
CADERNO DE ENCARGOS

REENGENHARIA DE PROCESSOS - ATENDIMENTO MULTICANAL

AJUSTE DIRETO

PARTE I

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.^a

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos tem como objeto a aquisição de serviços de consultadoria para reengenharia de processos em atendimento multicanal no âmbito da candidatura AlgarveMaisDigital.

Artigo 2.^a

Forma e documentos contratuais

1. O contrato será reduzido a escrito, nos termos do n.º 1 do artigo 94.º CCP caso se aplique.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e 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 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 divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são identificados.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no art.º 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no art.º 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 3.º

Concorrentes

Serão admitidos os concorrentes que não se encontrem em nenhuma das situações referidas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de Janeiro e alterado pelo Decreto-Lei n.º 278/2008 de 2 de Outubro e que cumpram com todos os requisitos do Caderno de Encargos.

Artigo 4.º

Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Artigo 5º

Prazo

O contrato mantém-se em vigor até que estejam concluídos os trabalhos de consultadoria de acordo com o anexo técnico, em conformidade com os respetivos termos, condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do adjudicatário

Subsecção I

Disposições gerais

Artigo 6.^a

Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Definição de modelo de gestão por processos;
 - b) Reengenharia dos processos;
 - c) Proposta de revisão de configuração das aplicações de negócio;
 - d) Capacitação para implementação modelo de gestão de processos;
 - e) Desenvolvimento de formulários eletrónicos interativos no portal de serviços online municipal;
 - f) Criação das Instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrónicos desenvolvidos;
 - g) Capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários;
 - h) Programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados;
 - i) Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online

Artigo 7.^a

Conformidade e operacionalidade dos serviços

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir perante o contraente público com os serviços do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no Anexo Técnico do presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.
2. O adjudicatário é responsável perante o Município, por quaisquer falhas ou discrepância dos serviços do contrato que existam durante a duração do mesmo.

Artigo 10.^a

Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1. No caso de se comprovar a total operacionalidade dos serviços objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as

especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo Técnico do presente Caderno de Encargos, o Município, deve informar, por escrito, o fornecedor.

2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve garantir, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo Município, a operacionalidade dos serviços e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

Subsecção II

Dever de sigilo

Artigo 12.^a

Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. 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.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo fornecedor ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Artigo 13.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dois 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.

Artigo 14.^a

Preço contratual

1. O valor base que o Município, está disposto a pagar pela execução do objeto do contrato é de até € 19.990,00 (dezanove mil, novecentos e noventa euros).
2. Pelos serviços, objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Artigo 15.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo Município, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pelo Município 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 assinatura do auto de receção respetivo.
3. Em caso de discordância por parte do Município, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de cheque ou transferência bancária.

Artigo 16.^a

Caução

1. Não é exigível a prestação de caução por o preço contratual ser inferior a 200.000,00 € (duzentos mil euros), de acordo com o artigo 88.º do Decreto-lei 18/2008, de 29 de Janeiro.
2. O adjudicatário será notificado da adjudicação.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Artigo 17.^a

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento das datas e prazos dos serviços objeto do contrato, até 5%;
 - b) Pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até 5%;
 - c) Pelo incumprimento da obrigação de manutenção e atualização, até 5%;
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o Município pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5%.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos bens objeto do contrato cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
5. O Município 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 Município exija uma indemnização pelo dano excedente.

Artigo 18.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, 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 adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário 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 pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Artigo 19.º

Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Município pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a)* Atraso, total ou parcial, no cumprimento dos serviços objeto do contrato superior a um mês ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Município.

Artigo 20.^a

Resolução por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando:
 - a)* Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses ou o montante em dívida exceda 50% do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido mediante recurso a arbitragem, nos termos da Cláusula 21.^a.
3. Nos casos previstos na alínea *a)* do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo IV

Resolução de litígios

Artigo 21.^a

Foro Competente

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

Capítulo V

Disposições finais

Artigo 22.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 23.^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 Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 24.^a

Contagem dos prazos

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

Artigo 25.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular pelo Código dos Contratos Públicos, aprovado por Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro.

ANEXO TÉCNICO

REENGENHARIA DE PROCESSOS - ATENDIMENTO MULTICANAL

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

I. LOCAIS DE ENTREGA

MUNICÍPIO DE ALCOUTIM

Morada:

Rua do Município, nº12

8970-066 Alcoutim

II. OBJETIVO

2. O Município de Alcoutim pretende adquirir serviços de consultoria para reengenharia de processos em atendimento multicanal no âmbito da candidatura AlgarveMaisDigital.

REQUISITOS TÉCNICOS:

1. ESTRUTURA DE EXECUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E RESPECTIVOS RESULTADOS

O quadro seguinte apresenta as ações e fases de execução da presente prestação de serviços, bem como os resultados pretendidos:

Ações		Resultados
Ação 1 – Reengenharia de Processos	Fase 1 Definição de modelo de gestão por processos	Modelo de gestão por processos definido para área de negócio
	Fase 2 Reengenharia dos processos	Processos redesenhados para área de negócio
	Fase 3 Proposta de revisão de configuração das aplicações de negócio	Documentos de capacitação orientador para implementação das alterações/configurações necessárias nos sistemas de informação consonantes com os modelos de gestão aprovados e principais tabelas associadas
	Fase 4 Capacitação para implementação modelo de gestão de processos	Ações de capacitação para implementação do modelo de gestão de processos realizadas (Ações com duração de 2 dias cada em contexto real de trabalho)

Ações		Resultados
Ação 2 - Serviços Digitais Locais	Fase 1 - Desenvolvimento de formulários eletrônicos interativos no portal de serviços online municipal	Formulários eletrônicos interativos desenvolvidos no portal de serviços online municipal
	Fase 2 – Criação das Instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrônicos desenvolvidos	Instruções de formalidades administrativas elaboradas para os formulários eletrônicos desenvolvidos
	Fase 3 - Capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários	Ações de capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários (Ações com duração de 1 dia cada em contexto real de trabalho)
	Fase 4 - Programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados	Programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados (n.º de ações)
	Fase 5 - Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online	Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online (N.º de horas)

2. OBJETIVOS E CARATERIZAÇÃO TÉCNICA DAS ATIVIDADES

O quadro seguinte apresenta as ações e fases de execução da presente prestação de serviços, bem como os objetivos e caracterização técnica das atividades a desenvolver:

Ação 1 – Reengenharia de Processos

Fase	Designação	Objetivo	Caraterização técnica das atividades
Fase1	Definição de modelo de gestão por processos	Definição de modelo de gestão de processos para as áreas de negócio âmbito da intervenção da componente, consonante com a estratégia do executivo municipal e a regulamentação neste domínio bem como as melhores práticas conhecidas;	1.Definição de Modelo de Gestão por Processos Análise e discussão de estratégia do modelo para as seguintes temáticas enunciadas: . Organização de processos . Responsabilidades . Relação e articulação da unidade de gestão processual com outras funções . Normalização documental digital . Arquivo digital e arquivo físico . Modelos de relacionamento com intervenientes nos processos . Modelos de relacionamento com entidades externas . Modelo de controlo, reporte e análise funcional 2.Proposta de estruturação do modelo nas temáticas enunciadas 3.Divulgação do modelo aos serviços envolvidos
Fase 2	Reengenharia dos processos	Conduzir uma análise, reengenharia e redesenho de processos relevantes da gestão municipal nos vários domínios de intervenção pelo desenvolvimento promovendo a ligação entre as partes interessadas, no intuito de compreender a estrutura, políticas e operações de da organização e para recomendar soluções que permitam que a organização alcance suas metas nomeadamente a eliminação dos procedimentos, as atividades redundantes ou sem valor acrescentado, cumprindo os desideratos das melhores práticas.	Sessão de esclarecimento sobre metodologia, objetivos gerais de reengenharia e regras para a modelação e revisão de processos suportada nas boas práticas nacionais e internacionalmente conhecidas e aceites para a modelação e revisão de processos Caraterização da situação atual Definição do modelo do futuro - TO BE Desenho de processos com base na metodologia BPMN (número de processos definidos pelo Município de acordo com o quadro de resultados)

Fase	Designação	Objetivo	Caraterização técnica das atividades
Fase 3	Proposta de revisão de configuração das aplicações de negócio	Assegurar a reconfiguração das aplicações de negócio e gestão documental e arquivo digital acordo com o novo modelo de gestão de processos	1.Proposta de revisão de configuração da principais tabelas e parâmetros das aplicações de negócio e documentos suporte e arquivo digital de processos da área de negócio objeto de intervenção da operação, com especificação das propostas de ajustamento designadamente: .Criação/ajustamento de configurações de parâmetros e tabelas base associadas à classificação de processos e sincronização com sistemas de gestão documental . Criação/ajustamento de configurações de tabelas base associadas aos órgãos, gestores de procedimento e tipos informação de acordo com as ações tipificadas definidas na reengenharia de processos . Definição dos dados de processo e apoio na harmonização dos modelos de documentos das aplicações . Revisão de regras de interface com outras soluções internas ou de entidades externas que suportem os processos
Fase 4	Capacitação para implementação modelo de gestão de processos	Transferência de conhecimento em contexto de trabalho para implementação efetiva do novo modelo de gestão de processos	1.Sessões de análise da informação constante do sistema de gestão de processos e definição de ações de tratamento processual de acordo com os pressupostos e regras do novo modelo de gestão de processos 2.Sessões de transferência de conhecimento no âmbito da tramitação desmaterializada dos processos de acordo como o novo modelo.

Ação 2 - Serviços Digitais Locais

Fase	Designação	Objetivo	Caraterização técnica das atividades
Fase 1	Desenvolvimento de formulários eletrónicos interativos no portal de serviços online municipal	Disponibilização de formulários eletrónicos com maior significância para o cidadão/empresa, das áreas de negócio âmbito da intervenção da componente, de acordo com o catálogo de serviços definido pelo Município, assente na funcionalidade específica da plataforma de serviços online, para que os cidadãos e as empresas possam submeter online pedidos e requerimentos, e consultar o estado dos seus processos, potenciando a facilidade do acesso aos serviços e transparência da administração local.	1.Análise e sistematização de dados temáticos e elementos instrutórios dos formulários 2.Criação/ajustamento de configurações de tabelas base associadas aos tipos pedido, requerimentos, tipo de operação urbanística, tipo de construção e tipo de utilização, elementos instrutórios, regras de validação (assinatura digital e formato), bem como a tabela de relação de dados que releva para a seleção filtrada dos formulários. 3.Desenvolvimento de formulários eletrónicos Desenvolvimento de formulários específicos no portal de serviços online e atendimento digital intermediado 4.Configuração de registos de formulários para integração nos sistemas de gestão documental e gestão de processos de negócios específicos 5.Testes de desenvolvimento formulários 6.Testes de aceitação de formulários desenvolvidos

Fase 2	Criação das Instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrónicos desenvolvidos	Criação das instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrónicos desenvolvidos, visando capacitar também os recursos humanos que farão o atendimento presencial e darão apoio aos utilizadores dos serviços online.	1.Elaboração das instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrónicos desenvolvidos de acordo com as suas especificações regulamentares 2.Configuração das instruções de formalidades administrativas ajustadas no portal de serviços online municipal 3.Testes de aceitação das instruções de formalidades administrativas ajustadas no portal de serviços online municipal
Fase 3	Capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários	Transferência de conhecimento em contexto de trabalho para implementação efetiva do atendimento multicanal suportado pelos novos formulários.	1.Sessões de transferência de conhecimento de técnicas de atendimento suportado no portal de atendimento nomeadamente em: Formulários de atendimento Instruções de apoio suporte ao atendimento presencial e serviços online Novos mecanismos de pagamento 2.Transferência de conhecimento sobre técnicas de atendimento de áreas de negócio específicas, como sejam por exemplo o urbanismo, visando garantir a interdisciplinaridade com os cidadãos e com os diversos serviços de backoffice.
Fase 4	Programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados	Identificação de públicos alvo das ações e definição dos indicadores de impacto Sensibilizar e divulgar os serviços de e-government disponibilizados a grupos de cidadãos/empresas e capacitação para a sua efetiva utilização	1.Identificação de públicos alvo das ações e definição dos indicadores de impacto 2.Conceção de programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados 3. Realização de sessões de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados grupos de cidadãos/empresas com a aplicação de questionários aos participantes nas ações que permitam aferir o cumprimento de indicadores de avaliação de perceção de impacto da ação.
Fase 5	Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online	Consolidar a prestação de serviços digitais locais em função das propostas de melhoria identificadas pelos utilizadores e serviços municipais e apoio dos serviços municipais em ações de atendimento remoto a cidadãos/empresas para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados.	1.Suporte técnico remoto no âmbito do número de horas contratualizadas, durante o período de duração da atividade, para desenvolvimento de ações do tipo: .Análise de dúvidas e questões que carecem de esclarecimento por parte dos serviços municipais relativamente à submissão digital de formulários eletrónicos interativos desenvolvidos no portal de serviços online municipal que poderão ser formuladas por telefone e correio eletrónico; .Ajustamento dos formulários eletrónicos interativos desenvolvidos no portal de serviços online municipal ou proposta de ajustamento de tabelas suporte das aplicações de negócio, em função das propostas de melhoria identificadas pelos utilizadores e serviços municipais; .Participação e apoio aos serviços municipais em ações de atendimento/esclarecimento remoto a cidadãos/empresas para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados.

3. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- a) Cabe ao Município de Alcoutim a decisão sobre o ambiente de configuração e testes de acordo com o aconselhado pela software house, a qual será comunicada à entidade adjudicatária previamente ao início de qualquer trabalho.
- b) Cabe ao Município de Alcoutim a disponibilização dos ambientes, bases de dados e acessos às soluções a configurar nomeadamente soluções de atendimento multicanal e outras soluções como sejam a de gestão documental ou de negócio para efeitos da análise dos testes de submissão.
- c) Cabe ao Município de Alcoutim:
 - i. A disponibilização do layout base do formulário e das instruções de formalidades administrativas à entidade adjudicatária previamente ao início de qualquer trabalho;
 - ii. Adaptação dos formulários/instruções em formato “.odt” caso existam alterações de estrutura ou dados e características do Município de Alcoutim que venham ser introduzidas no decorrer do processo;
 - iii. A introdução em qualquer documentação a produzir de logotipos ou brasão do Município de Alcoutim, menções ou dados específicos do Município, tais como: denominação, moradas, NIPC, contatos e a referência do respetivos formulários e documentos.
 - iv. De modo a refletir no desenvolvimento a conformidade com normas legais e regulamentares específicas no âmbito do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD), deve o compete ao Município de Alcoutim a definição e configuração das informações e consentimentos a prever nos termos da sua Política de Privacidade e Proteção de Dados em vigor.
 - v. De modo a refletir no desenvolvimento a conformidade com disposições regulamentares municipais, deve o Município fornecer à entidade adjudicatária esses mesmos regulamentos ou normas em vigor.
- d) Não se encontram incluídos na prestação de serviços quaisquer obrigações de configuração de aplicações de negócio, devendo apenas ser fornecidos os dados e documentos

orientadores de configuração, bem como os documentos resultantes da catalogação e normalização de requerimentos/pedidos/elementos instrutórios em formato de folha de cálculo para configuração pelo Município de Alcoutim.

- e) Não se encontram incluídos na prestação de serviços quaisquer serviços de migração entre ambientes ou bases de dados de produção e testes.
- f) Não se encontram incluídos na prestação de serviços quaisquer tarefas de configuração de aplicações de negócio inerentes à faturação e pagamentos dos serviços a disponibilizar no portal de serviços online.
- g) O suporte previsto na Fase 5 da Ação 2 decorre da solicitação dos serviços municipais, sendo estimado pelo prestador de serviços um volume de horas a utilizar no âmbito do número contratualizado. Em caso de disparidade do número de horas efetivamente despendidas deve o relatório mensal justificar a mesma.
- h) Compete ao Município a disponibilização dos ambientes, bases de dados e acessos às soluções nomeadamente soluções de atendimento multicanal e outras soluções como sejam a de gestão documental ou de negócio para efeitos da análise e ajustamentos requeridos na Fase 5 da Ação 2.
- i) Compete ao Município a disponibilização de meios seguros de acesso remoto para a realização dos trabalhos previstos e de plataformas para realização de sessões online com cidadãos/empresas.
- j) Não se encontram incluídos na prestação de serviços de suporte técnico remoto a disponibilização de números telefónicos dedicados em permanência para esclarecimento de dúvidas a cidadãos/empresas ou a disponibilização de endereço de correio eletrónico, onde a qualquer momento os cidadãos/empresas possam remeter dúvidas e questões que carecem de esclarecimento.
- k) A assessoria de revisão regulamentar âmbito da presente prestação de serviços, compreende apenas a componente matéria jurídica de direito local e instrumental dos mesmos, cabendo a definição de componentes técnicas aos serviços do Município.

4. CRONOGRAMA DE TRABALHOS

Ações		Mês de início previsto, após a assinatura do contrato	N.º Meses
Ação 1 – Reengenharia de Processos	Fase 1 Definição de modelo de gestão por processos	Mês 1	1
	Fase 2 Reengenharia de processos	Mês 1	1
	Fase 3 Proposta de revisão de configuração das aplicações de negócio	Mês 2	1
	Fase 4 Capacitação para implementação modelo de gestão de processos	Mês 3	1
Ação 2 - Serviços Digitais Locais	Fase 1 - Desenvolvimento de formulários eletrónicos interativos no portal de serviços online municipal	Mês 2	1
	Fase 2 – Criação das Instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrónicos desenvolvidos	Mês 3	1
	Fase 3 - Capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários	Mês3	1
	Fase 4 - Programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados	Mês 4	1
	Fase 5 - Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online	Mês 4	3