para competirem, com sucesso, no novo paradigma da Indústria 4.0 e, mais especificamente, do comércio eletrónico.

Serviços L e M – Criação de uma bolsa de competências - consultores de suporte ao E-commerce - Criação da matriz/estruturação para registo da oferta e primeiro levantamento - oferta de competências de arranque

Especificamente, prevê-se a criação de uma Bolsa de Competências, da qual farão parte empreendedores, empresários, programadores, retalhistas, distribuidores, consultores, entre outros players que atuem nas diferentes fases da cadeia de valor do e-commerce. Para o efeito será construída uma matriz para registo da oferta de competências, a que se seguirá um primeiro levantamento (oferta de competências de arranque).

O registo na Bolsa de Competências será gratuito, devendo os interessados responder a um conjunto de questões parametrizadas que permitirão “categorizar” as suas competências e incluí-lo num determinado grupo de competências, facilitando assim o match entre procura e oferta num cenário de pesquisa, por parte das PME.

O serviço a prestar é caracterizado por:

- Identificar e analisar ferramentas e metodologias sobre Bolsa de competências de autodiagnóstico para o contexto e-commerce nacionais e internacionais;
- Selecionar, definir e fundamentar as competências a incluir na Bolsa de competências que melhor permitam às empresas apostar no e-commerce;
- Definir questões/afirmações a serem incluídas no questionário que permitirão “categorizar” as competências e incluindo-as num determinado grupo de competências, tanto na procura como na oferta;
- Definir conteúdos relacionados com assim o match entre procura e oferta num cenário de pesquisa, por parte das PME;
- Elaborar, testar e validar a ferramenta junto de potenciais utilizadores que permita reconhecer a viabilidade da ferramenta.

A Bolsa de Competências deverá estar concluída até 31 de julho de 2022.

Resultado final:

- Ferramenta de Bolsa de competências para o contexto e-commerce, que apresente um design criativo, moderno e dinâmico aplicado a todas as páginas da ferramenta e que se enquadre nas temáticas do projeto. A ferramenta deverá ser integrada na plataforma do projeto e totalmente funcional em dispositivos móveis.

LOTE 5 - COOPERAÇÃO E SUSTENTABILIDADE FUTURA

O Lote 5 diz respeito à Ação 4 “Cooperação e Sustentabilidade Futura”, nomeadamente à conceção e desenvolvimento de uma plataforma agregadora da informação obtida no lote 4.

Serviços N e O – Conceção e Disponibilização de uma Plataforma Web de Aceleração de E-Commerce

O presente serviço tem como objetivo o desenvolvimento e disponibilização de uma plataforma tecnológica (formato web) de aceleração do E-Commerce que, em termos práticos, funcionará como uma plataforma agregadora das diferentes ferramentas e mecanismos de apoio e dinamização do E-Commerce criadas no âmbito do projeto. Assim, e necessitando apenas de acesso à Internet, as PME poderão – num só sítio – encontrar todos os estudos e informação produzida no âmbito do projeto (desde o diagnóstico nacional ao internacional, passando pelo estudo dos modelos de E-Commerce e pelas ferramentas de fomento do intraempreendedorismo, sem esquecer a já referida Bolsa de Competências), devidamente agrupados e disponíveis para consulta e download, sem quaisquer custos associados.

Para assegurar uma excelente experiência do utilizador e facilitar a navegação e, por conseguinte, o rápido encontro da informação pretendida, pretende-se que a plataforma tenha na sua base um design responsivo, integrando princípios de UX e UI.

A plataforma deverá funcionar igualmente como veículo principal de comunicação do projeto, apresentando uma página especificamente dedicada ao mesmo, na qual se apresentarão os objetivos do projeto, o consórcio envolvido e o financiamento, fazendo uma referência explícita aos mecanismos e organismos financiadores. Da mesma forma, deverá estar disponível um formulário para subscrição de uma newsletter sobre o projeto.

O processo de desenvolvimento da plataforma compreenderá a definição de especificações, da arquitetura e funcionalidades, apresentação de *mockups*, tal como, desenvolvimento/programação da plataforma web, implementação de testes e disponibilização/lançamento online.

A Plataforma de Aceleração de E-Commerce deverá estar concluída até 31 março de 2022.

Resultado final:

- Plataforma Web de Aceleração de E-Commerce, que apresente um design criativo, moderno e dinâmico, que se enquadre nas temáticas do projeto. A plataforma deve ser totalmente funcional em dispositivos móveis.

A execução dos serviços tem subjacente uma afetação mínima do número horas tal como se apresenta na tabela infra.

LOTE	Nº Horas
LOTE 1	2015
LOTE 2	1785
LOTE 3	2705
LOTE 4	1050
LOTE 5	1483

Na monitorização da implementação dos serviços inerentes a cada lote será requerido ao respetivo fornecedor de serviços um reporte trimestral dos trabalhos realizados e as horas consumidas em cada serviço, tendo como referencial os limites na tipologia de projetos “Sistema de Apoio às Ações Coletivas (SAAC)” Norte 2020.