



aicep Portugal Global

AGÊNCIA PARA O INVESTIMENTO E COMÉRCIO EXTERNO DE PORTUGAL, E.P.E. (AICEP)

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA EM DESIGN THINKING, SERVICE DESIGN
E PROTOTIPAGEM PARA ELABORAR A ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DE PLATAFORMA
DE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TRANSVERSAL**

CPR-77/2021/DDC

DIREÇÃO DIGITAL E COMUNICAÇÃO

CADERNO DE ENCARGOS



aicep Portugal Global

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto do Contrato

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas do Contrato a celebrar, que tem por objeto a aquisição de serviços de consultoria em Design Thinking, Service Design e Prototipagem para elaborar a especificação funcional de plataforma de Customer Relationship Management (doravante designado abreviadamente por CRM) transversal para a Agência para o Investimento e Comércio Externo, E. P.E, adiante designada por AICEP, com as especificações técnicas constantes da Parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.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 suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceitos pelo Conselho de Administração da AICEP;
 - 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;
 - f) A declaração de consentimento relativa à proteção de dados pessoais (Anexo A).
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual ali são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 2 da presente cláusula e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual (doravante CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Preço Base

1. Pela prestação dos serviços objeto do procedimento, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AICEP pagará ao adjudicatário, o preço constante da sua proposta, que não pode exceder o preço base de € 74.900,00 (setenta e quatro mil e novecentos euros), a que acresce IVA.



aicep Portugal Global

2. O preço base resultou da consulta preliminar efetuada ao mercado, efetuada nos termos do disposto no artigo 35.º-A do CCP.
3. Os preços hora máximos para os consultores não podem exceder os valores a seguir discriminados:
 - a) Gestor de Projeto: € 65,00
 - b) Arquiteto: € 55,00
 - c) Consultor Tecnológico: € 32,50
 - d) Consultor Funcional: € 50,00
 - e) Consultor Estratégico: € 62,50
 - f) WebDesigner: € 32,50
4. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AICEP, incluindo designadamente as despesas com:
 - a) Alimentação e deslocação de meios humanos;
 - b) Quaisquer encargos decorrentes da utilização de obras protegidas por direitos de autor e direitos conexos e da utilização de direitos privativos protegidos pela propriedade industrial, como patentes, licenças e marcas registadas ou outros direitos similares, incluindo nomes de domínio, utilizados na ou necessários à execução dos serviços objeto do contrato a celebrar, se aplicável;
 - c) Todas as despesas inerentes à correta prestação dos meios humanos e técnicos, despesas de aquisição, transportes, armazenamento e manutenção de meios materiais e informáticos, telecomunicações, fiscalidade, bem como quaisquer encargos decorrentes de seguros, ou de quaisquer licenças.

Cláusula 4.ª

Local de Prestação dos Serviços

Os serviços serão realizados nas instalações da AICEP do Porto ou de Lisboa, contudo poderão também ser realizados, quando possível e adequado, por mútuo acordo, em modo remoto.

Cláusula 5.ª

Prazo de Vigência do Contrato

1. O contrato produz efeitos à data da sua assinatura, mantendo-se em vigor até ao dia 31 de dezembro de 2022 ou, até ao término do futuro concurso de aquisição de CRM que a presente contratação se destina a apoiar, caso este último facto venha a ocorrer em momento anterior, sem prejuízo das obrigações que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. As fases até à apresentação da minuta de Especificação Técnica para as Cláusulas Técnicas do já referido futuro concurso de Aquisição de CRM, devem ficar concluídos até 4 meses após o início do contrato.



CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 6.ª

Obrigações Gerais do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações principais:

- a) Cumprir integralmente as obrigações resultantes do contrato;
- b) Executar os serviços que lhe foram adjudicados, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- c) Assegurar a inexistência de situações de incompatibilidade ou de conflito de interesses;
- d) Assegurar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação de acordo com as boas práticas de segurança de informação;
- e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento dos sistemas de organização e informação necessários à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa;
- f) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível, a prestação do serviço ou o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- g) Obrigação de não alterar as condições de prestação dos serviços contratados;
- h) Obrigação de garantir a continuidade da prestação dos serviços pelo prazo máximo de vigência contratual;
- i) Obrigação de não ceder a sua posição contratual sem prévia autorização, dada por escrito pela AICEP;
- j) Cumprir toda a legislação e orientações em vigor, no que concerne à prestação dos serviços objeto do presente procedimento;
- k) Obrigação de prestar, de forma correta e fidedigna, todas as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- l) Obrigação de comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.

2. Ao adjudicatário competirá, inteirar-se de todos os aspetos específicos e dos diversos condicionalismos legais, regulamentares e operacionais referentes à prestação integral dos serviços, tendo em vista a sua boa execução e competindo-lhe ainda, a realização de todos os serviços acessórios que forem considerados necessários.



3. O adjudicatário será igualmente responsável pelos danos causados pelo incumprimento e/ou cumprimento defeituoso do objeto do contrato, devidos a negligência, quebra de sigilo e não cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis à adequada prestação de serviços em causa.
4. Os profissionais afetos à equipa proposta pelo adjudicatário só podem ser substituídos mediante o expresse e prévio consentimento da AICEP, após verificação que essa substituição proporciona um nível de qualidade equivalente ou superior.

Cláusula 7.ª

Dever de Sigilo

1. O adjudicatário e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação aplicável a sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, 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 a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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.
4. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do dever de sigilo pelo adjudicatário ou pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à adjudicante o direito à resolução imediata do contrato sem qualquer contrapartida ao adjudicatário.
5. O dever de sigilo mantém-se indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela adjudicante, 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.

Cláusula 8.ª

Dados Pessoais

A AICEP e o adjudicatário comprometem-se a tratar os dados pessoais no estrito cumprimento da legislação nacional e comunitária aplicável à proteção de dados pessoais, através de medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus dados pessoais, de forma a evitar a perda, mau uso, alteração e acesso não autorizado aos mesmos, nos termos do documento que se anexa como Anexo A.

Cláusula 9.ª

Incompatibilidade, Impedimentos e Conflitos de Interesses

1. Ao adjudicatário são aplicáveis, com as devidas adaptações, as regras relativas às garantias de imparcialidade previstas no Código do Procedimento Administrativo.
2. Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o adjudicatário, por força do contrato ou mesmo no exercício de outras atividades, pessoais ou profissionais, tenha de tomar



aicep Portugal Global

opções técnicas, propor decisões ou emitir pareceres, com reflexo direto ou indireto em procedimentos de qualquer natureza, em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros à entidade adjudicante, privados ou públicos e que, por essa via, prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor, ou que possam suscitar dúvida fundada sobre a isenção e o rigor que são devidos.

3. Caso, ao longo da prestação de serviços objeto do presente procedimento, venha a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos da lei ou indicados nos números anteriores, o adjudicatário compromete-se a informar a adjudicante desse facto e a tomar as medidas necessárias à sua superação.

4. O adjudicatário não poderá concorrer ao futuro procedimento de aquisição do CRM Transversal, quer diretamente quer por interposta pessoa.

Cláusula 10.ª

Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento do serviço, de marcas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade industrial, se aplicável.

2. Caso a AICEP venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

3. O adjudicatário é responsável por qualquer violação das normas legais ou direitos de terceiros em relação a patentes, modelos de utilidade, marcas, modelos e desenhos industriais, direitos de autor ou direitos conexos, bem como quaisquer direitos de propriedade intelectual por ele utilizados, em que incorra no âmbito do contrato.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AICEP

Cláusula 11.ª

Preço Contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, a AICEP pagará ao adjudicatário o valor resultante do preço contratual que resulte da proposta adjudicada, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço contratual não pode em caso algum ser superior ao preço base.

3. Não será permitida a revisão do preço contratual durante a vigência do contrato.

4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AICEP, como seja a manutenção das condições técnicas para o fornecimento dos serviços objeto do contrato ou quaisquer encargos decorrentes de utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.



Cláusula 12.ª

Condições de Pagamento

1. O pagamento do preço contratual será efetuado da seguinte forma:
 - a) A componente da Bolsa de Horas será faturada mensalmente, no montante efetivamente consumido no mês;
 - b) O restante montante do preço contratual será pago de acordo com as subalíneas seguintes:
 - i. 15% com a entrega do Mapa de Stakeholders, sujeita à entrega e aprovação dum Relatório de Acompanhamento;
 - ii. 25% com a conclusão das fases de análise da *customer journey* e de ideação, com a entrega dos respetivos relatórios, sujeita à entrega e aprovação de um Relatório de Acompanhamento;
 - iii. 30% com a entrega dos protótipos do conjunto *core* de funcionalidades, sujeita a entrega e aprovação dum Relatório de Acompanhamento;
 - iv. 30% com a conclusão da fase de auscultação ao mercado e entrega das Especificações Técnicas e Funcionais, assim como dos Critérios de Adjudicação para o futuro concurso de aquisição do CRM, sujeita a entrega e aprovação do Relatório de Acompanhamento.
2. As faturas são emitidas em nome da AICEP, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem especificar o número do compromisso e devem ser apresentadas até ao dia 20 do respetivo mês.
3. Em caso de discordância por parte da AICEP, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Não são aceites adiantamentos por conta dos serviços a prestar.
5. Desde que devidamente emitidas, e observado o disposto nos números anteriores, as faturas serão pagas através de transferência bancária, para o IBAN indicado pelo adjudicatário.
6. É da inteira e exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento das suas obrigações fiscais e parafiscais, declarativas e de pagamento, bem como o atempado tratamento de questões administrativas associadas à sua atividade junto das instituições competentes, incluindo seguros e licenças respeitantes à atividade prosseguida ao abrigo do contrato.
7. Em caso de atrasos no pagamento por parte do contraente público o cocontratante tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.

CAPÍTULO III

SANÇÕES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 13.ª

Sanções Contratuais

1. No caso de incumprimento do prazo fixado no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada uma sanção contratual, no montante máximo de 1% do valor do contrato por cada dia de atraso na prestação dos serviços objeto do procedimento.



aicep Portugal Global

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a AICEP pode exigir-lhe uma pena pecuniária.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AICEP tem em consideração, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
4. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AICEP exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14.ª

Resolução por parte da AICEP

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a AICEP pode resolver a prestação de serviços, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. Considera-se incumprimento definitivo, para efeitos do disposto na alínea a) do nº. 1 do artigo 333.º do CCP, o atraso na execução das obrigações resultantes do caderno de encargos, após a interpelação para o cumprimento.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.
4. A resolução não prejudica a aplicação de quaisquer sanções contratuais aplicadas nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 15.ª

Resolução por parte do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver a prestação de serviços, nos termos do artigo 332.º do CCP.
2. Em caso de incumprimento de obrigações pecuniárias pela AICEP por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à AICEP, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a AICEP cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. O direito de resolução é exercido por via judicial.

Cláusula 16.ª

Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas, 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 evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves,



aicep Portugal Global

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 adjudicatário ou a grupos de sociedades em que esta 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 adjudicatário 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, devendo-se de igual modo informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 17.ª

Revogação

- 1. O contrato a celebrar pode, a qualquer momento, ser revogado por acordo entre a AICEP e o adjudicatário.
- 2. O acordo de revogação reveste a forma escrita.
- 3. A revogação não implica o pagamento de qualquer indemnização à contraparte.
- 4. O acordo de revogação pode prever que, caso seja do interesse da AICEP, deve o adjudicatário garantir a prestação de serviços por um período mínimo, nas condições vigentes à data da revogação, de modo a ser possível efetuar novo procedimento e a garantir a prestação de serviços objeto do presente caderno de encargos.

CAPÍTULO IV

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 18.ª

Foro Competente

Para resolução de eventuais litígios emergentes da validade, interpretação, execução, incumprimento ou resolução do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.



CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 19.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

Ao adjudicatário não assiste o direito de ceder a terceiros, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou a fazer-se substituir, por qualquer forma, na prestação de serviços sem autorização prévia da AICEP e dada por escrito e nos termos das disposições aplicáveis do CCP.

Cláusula 20.ª

Comunicações e Notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre entidade adjudicante e adjudicatária, devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para as instalações ou sede da contraparte nos termos indicado no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
3. Toda e qualquer comunicação, notificação e/ou documentação emitida pelo adjudicatário em sede de execução contratual terá de ser, obrigatoriamente, redigida em português e dirigida por correio eletrónico para aicep@portugalglobal.pt.

Cláusula 21.ª

Legislação Aplicável e Casos Omissos

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
2. Em tudo o mais que não esteja expressamente previsto no Contrato no Caderno de Encargos aplicar-se-á o disposto no CCP e demais legislação conexa aplicável.

Cláusula 22.ª

Gestor do Contrato

A AICEP designa como Gestor de Contrato, o trabalhador da Direção Digital e Comunicação da AICEP, António Lourenço Castilho Anjos, a quem competirá acompanhar permanentemente a execução do contrato e exercer as competências previstas no artigo 290.º-A do CCP.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. ENQUADRAMENTO



aicep Portugal Global

1.1 A Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., geralmente designada por AICEP, é uma entidade pública de natureza empresarial vocacionada para o desenvolvimento de um ambiente de negócios competitivo que contribua para a globalização da economia portuguesa.

A AICEP presta serviços em primeira linha às empresas exportadoras, ou com interesse em iniciar a atividade exportadora, a investidores e potenciais investidores em Portugal, nacionais e estrangeiros, e aos potenciais clientes internacionais das empresas portuguesas.

1.2 A AICEP tem presença nacional, no Porto, em Lisboa e em 8 lojas de exportação, bem como internacional, em mais de 60 delegações espalhadas pelos 5 continentes.

Dá suporte a entidades institucionais ligadas à governação (economia e diplomacia económica), à agregação de atividades produtivas (ex.: associações sectoriais) e ao ensino e aprendizagem.

Também avalia candidaturas a incentivos concedidos no âmbito de programas europeus de financiamento e acompanha os respetivos processos.

A AICEP é responsável pela promoção e gestão do INOV Contacto - programa de Estágios Profissionais Internacionais, dirigido a Jovens com Formação Superior e Entidades que queiram reforçar as suas equipas com talento português, estágios esses que decorrem em qualquer parte do mundo, durante 6 a 9 meses, em que os jovens desenvolvem as suas competências no mercado internacional e as entidades em que são colocados usufruem de capital humano altamente qualificado para impulsionar o seu negócio.

A AICEP é responsável pelo planeamento, a organização e a articulação da participação portuguesa em exposições universais e internacionais.

A AICEP presta serviços de capacitação a empresas que pretendem expandir o seu negócio para novos mercados, proporcionando-lhes ferramentas que reduzem o risco e acrescentam valor ao seu plano de internacionalização.

A AICEP gera produtos de conhecimento que apoiam as empresas na tomada de decisões estratégicas que potenciem as suas exportações e proporciona um acompanhamento de consultoria, por medida, a empresas já internacionalizadas.

A AICEP identifica oportunidades de investimento para empresas estrangeiras em expansão/internacionalização, proporciona acompanhamento na fase de prospeção e apoia a instalação local do negócio em todas as suas vertentes, mantendo um serviço de *aftercare* após a instalação, com consultoria por medida.

1.3 Atualmente a AICEP tem em curso um projeto de Transformação Digital, destinado a maximizar o recurso a ferramentas digitais para melhorar a capacidade interna de análise e previsão, conhecer melhor os Clientes e Mercados, facilitar a ligação com os Clientes e outras Entidades, dotando-os de recursos de *Self Service* capazes de agilizar o seu acesso a informação qualificada 24x7.

Estas plataformas são alimentadas por um vasto conjunto de informação, obtida internamente, assim como de outras fontes externas, que é disponibilizada num *Datalake* com recurso a *BigData*, permanentemente alimentado a partir dos sistemas operacionais instalados e do contributo de fornecedores de informação externos.

Processos automáticos, suportados por tecnologias de *Machine Learning*, *Artificial Intelligence*, *Text Mining* e *Web Scrapping*, entre outras, modelizam os dados, identificam padrões, encontram informação relevante, quer no *Datalake* quer na *Web*, e criam novo conhecimento, disponibilizado às equipas internas e Clientes.



2. NECESSIDADE

No âmbito das diferentes atribuições da AICEP, a atividade de relacionamento com as empresas, quer exportadoras quer investidoras, assim como com os potenciais investidores, é intensa. Também com outras instituições e organismos do Estado, é desenvolvido um trabalho complexo e permanente, destinado a coordenar todas as medidas necessárias a facilitar o desempenho das empresas e a concretizar projetos, quer a nível de exportações quer de investimento.

Este trabalho é realizado por uma vasta equipa, distribuída por diferentes Direções, cujas diferentes atribuições se complementam no serviço prestado, sendo estas as mais relevantes que se relacionam diretamente com os Clientes:

→ Direção Comercial (DC): com a função principal de apoio às empresas portuguesas em processo de Internacionalização, é a peça central na relação, tendo cerca de 60 Gestores de Cliente;

→ Direção de Angariação (DA): com a função de captação proativa de potenciais investidores e apoio aos potenciais investidores na identificação e concretização de investimentos, tendo 11 Gestores de Conta em Portugal e 3 no estrangeiro (FDI Scouts);

→ Rede Externa/Direção da Rede Externa e Institucionais (DREI): delegações da AICEP no estrangeiro, abrangendo cerca de 60 países. Apoia as empresas portuguesas no mercado, identifica potenciais compradores, apoia as ações de promoção no mercado, ajuda na captação de potenciais investidores e faz a ligação com as embaixadas e consulados. A DREI é a equipa em Portugal que coordena a apoia o trabalho da Rede Externa e assegura a ligação com as entidades institucionais em Portugal;

→ Direção de Incentivos (DI): analisa todas as candidaturas a incentivos financeiros dos programas de apoio da UE (PT2020 e outros), apresentados pelas empresas referentes a temas de internacionalização, e ainda candidaturas a benefícios fiscais. Assegura a interface técnica com as entidades financiadoras dos diversos programas;

→ Direção de Verificação de Incentivos (DVI): Analisa e acompanha a execução dos projetos referentes a contratos de incentivos financeiros e de benefícios fiscais;

→ Direção de Custos de Contexto e PIN (DCCPIN): identifica a existência de custos de contexto anticompetitivos para as empresas e apresenta propostas no sentido da sua eliminação. Coordena ainda a atividade da Comissão Permanente de Apoio ao Investidor (CPAI), que acompanha os projetos de investimento relevantes, incluindo os Projetos de Interesse Nacional (PIN), com vista à agilização de procedimentos e redução de prazos;

→ Direção do INOV Contacto (DINOV): desenvolve o Programa INOV Contacto, estágios internacionais para jovens quadros, selecionando estagiários e empresas recetoras no estrangeiro, apoiando e coordenando a realização dos estágios

Qualquer um dos processos em concreto, internacionalização/exportações e investimento, requer normalmente a envolvimento de outras entidades e instituições, sendo estas as mais relevantes:

- IAPMEI
- Turismo de Portugal
- Ministério dos Negócios Estrangeiros
- Ministério da Economia
- Comissões de Coordenação Regionais
- AICEP GlobalParques
- Comunidades Intermunicipais
- Municípios
- Agência do Ambiente
-



aicep Portugal Global

Cada processo/projeto de exportação ou investimento promovido por uma empresa envolve múltiplas entidades públicas, que não partilham a mesma informação sobre o perfil dessa empresa, tendo visões incompletas ou fraturadas da sua realidade. Por outro lado, o rastreamento de todo este relacionamento assume uma importância elevada pelo que a AICEP pretende dotar as equipas duma ferramenta de Customer Relationship Management (CRM), moderna, flexível, facilmente escalável e com capacidade de integração com todas as plataformas internas.

Esse CRM será disponibilizado para algumas das entidades externas anteriormente enumeradas, de forma que haja um conhecimento transversal do cliente e uma melhor coordenação global.

Atualmente a AICEP tem em funcionamento uma aplicação desenvolvida internamente para o suporte às diferentes atividades, designada por Gestão Integrada de Clientes (GIC). Tem também uma outra aplicação análoga – a Intranet de Gestão Comercial (IGC) -, mas que, atualmente, só é utilizada para apoio a tarefas relacionadas com a gestão dos Incentivos Europeus, cuja análise e acompanhamento é feita pela AICEP, e ainda para apoio às tarefas relacionadas com Custos de Contexto e apoio à estrutura do Comité Permanente de Acompanhamento de Projetos de Investimento (CPAI).

Para proceder à seleção e aquisição deste CRM, a AICEP pretende começar com um processo de Design Thinking, Service Design, identificação de necessidades e de especificação dos requisitos da nova plataforma.

3. OBJETIVOS DO CRM

Com a aquisição e implementação do CRM Transversal, a realizar posteriormente, em que o presente procedimento de aquisição se destina a fazer a sua especificação técnica e funcional, pretende-se atingir os seguintes objetivos:

- a) Registrar e manter atualizada uma base de contactos, *leads* e clientes para que a AICEP e seus *stakeholders* tenham acesso ao perfil 360 das entidades que acompanha.
- b) Identificar e registar os *touchpoints* e interações dos contactos/clientes que a AICEP e *Stakeholders* acompanham e dão apoio da forma mais automatizada possível.
- c) Permitir o suporte e interação multicanal com os seus clientes de forma rápida e ágil.
- d) Identificar e recomendar a melhor resposta/solução para dar suporte e apoio aos seus clientes de uma forma rápida e pró-ativa.
- e) Identificar e registar leads de empresas nacionais com potencial de exportação, potenciais investidores/importadores estrangeiros de forma rápida e fácil.
- f) Agilizar procedimentos e processos e distribuir automaticamente tarefas que exigem envolvimento entre a AICEP e seus *stakeholders* de uma forma rápida e com a respetiva alarmística.
- g) Analisar e fornecer insights acerca do relacionamento e atendimento da AICEP e Stakeholders com os seus contactos/clientes.

4. ÂMBITO DA CONTRATAÇÃO

Previamente à seleção e aquisição deste CRM, pretende-se identificar as necessidades da AICEP e seus stakeholders, identificar os problemas e painpoints atuais, mapear os stakeholders, identificar os procedimentos e processos relacionados com o atendimento e apoio aos seus clientes e definir uma solução digital de forma a dar resposta às necessidades identificadas

Tendo em consideração a necessidade anteriormente apresentada, a AICEP pretende adquirir um serviço Consultoria Funcional de *Design Thinking*, *Service Design*, *Customer Journey* e Prototipagem, tendo em vista a conceção de uma plataforma de CRM para a AICEP. Essa consultoria inclui ainda a realização das Especificações Técnicas para o concurso de aquisição do CRM, a identificação e



aicep Portugal Global

auscultação de potenciais fornecedores e seja feito o acompanhamento e apoio a nível técnico durante a fase de concurso e avaliação das propostas.

Pretende-se assim que sejam apresentadas propostas estratégicas, usando metodologias de *Design Thinking* e/ou *Service Design* que inclua as seguintes atividades:

- Identificação do mapa dos principais *Stakeholders* e mapeamento exaustivo de processos em aplicação;
- Definição das Jornadas de Utilizador Externo e Interno, na relação com os Clientes;
- Desenho e identificação exaustiva dos procedimentos e processos de registo, atendimento e acompanhamento dos seus contactos/clientes por parte da AICEP e seus stakeholders, de forma a servir de guia de implementação para o futuro CRM
- Especificação dos fluxos de informação;
- Definição da arquitetura da plataforma de CRM com especificações técnicas detalhadas dos sistemas a adquirir;
- Especificação das funcionalidades necessárias, adequadas à relação “AICEP-Cliente-Outras entidades”, não num contexto de venda de produto, mas num contexto de apoio por parte da AICEP para agilizar quer processos de Internacionalização/ Exportações como de Investimento junto dos Clientes;
- Prototipagem de um conjunto *core* de funcionalidades da Plataforma de CRM, que deve incluir as especificações funcionais necessárias a nível dos Sistemas de Informação, quando aplicável (estes não servirão como imposição para os produtos de CRM no futuro concurso, mas servirão como termo comparativo para avaliar a solução mais adequada ao funcionamento da AICEP);
- Definição dos requisitos de interligação da plataforma CRM com os sistemas da Plataforma Digital da AICEP assim como com os sistema *legacy*;
- Elaboração das Cláusulas Técnicas da Plataforma de CRM a adquirir para serem utilizadas no futuro procedimento de aquisição, incluindo uma matriz de avaliação a usar na análise e avaliação das propostas;
- Definição da Grelha de Avaliação das propostas, suportada nas Cláusulas Técnicas assim como nos layouts definidos;
- Identificação da oferta do mercado com a auscultação dum leque de possíveis fornecedores de soluções CRM;
- Acompanhamento da fase de concurso de aquisição do CRM, nomeadamente auxiliando na resposta a pedidos de esclarecimento e pronúncias, nas vertentes técnicas (**Nota 1**);
- Avaliação técnica das propostas apresentadas, incluindo a classificação de acordo com a Grelha de Avaliação (**Nota 1**).

(Nota 1) Sendo imprevisível o volume de interessados ao futuro concurso para aquisição do CRM Transversal, assim como o volume de propostas que venham a ser apresentadas, o concorrente deverá apresentar para estas 2 fases uma previsão de custos em forma de bolsa de horas prevendo 50 horas. A contratação será realizada para o valor total, mas a faturação para esta parte, será de acordo com o efetivamente executado, não podendo ultrapassar o valor contratado.

5. PLATAFORMA DIGITAL DA AICEP

5.1 Enquadramento



aicep Portugal Global

A plataforma CRM é um módulo que terá de integrar com as diferentes plataformas digitais da AICEP.

A Plataforma Digital da AICEP é uma solução *cloud based*, suportada nos serviços de *cloud computing* da Google Cloud Platform (futuramente designada de GCP). Este projeto segue um processo *Agile* que se encontra no seguinte estado de desenvolvimento:



Estão já desenvolvidos e disponíveis em produção, os seguintes módulos:

- Solução Internacionalização
 - a) www.portugalexporta.pt – Área pública para empresas nacionais;
 - b) myaicep.portugalexporta.pt – Área reservada cliente empresa;
 - c) AEO – Módulo Internacionalização Online;
 - d) Plataforma de *e-learning* Moodle;
 - e) *Content Management System* Drupal.
 - DataLake
 - My AICEP STAFF
 - a) myaicepstaff.portugalexporta.pt – Área reservada aos colaboradores AICEP;
 - b) Business Intelligence - Área Comercial e Rede/Centros de Negócio;
 - c) Gestão Documental FileDoc;
 - d) Gestão de Campanhas Mautic;
 - Camada Cognitiva – modelos de *machine learning* desenvolvidos em *Python*.
- Em progresso, encontram-se:
- Solução de Business Match Making;
 - Portal de Investimento;
 - My AICEP STAFF - ERP Primavera Software.

5.2 Arquitetura Técnica

A arquitetura da Plataforma Digital da AICEP está alojada na Google Cloud Platform, residente em West Europe 4 (Netherlands) e engloba quatro ambientes distintos mas semelhantes entre si, a saber:

- Desenvolvimento;

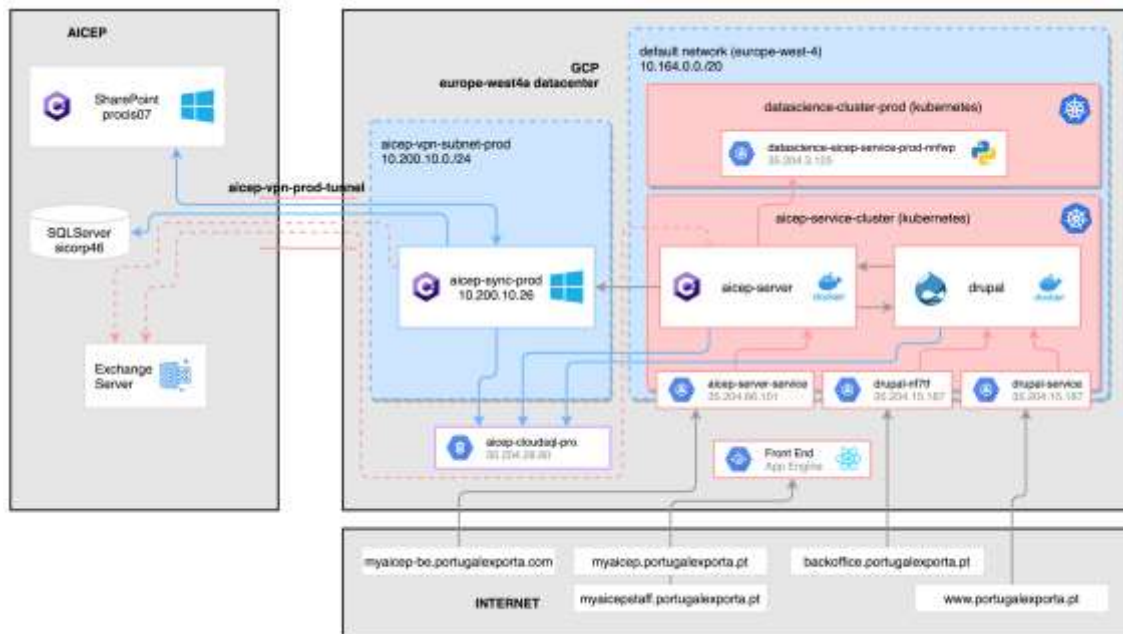


aicep Portugal Global

- Qualidade;
- Pré-Produção:
- Produção.

A arquitetura que suporta a Plataforma Digital da AICEP foi desenhada para suportar desenvolvimento ágil de soluções com uma orientação *mobile first*, totalmente *responsive* e *cloud oriented*. Em virtude da sua flexibilidade e escalabilidade, garante uma dimensão modular que permite acrescentar os novos módulos de desenvolvimento progressivamente. Permite também a coexistência com componentes ainda em produção nos sistemas legados da AICEP (Ex: CRM GIC, CPI, etc...). Estes sistemas baseiam-se fundamentalmente em tecnologias Microsoft e PHP.

A seguinte imagem ilustra a arquitetura de sistemas da Plataforma no ambiente de produção e a comunicação com as componentes legadas da AICEP (lado esquerdo):



O site público Portugal Exporta, www.portugalexporta.pt, está alojado no *kubernetes service* da GCP. O seu *backoffice* de conteúdos (backoffice.portugalexporta.pt) está alojado na instância dedicada ao gestor de conteúdos do Drupal.

O Portugal Exporta, site público e o seu *backoffice* é desenvolvido na tecnologia Drupal (Content Management System).

A sua área reservada, a My AICEP (myaicep.portugalexporta.pt), está alojado em *App Engine*, serviço de exposição do *site* para o exterior da GCP.

Também a área reservada My AICEP Staff (myaicepstaff.portugalexporta.pt) está alojado em *App Engine* da GCP.

A My AICEP e a My AICEP Staff (áreas/sites privados) são desenvolvidas em tecnologia React JS (Javascript/Node).



aicep Portugal Global

As bases de dados operacionais usadas na AICEP estão alojadas também na GCP no serviço Cloud SQL.

O *backend* (componente servidora) é desenvolvido em tecnologia Entity Framework Core (C#) com Graph QL de modo a que os sites da My AICEP e do Drupal façam pedidos ao servidor. Está alojado na GCP, para as componentes de *backend* servidor AICEP e servidor de sincronização (aicep-sync-prod), responsável por integrações e sincronizações várias, como por exemplo: conteúdo do GIC (CRM por medida existente nos sistemas legados) para a base de dados operacional My AICEP, sincronização entre Moodle e Drupal, etc.

Também sob *kubernetes* existe um *layer* dedicado à execução de alguns modelos de aprendizagem computacional (datascience-cluster-prod) que adicionam inteligência às soluções operacionais da Plataforma Digital da AICEP.

É mantida uma conexão via VPN (aicep-vpn-prod-tunnel) diária, para sincronização de conteúdos entre os sistemas legados AICEP e as nossas soluções da plataforma digital.

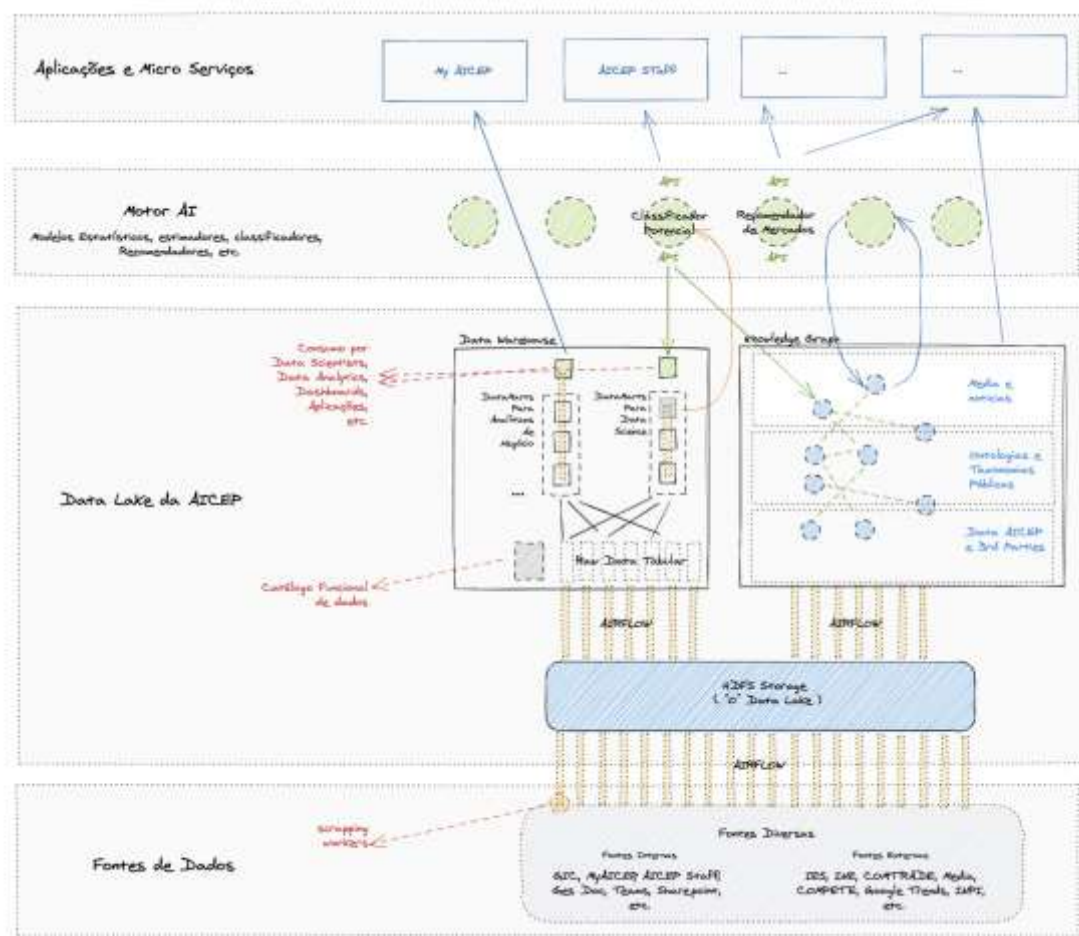
5.3 Data Lake

A Plataforma Digital da AICEP contempla também um grande repositório de dados para exploração analítica, enriquecimento das soluções operacionais e injeção de inteligência na camada cognitiva: o *datalake* da AICEP.

Recorrendo preferencialmente à recolha automática de dados, quer de fontes internas quer de externas, o *datalake* da AICEP está em constante enriquecimento.

Tecnologicamente, a sua estrutura está dividida em diversas camadas com finalidades distintas, na generalidade suportada pelos serviços de Cloud Storage, Cloud SQL, Big Query e AirFlow Composer da Google Cloud Platform.

De seguida apresentamos a sua arquitetura:



É composto por uma camada *raw* (GCP Storage/Bucket) que aloja em bruto as estruturas de dados importados pelos múltiplos processos de extração e injeção (*dags*). Para esta operação é utilizado o orquestrador Airflow do serviço Composer da GCP.

A partir deste repositório base, através do mesmo orquestrador e recorrendo a técnicas e serviços de ETL da GCP, os dados são qualificados e transferidos para *datawarehouses* e *datamarts* suportados pelo serviço BigQuery da GCP.

Neste *layer* e em complemento aos dados estruturados, existem também bases de dados de grafos (NEO4J) que permitem aferir múltiplas correlações entre dados, objetos e entidades por forma a gerar *insights* para a camada cognitiva da plataforma.

Finalmente, existe ainda uma outra camada adjacente dedicada à *Artificial Intelligence* da Plataforma Digital da AICEP. Sob o motor do serviço App Engine da GCP, estão alojados modelos de *machine learning*, desenvolvidos em *python*.

6. EQUIPA

A equipa a envolver no projeto deverá ter a experiência adequada para a função a desenvolver e a implementar.



aicep Portugal Global

Na proposta deverá ser apresentada informação detalhada e suficiente para validar este requisito. Não sendo apresentada informação neste sentido, será considerado que a equipa não tem a experiência exigida.

Anexo A

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

_____ (*nome, número de documento de identificação e morada*), na qualidade de representante legal de (*) _____ (*firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes*), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de _____ (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, estar ciente de que:

A. Obrigações da AICEP:

1. A AICEP procederá ao tratamento de dados pessoais para efeitos exclusivos de execução do contrato a celebrar e do cumprimento de obrigações legais;



aicep Portugal Global

2. A AICEP, enquanto entidade responsável pelo tratamento, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através do endereço de correio eletrónico dpo@portugalglobal.pt, ou através de outro meio que venha a ser por ela indicado no seu *website* (www.portugalglobal.pt);
3. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante a AICEP (na medida em que esta efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação / acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito a ser remetido através do formulário eletrónico existente para esse efeito no *website* da AICEP (página Política de privacidade), gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo;
4. A AICEP pode transmitir os dados pessoais a outras entidades, tidas como necessárias à prossecução das atividades da AICEP ou ao cumprimento de obrigações contratuais ou legais, desde que estas cumpram os requisitos legalmente aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais;
5. Os dados pessoais serão conservados até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior;
6. Para efeitos de gestão do contrato a celebrar podem ser realizadas operações automatizadas, nomeadamente definição de perfis, garantindo-se, contudo que as mesmas são efetuadas com os limites impostos pela legislação aplicável.

B. Obrigações do Adjudicatário / Prestador de serviço:

Para efeitos de execução do presente contrato de prestação de serviços/fornecimento, declara o Adjudicatário/Prestador de serviço, que se compromete a:

- i) Tratar todos os dados pessoais que lhe sejam fornecidos pela AICEP unicamente para efeitos de gestão desta prestação de serviços/fornecimento, não podendo utilizá-los para outras finalidades nem ceder, a qualquer título, junto de terceiros;
- ii) Conservar os dados pessoais até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior;
- iii) Tratar todos os dados pessoais que lhe sejam fornecidos pela AICEP em respeito pelos princípios e obrigações impostas pela legislação nacional e comunitária referente ao tratamento de dados pessoais.

Assinatura

Data

(*) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.



aicep Portugal Global