



Prestação de Serviços de Modernização Administrativa e Capacitação dos Serviços Municipais – Reengenharia de Processos e Serviços Digitais Locais

CONSULTA PRÉVIA

CADERNO DE ENCARGOS



Caderno de Encargos
Índice Geral

Cláusula 1. ^a	4
Objeto	4
Cláusula 2. ^a	4
Contrato	4
Cláusula 3. ^a	4
Preço Base	4
Cláusula 4. ^a	4
Prazo	4
Cláusula 5. ^a	5
Obrigações Principais do Adjudicatário	5
Cláusula 6. ^a	5
Objeto do Dever de Sigilo	5
Cláusula 7. ^a	5
Preço Contratual	5
Cláusula 8. ^a	6
Condições de Pagamento	6
Cláusula 9. ^a	6
Consulta Preliminar de Mercado	6
Cláusula 10. ^a	6
Penalidades	6
Cláusula 11. ^a	7
Força Maior	7
Cláusula 12. ^a	8
Resolução por Parte da Entidade Adjudicante	8
Cláusula 13. ^a	8
Resolução por parte do Adjudicatário	8
Cláusula 14. ^a	8
Caução	8
Cláusula 15. ^a	9
Legislação Aplicável e Foro Competente	9
Cláusula 16. ^a	9
Subcontratação e Cessão da Posição Contratual	9
Cláusula 17. ^a	9
Comunicações e Notificações	9
Cláusula 18. ^a	9



Patentes, Licenças e Marcas Registadas	10
Cláusula 19. ^a	10
Contagem dos Prazos.....	10
Cláusula 20. ^a	10
Proteção de Dados Pessoais.....	10
Cláusula 21. ^a	10
Legislação aplicável	10
Anexo II – Especificações Técnicas	12



Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

O procedimento tem por objeto a Prestação de Serviços de Modernização e Capacitação dos Serviços Municipais – Reengenharia de Processos e Serviços Digitais Locais, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (doravante CCP) na atual redação (ver anexo II).

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, independentemente da sua redução a escrito:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificado 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 divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados, no número anterior.

Cláusula 3.ª

Preço Base

O preço base do procedimento é de € 56.500,00 (cinquenta e seis mil e quinhentos euros). Este valor é entendido como o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar, a acrescer o IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 4.ª

Prazo

O contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, entra em vigor no ano de 2022 com assinatura do contrato e termina ao fim de 12 meses.

Capítulo II

Obrigações Contratuais

Secção I



Obrigações do Adjudicatário

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 5.ª

Obrigações Principais do Adjudicatário

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) Obrigação de realização da prestação de serviços, em conformidade com as características técnicas e requisitos definidos no presente caderno de encargos;
- b) Obrigação de garantia dos bens;
- c) Obrigação de cumprimento das datas combinadas;
- d) Obrigação de executar o serviço no prazo de 12 meses;
- e) Obrigação de manutenção dos preços até ao término do contrato.

Subsecção II

Dever de Sigilo

Cláusula 6.ª

Objeto do Dever de Sigilo

- 1 - O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação judicial, técnica ou outra, relativa à entidade adjudicante, 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 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 - O Contraente público e o cocontratante guardam sigilo sobre quaisquer materiais sujeitas a segredo nos termos da lei às quais tenham acesso por força da execução do contrato.

Secção II

Obrigações da Entidade Adjudicante

Cláusula 7.ª

Preço Contratual

- 1 - Pelo fornecimento e montagem do objeto do contrato, bem como pelo cumprimento



das demais obrigações constantes do Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, custos associados à atividade em causa e os custos com o pessoal, nomeadamente salários, contribuições obrigatórias para a Segurança Social, seguros de acidentes de trabalho.

Cláusula 8.ª

Condições de Pagamento

1 - As faturas serão pagas pelo contraente público no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, vencendo-se o montante total com a conclusão do fornecimento.

2 - Em caso de discordância por parte do contraente público quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Cláusula 9.ª

Consulta Preliminar de Mercado

1. Nos termos do artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, foi realizada uma consulta preliminar ao mercado, de modo a obter informações relevantes para estabelecer, entre outras, o preço base.

2. As informações obtidas foram vertidas nas especificações técnicas constantes deste Caderno de Encargos e foi com base naquelas que se obteve o preço base, em conformidade com o disposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP.

3. Toda a informação relevante resultante da consulta preliminar, caso seja solicitada, será disponibilizada aos futuros concorrentes do procedimento, o que necessariamente só ocorrerá após terminado o prazo de apresentação de propostas, salvo se os documentos que constituem a proposta foram classificados como confidenciais por parte do interessado.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 10ª

Penalidades

1- No caso de mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso do fornecimento e montagem por parte do adjudicatário, poderá a entidade adjudicante, se assim o entender, interpellá-lo para cumprir pontualmente o fornecimento, devendo nesse caso o adjudicatário dar-lhe cumprimento imediato ou, se for o caso, no prazo fixado pela entidade adjudicante, bem como suportar os danos que esta sofra na sequência de tais atos.

2 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do 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 prazo do fornecimento e montagem do objeto do contrato, até ao valor dos bens.
- 3 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o contraente público pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.
- 4 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 2, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso na execução tenha determinado a respetiva resolução.
- 5 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
- 6 - O contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 7 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 11.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 adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupo 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 do adjudicatário não devidas a sabotagem.



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.

Cláusula 12.ª

Resolução por Parte da Entidade Adjudicante

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações ou prazos que lhe incumbem no âmbito do presente caderno de encargos ou do contrato a celebrar.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário, que produz efeitos 30 dias após da data da sua realização e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.

Cláusula 13.ª

Resolução por parte do Adjudicatário

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o fornecedor pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 meses.

2 — Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, 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.

3 — A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo fornecedor, 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

Caução e seguros

Cláusula 14.ª

Caução

Uma vez que no presente procedimento não é exigido a apresentação de caução, conforme o disposto no n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos, a entidade adjudicante, sempre que considerar conveniente, em situações resultantes de mora, cumprimento defeituoso ou incumprimento definitivo pelo adjudicatário das obrigações contratuais ou legais, irá proceder à retenção de até 10 % do valor dos pagamentos a efetuar.



Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 15.ª

Legislação Aplicável e Foro Competente

- 1 – O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular pelo Código dos Contratos Públicos.
- 2 – Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Loulé.

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 16.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

- 1 – O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
- 2 – Para efeitos de autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do CCP.

Cláusula 17.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, identificados no contrato.
- 2 – Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.
- 3 – Todas as notificações, informações e comunicações a enviar por qualquer das partes à outra parte, deverão ser efetuadas por escrito, com suficiente clareza, para que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.
- 4 – Sempre que se verifique qualquer alteração, mesmo que pontual ou temporária, deverá ser obrigatoriamente dado conhecimento à entidade adjudicante, com a máxima urgência.

Cláusula 18.ª

Patentes, Licenças e Marcas Registadas

- 1 – São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização,



no âmbito do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2 - Caso a entidade contratante venha a ser demandada por alegadamente ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionado 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.

Cláusula 19.ª

Contagem dos Prazos

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

Cláusula 20.ª

Proteção de Dados Pessoais

1 - As partes obrigam-se a cumprir, nos seus precisos termos, o disposto na legislação nacional e comunitária relativa à proteção da privacidade e de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) – (EU) 2016/679 de 27 de abril, durante a vigência do contrato e após a sua cessação;

2 - O adjudicatário deve guardar 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;

3 - Sempre que a relação contratual implique a subcontratação, deve ser garantido, pelo cocontratante, que terceiros respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade, bem como as relativas à proteção jurídica de bases de dados e ao tratamento de dados pessoais, designadamente os constantes do art.º 28º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Cláusula 21.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



Anexo I

Modelo de declaração

[a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 57.º ou a subalínea i) da alínea b) e alínea c) do n.º 3 do artigo 256.º-A, conforme aplicável]

1 - ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (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) e, se for o caso, do caderno de encargos do acordo-quadro aplicável ao procedimento, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo do mencionado caderno de encargos, relativamente ao qual declara aceitar, sem reservas, todas as suas cláusulas.

2 - Declara também que executa o referido contrato nos termos previstos nos seguintes documentos, que junta em anexo (3):

a)...

b)...

3 - Declara ainda que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do referido contrato, ao disposto na legislação portuguesa aplicável.

4 - Mais declara, sob compromisso de honra, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

5 - O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica, consoante o caso, a exclusão da proposta apresentada ou a caducidade da adjudicação que eventualmente sobre ela recaia e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

6 - Quando a entidade adjudicante o solicitar, o concorrente obriga -se, nos termos do disposto no artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos, a apresentar os documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do n.º 1 do artigo 55.º do referido Código.

7 - O declarante tem ainda pleno conhecimento de que a não apresentação dos documentos solicitados nos termos do número anterior, por motivo que lhe seja imputável, determina a caducidade da adjudicação que eventualmente recaia sobre a proposta apresentada e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

... (local),... (data),... [assinatura (4)].

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

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Enumerar todos os documentos que constituem a proposta, para além desta declaração, nos termos do disposto nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 e nos n.ºs 2 e 3 do artigo 57.º

(4) Nos termos do disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 57.º

**Anexo II – Especificações Técnicas****1. ESTRUTURA DE EXECUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E RESPETIVOS RESULTADOS**

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

Ativ.	Designação	Resultados	N.º
1	Reengenharia de Processos		
1.1	Definição de modelo de gestão por processos	Modelo de gestão por processos definido para área de negócio Área de negócio objeto de intervenção da operação: Taxas e Licenças Municipais no âmbito do Regime Geral das Taxas das Autarquias Locais - Lei n.º 53-E/2006, de 29 de Dezembro (versão atualizada), com revisão de regulamento, tabela e sua fundamentação económico financeira.	1
1.2	Reengenharia dos processos	Processos redesenhados para área de negócio	40
1.3	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	1
1.4	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)	3
2	Serviços Digitais Locais		
2.1	Disponibilização de Serviços Locais Digitais e Sistemas de Atendimento Intermediados		
2.1.1	Desenvolvimento de formulários eletrónicos interativos no portal de serviços online municipal	Formulários eletrónicos interativos desenvolvidos no portal de serviços online municipal Área de negócio objeto de intervenção da operação: Urbanismo e Reabilitação Urbana	100
2.1.2	Criação das Instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrónicos desenvolvidos	Instruções de formalidades administrativas elaboradas para os formulários eletrónicos desenvolvidos	100
2.1.3	Capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários	Ações de capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários (ações de 1 dia em contexto real de trabalho)	3



Ativ.	Designação	Resultados	N.º
2.1.4	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)	3
2.1.5	Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online	Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online (N.º de horas)	35

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 caraterização técnica das atividades a desenvolver:

Ativ.	Designação	Objetivo	Caraterização técnica da atividade	Resultados	N.º
1	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 vs Arquivo físico . Modelos de relacionamento com intervenientes nos processos . Modelos de relacionamento com entidades externas . Modelo de controlo, reporte e análise funcional Proposta de estruturação do modelo nas temáticas enunciadas Divulgação do modelo aos serviços envolvidos	Modelo de gestão por processos definido para área de negócio Área de negócio objeto de intervenção da operação: Taxas e Licenças Municipais	1



Ativ.	Designação	Objetivo	Caraterização técnica da atividade	Resultados	N.º
1.2	Reengenharia dos processos	Conduzir uma análise, reengenharia e redesenho de processos relevantes da gestão municipal nos vários domínios de intervenção 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.	1. Caraterização da situação atual dos processos alvo de reengenharia Documento de pressupostos de reengenharia e redesenho de processos relativamente de acordo com o quadro de áreas de negócio âmbito da intervenção e número de processos definidos pelo Município para os seguintes parâmetros gerais identificados: . Pressupostos e constrangimentos . Objetivos/Estratégia de negócio . Estrutura organizacional . Organização e estrutura de processos . Obrigações legais . Desempenho de processos atuais . Preocupações e anseios das partes interessadas . Sistemas de informação usados 2. Definição do modelo do futuro Analisar a capacidade de implementação Determinar a abordagem de solução para o processo Modelação dos processos - desenho dos fluxogramas de acordo com o referencial BPMN Elaboração de instruções de serviço incluindo documentos suporte ao processo revistos	Processos redesenhados para área de negócio com base na metodologia BPMN (número de processos definidos pelo Município de acordo com o quadro de áreas de negócio âmbito da intervenção) . Fluxogramas . Instruções de serviço incluindo documentos suporte ao processo revistos Área de negócio objeto de intervenção da operação: Taxas e Licenças Municipais	40
1.3	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	Documento de capacitação orientador para implementação das alterações/configurações necessárias nos sistemas de informação consonantes com os modelos de gestão aprovados e principais tabelas associadas	1



Ativ.	Designação	Objetivo	Caraterização técnica da atividade	Resultados	N.º
1.4	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.	Ações de capacitação para implementação do modelo de gestão de processos realizadas (ações com duração de 2 dias cada em contexto real de trabalho)	3
2.1.1	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, derivado da harmonização intermunicipal, 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 (e-forms) 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	Formulários eletrónicos interativos desenvolvidos no portal de serviços online municipal Área de negócio objeto de intervenção da operação: Urbanismo e Reabilitação Urbana	100
2.1.2	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	Instruções de formalidades administrativas elaboradas para os formulários eletrónicos desenvolvidos	100



Ativ.	Designação	Objetivo	Caraterização técnica da atividade	Resultados	N.º
2.1.3	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.	Ações de capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários (ações de 1 dia em contexto real de trabalho)	3
2.1.4	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.	Programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados (n.º de ações)	3



Ativ.	Designação	Objetivo	Caraterização técnica da atividade	Resultados	N.º
2.1.5	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	Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online (N.º de horas)	35

**3. CRONOGRAMA DE TRABALHOS**

Ativ.	Designação	Mês de início previsto, após a assinatura do contrato	N.º meses de execução
1	Reengenharia de Processos		
1.1	Definição de modelo de gestão por processos	Mês 1	1
1.2	Reengenharia dos processos	Mês 2	2
1.3	Proposta de revisão de configuração das aplicações de negócio	Mês 4	1
1.4	Capacitação para implementação modelo de gestão de processos	Mês 5	2
2	Serviços Digitais Locais		
2.1	Disponibilização de Serviços Locais Digitais e Sistemas de Atendimento Intermediados		
2.1.1	Desenvolvimento de formulários eletrónicos interativos no portal de serviços online municipal	Mês 3	5
2.1.2	Criação das Instruções de formalidades administrativas para os formulários eletrónicos desenvolvidos	Mês 3	5
2.1.3	Capacitação para implementação do atendimento multicanal suportado nos novos formulários	Mês 7	2
2.1.4	Programa de ações de sensibilização, informação e capacitação para a efetiva utilização dos serviços online disponibilizados	Mês 8	2
2.1.5	Suporte técnico remoto para consolidação da prestação de serviços online	Mês 10	11

4. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Cabe ao Município de São Brás de Alportel a decisão sobre o ambiente de configuração e testes de acordo com o aconselhado pela softwarehouse, a qual será comunicada à entidade adjudicatária previamente ao início de qualquer trabalho.
- Cabe ao Município de São Brás de Alportel 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.
- Cabe ao Município de São Brás de Alportel:



- 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 São Brás de Alportel que venham ser introduzidas no decorrer do processo;
 - iii. A introdução em qualquer documentação a produzir de logotipos ou brasão do Município de São Brás de Alportel, 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 São Brás de Alportel 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 São Brás de Alportel.
- 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 Ação 2.1.5 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 Ação 2.1.5.
- 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.