



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

CULTURA

DIREÇÃO REGIONAL DE CULTURA DO ALENTEJO

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO BENS E SERVIÇOS: “Sistema de Gestão documental e Balcão Online DRCALEN”

CONSULTA PRÉVIA SIMPLIFICADA N.º 1/DRCALEN/2022

CPV- 48311100-2 – Sistema de Gestão de Documentos

2022



Índice Geral

PARTE I CLÁUSULAS JURÍDICAS	4
Cláusula 1.º Objeto e local de prestação dos serviços.....	4
Cláusula 2.ª Definições.....	4
Cláusula 3.ª Forma e Documentos Contratuais	4
Cláusula 4.ª Duração do contrato	5
Cláusula 5.ª Obrigações do adjudicatário	5
Cláusula 6.ª Preço Base.....	7
Cláusula 7.ª Preço contratual	7
Cláusula 8.ª Condições de pagamento	8
Cláusula 9.ª Gestor do contrato	9
Cláusula 10.º Liberação da caução	9
Cláusula 11.ª Gestor do projeto.....	9
Cláusula 12.ª Penalidades Contratuais.....	9
Cláusula 13.ª Aceitação.....	10
Cláusula 14.ª Garantia.....	11
Cláusula 15.ª Cessão da posição contratual.....	11
Cláusula 16.ª Subcontratação	12
Cláusula 17.ª Uso de sinais distintivos	12
Cláusula 18.ª Seguros	12
Cláusula 19.ª Foro competente	12
Cláusula 20.ª Arbitragem.....	12
Cláusula 21.ª Comunicações e notificações	12
Cláusula 22.ª Legislação aplicável.....	13
PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	14
Cláusula 23.ª Enquadramento da solução	14
Cláusula 24.ª Calendário da Implementação	15
Cláusula 25.ª Gestão e acompanhamento de projeto	15
Cláusula 26.ª Gestão da mudança	17
Cláusula 27.ª Equipa de projeto	18
Cláusula 28.ª Análise funcional e desenho técnico.....	19
Cláusula 29.ª Instalação, configuração e parametrização.....	20
Cláusula 30.ª Testes de aceitação.....	20



Cláusula 31. ^a Entrada em produção	21
Cláusula 32. ^a Apoio após entrada em produção	21
Cláusula 33. ^a Bolsa de Horas	22
Cláusula 34. ^a Manutenção e suporte da solução	22
Cláusula 35. ^a Níveis de Serviço	23
Cláusula 36. ^a Documentação	24
Cláusula 37. ^a Especificações técnicas	25
ANEXO I – Requisitos Funcionais e técnicos	25
Âmbito	25
1. Desenho de processos	25
2. Implementação de regras de negócio	26
3. Registo e numeração de documentos	27
4. Captura e digitalização de documentos	28
5. Ligações hierárquicas	29
6. Classificação e tipo de documentos	29
7. Caracterização de documentos e gestão das árvores taxonómicas	31
8. Retenção, destino e transferência	31
9. Pesquisa e consulta de documentos	32
10. Gestão centralizada de entidades	33
11. Produção de Estatísticas	33
12. Templates MS-Office	34
13. Processos de negócios a implementar	34
14. Administração da solução	36
15. Balcão online	36
16. Neutralidade tecnológica	37
17. Design responsivo - <i>Responsive Web Design</i> (RWD)	37
18. Usabilidade e Acessibilidade	38
19. Integração	38
20. Segurança	39
21. Relatórios e indicadores técnicos	40
22. Requisitos infraestruturais	40



PARTE I CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.º

Objeto e local de prestação dos serviços

1. O presente caderno de encargos tem como objeto a aquisição de bens e serviços para implementação, configuração e fornecimento de um “Sistema de Gestão Documental e Balcão Online” para a Direção Regional de Cultura do Alentejo (DRCALEN), sita Rua de Burgos, nº 5, 7000-863 Évora.
2. De acordo com a nomenclatura de referência aplicável aos Contratos Públicos – Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV) - adotada pelo Regulamento (CE) n.º 213/2008 de 28 de novembro de 2007, a presente aquisição de bens/serviços tem a seguinte classificação: CPV- 48311100-2 – Sistema de Gestão de Documentos.

Cláusula 2.ª

Definições

Para efeitos do presente caderno de encargos, apresentam-se as seguintes definições:

Adjudicatário – entidade concorrente a quem se adjudica a execução do contrato;

Adjudicante – Direção Regional de Cultura do Alentejo (DRCALEN), sita Rua de Burgos, nº 5, 7000-863 Évora;

AP – Administração Pública;

BPMN – *Business Process Model and Notation*;

Cocontratante - o concorrente cuja proposta foi aceite ou escolhida pelo contraente público, para com ela celebrar o contrato;

Contrato – Contrato a celebrar entre cada entidade adjudicante/adquirente e o adjudicatário nos termos do presente caderno de encargos;

DGPC - Direção Geral do Património Cultural;

DSBC – Direção de Serviços dos Bens Culturais (da DRCALEN);

DRHF - Divisão de Recursos Humanos e Financeiros (da DRCALEN);

iAP – Interoperabilidade da Administração Pública;

Solução - Sistema de Gestão documental e Balcão Online DRCALEN.

Projeto - conjunto de atividades a efetuar de forma coordenada para implementação e operacionalização da Solução;

Cláusula 3.ª



Forma e Documentos Contratuais

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O Convite, o presente Caderno de Encargos e respetivos anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário, ao abrigo do artigo 72.º do CCP.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência obedece à ordem por que aí vêm enunciados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos pelo órgão competente para a decisão de contratar e aceites pelo adjudicatário.

Cláusula 4.ª Duração do contrato

O contrato inicia no dia útil seguinte à data da sua assinatura e mantém-se em vigor pelo prazo de 2 (dois) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, incluindo as de confidencialidade e de garantia.

Cláusula 5.ª Obrigações do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, a celebração do contrato decorre com as seguintes obrigações principais para o adjudicatário:
 - a) Fornecimento das licenças de software e outras necessárias ao funcionamento do Sistema de Gestão Documental e Balcão Online para a duração do contrato e dimensionamento para 100 e 4000 utilizadores respetivamente, ambos os sistemas baseados no modelo *On-Permise*;
 - b) Preparação, planeamento e coordenação de todos os trabalhos, ainda que em caso de subcontratação, bem como pela preparação, planeamento e execução dos trabalhos necessários à solução, em geral, das normas sobre segurança, higiene e



- saúde no trabalho vigentes;
- c) Apresentar juntamente com a proposta o mapa referente ao planeamento de operações previstas para o projeto;
 - d) Disponibilização e fornecimento de todos os meios necessários à realização dos trabalhos preparatórios ou acessórios, incluindo os materiais e humanos, técnicos e equipamentos;
 - e) Especificação dos requisitos infraestruturais (hardware e software) dos ambientes de qualidade e produção a disponibilizar pelo adjudicante;
 - f) Gestão e acompanhamento de projeto, nomeadamente através de designação de um gestor de projeto idóneo que represente o adjudicatário;
 - g) Realização de ações de gestão da mudança, incluindo formação presencial nas instalações da DRCALEN;
 - h) Análise funcional e levantamento das necessidades para a configuração do novo sistema;
 - i) Análise, definição, parametrização e implementação dos processos de negócio (*workflows*) e *templates*/formulários identificados;
 - j) Instalação, configuração e parametrização da solução e de todos os componentes necessários ao seu funcionamento, nos ambientes de qualidade e de produção a fornecer pela DRCALEN, de acordo com os requisitos identificados;
 - k) Carregamento de dados pré-definidos por via legal, normativa ou outra, que sejam essenciais ao funcionamento da solução;
 - l) Integração com outros sistemas de acordo com os requisitos identificados;
 - m) Adaptação gráfica para a DRCALEN;
 - n) Realização de testes de aceitação à solução;
 - o) Resolução dos erros detetados na execução dos testes de aceitação;
 - p) Apoio presencial, após a entrada em produção;
 - q) Elaboração de documentação prevista no âmbito do projeto.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorre ainda para o adjudicatário, a seguintes obrigações:
- a) Prestação de serviços de manutenção e suporte técnico da solução instalada durante o período de vigência do contrato;
 - b) Prestação de serviços complementares através de uma bolsa de horas durante o período de vigência do contrato.
3. A título acessório, o adjudicatário fica, ainda, obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à



prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

4. Em virtude da entrada em vigor da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, que aprova as regras aplicáveis à assunção de compromissos e pagamentos em atraso das entidades públicas e da determinação de fundos disponíveis em atividades e projetos cofinanciados, a decisão de adjudicação está condicionada à possibilidade de assunção do respetivo compromisso e à respetiva disponibilidade de fundos.
5. A DRCALEN reserva-se o direito de não proceder à adjudicação, bem como, de revogar a decisão de contratar, não havendo lugar a qualquer indemnização, se por circunstâncias supervenientes, ocorrerem alterações na comparticipação financeira prevista.

Cláusula 6.ª

Preço Base

1. O preço base é de 108.000,00€ (cento e oito mil euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor, sendo o valor máximo que a DRCALEN se dispõe a pagar ao adjudicatário pelos bens e serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente procedimento.
2. Preços base unitários máximos:
 - a) Ao que se refere ao n.º 1 da Cláusula 5.ª - Obrigações do adjudicatário: 80.000,00€ (oitenta mil euros);
 - b) Serviços de manutenção e suporte da solução identificados na alínea a) do n.º 2 da Cláusula 5.ª - Obrigações do adjudicatário: 21.000,00€ (vinte e um mil euros);
 - c) Bolsa de horas para prestação de serviços identificados na alínea b) do n.º 2 da Cláusula 5.ª - Obrigações do adjudicatário: 7.000,00€ (sete mil euros);
3. Não há lugar a revisão de preços.

Cláusula 7.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, nomeadamente:
 - a) Todas as deslocações, estadias e despesas de alimentação;



- b) Todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento de material e equipamento;
 - c) Todos os encargos decorrentes da obtenção ou utilização de marcas registadas, patentes ou licenças incluídas;
 - d) Eventuais custos com ferramentas de gestão de projeto, desenvolvimento, controlo dos testes e testes de carga;
 - e) Encargos com telecomunicações e correios;
 - f) Tradução de documentos;
 - g) Equipamento e consumíveis de escritório;
 - h) Quaisquer outros relativos à execução do contrato.
3. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta do adjudicatário.
4. Caso a entidade adjudicante venha a ser informada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados na alínea c) do n.º 2 da presente cláusula, o adjudicatário indemnizá-la-á de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenham de pagar seja a que título for.

Cláusula 8.ª
Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela DRCALEN, nos termos da cláusula anterior - Preço Contratual, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias, após a receção e validação técnica pela DRCALEN das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. O Plano de Projeto, os Autos de Aceitação Provisória e o Auto de Aceitação Definitiva constituem os documentos que consubstanciam de forma temporizada a informação sucessiva da execução dos serviços, os quais devem ser validados pelo Contraente Público, só assim servindo de base à faturação e aos pagamentos a efetuar, nos seguintes termos:
- a) Aceitação do Plano de projeto: 20%;
 - b) Auto de Aceitação Provisória: $\frac{70\%}{\text{total de Autos de A.Provisórios}}$;
 - c) Auto de Aceitação Definitiva: 10%;
3. Em caso de discordância, por parte da DRCALEN quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. A discordância por parte da DRCALEN quanto aos valores indicados nas faturas, nos termos do número anterior, interrompe o prazo a que se refere o n.º 1.



5. Não haverá lugar a adiantamentos por conta dos serviços a prestar;
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

Cláusula 9.ª
Gestor do contrato

1. Será designado pela DRCALEN um gestor do contrato a quem são atribuídas as funções e competências referidas no artigo 290.º - A do CCP.
2. A DRCALEN deverá notificar o adjudicatário da identidade do gestor do contrato.

Cláusula 10.º
Liberação da caução

Para efeitos da liberação da caução aplica-se o disposto no artigo 295º do CCP, nomeadamente, o previsto no nº 4 para os contratos em que haja obrigações de correção de defeitos pelo cocontratante, designadamente obrigações de garantia, sujeitas a um prazo igual ou inferior a dois, o contraente público deve promover a liberação integral da caução destinada a garantir o exato e pontual cumprimento das obrigações contratuais no prazo de 30 dias após o termo do respetivo prazo.

Cláusula 11.ª
Gestor do projeto

1. O adjudicatário deverá nomear o seu gestor de projeto com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.
2. A DRCALEN pode solicitar, por escrito, a substituição do gestor de projeto do adjudicatário, desde que a sua pretensão seja devidamente fundamentada e se baseie no incumprimento dos seus deveres funcionais e/ou perturbe a normal execução do contrato.
3. As funções do gestor de contrato podem ser acumuladas com as de representante do adjudicatário, ficando então o mesmo com os poderes necessários para responder perante a DRCALEN pela evolução da execução.
4. A DRCALEN notificará o gestor de projeto [do adjudicatário] da data de realização da reunião de arranque da execução do contrato.

Cláusula 12.ª
Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, por razões imputáveis ao adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir o pagamento de uma pena pecuniária, de



montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, designadamente:

- a) Em caso de incumprimento do prazo da prestação de serviços objeto do contrato, até 10% do total pago até ao momento da verificação do atraso por cada semana de atraso;
 - b) Em caso de incumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos na Cláusula 35.^a — Níveis de Serviço poderá ser exigida uma sanção pecuniária de 0,5% do valor anual dos respetivos serviços por cada *Unidade de Tempo* decorrida em período de atraso face à data/hora da notificação da ocorrência pelo cliente;
2. Se o conjunto das sanções atingir um valor superior a 20% do preço contratual, a entidade adjudicante pode optar pela resolução do contrato, conforme previsto no artigo 329.º do CCP.
 3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário a título de penalidades, relativamente às obrigações cujo incumprimento na respetiva execução tenha determinado a resolução do contrato.
 4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
 5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos do presente artigo.
 6. As penas pecuniárias previstas no presente artigo não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
 7. Os valores de eventuais penas pecuniárias poderão ser deduzidos no preço contratual, na retenção de pagamentos, caso seja efetuada, ou creditados a favor da DRCALEN.
 8. Na aplicação de sanções contratuais, a DRCALEN terá em conta os limites impostos nos termos do artigo 329.º do CCP.
 9. Considera-se haver incumprimento definitivo, suscetível de aplicação da sanção de resolução sancionatória quando, após notificação e concessão de prazo para o cumprimento da obrigação em falta, o adjudicatário continue a incorrer em incumprimento.

Cláusula 13.^a Aceitação

1. A adequação dos serviços prestados face às obrigações do adjudicatário definidas no presente Caderno de Encargos será aferida através da realização de testes, executados pelo prestador de serviços, de acordo com o plano aprovado pela DRCALEN, nos seguintes termos:
 - a) A **aceitação provisória** verifica-se após a conclusão de cada uma das fases de



implementação, com a realização dos testes de aceitação pelo adjudicatário e a aprovação pela DRCALEN do respetivo Relatório de Execução dos Testes de Aceitação da fase, de acordo com o definido Cláusula 30.^a – Testes de Aceitação do presente caderno de encargos, mediante subscrição de Auto de Aceitação Provisória.

b) A **aceitação definitiva** ocorre através de Auto de Aceitação Definitiva e após cumpridos os seguintes pressupostos:

- i. Todas as obrigações do adjudicatário definidas no presente Caderno de Encargos foram cumpridas na íntegra;
- ii. Verificada a operacionalidade do objeto do contrato dentro dos parâmetros de qualidade, disponibilidade e performance definidos no caderno de encargos e durante a execução do contrato;
- iii. Correção das falhas identificadas durante a realização de testes por parte do prestador de serviços ou de testes realizados pela DRCALEN e identificadas no prazo de 10 (dez) dias úteis após a data da disponibilização em produção aos utilizadores finais.

2. Como resultado da aceitação definitiva, a DRCALEN lavrará um Auto de Aceitação Definitiva onde ficará registada a data de aceitação dos serviços fornecidos.
3. Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 2, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a entregar pelo adjudicatário.
4. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 14.^a Garantia

1. Para efeitos de garantia, o adjudicatário deverá assegurar, sem qualquer encargo adicional para a entidade adjudicante, a correção de todos os erros e anomalias detetados no funcionamento da solução fornecida.
2. O período de garantia tem duração de 2 (dois) anos e inicia-se após a entrada em produção da solução.
3. A garantia deverá respeitar os Níveis de Serviço definidos no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 15.^a Cessão da posição contratual

O cocontratante não pode ceder a sua posição contratual sem autorização prévia e por escrito da entidade adjudicante e nos termos do CCP.



**Cláusula 16.^a
Subcontratação**

1. O cocontratante não pode subcontratar sem autorização prévia e por escrito da entidade adjudicante e nos termos do CCP.
2. Em caso de subcontratação, o cocontratante mantém-se integralmente responsável pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações objeto do contrato.

**Cláusula 17.^a
Uso de sinais distintivos**

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

**Cláusula 18.^a
Seguros**

1. É da responsabilidade do fornecedor a cobertura de todos os riscos, através de contratos de seguro.
2. A DRCALEN, sempre que entender conveniente, pode exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro, devendo o fornecedor fornecê-la no prazo estabelecido.

**Cláusula 19.^a
Foro competente**

1. Quaisquer litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato poderão ser dirimidos pelo Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD) com sede em Lisboa, ao qual a Direção Regional de Cultura do Alentejo se encontra vinculada, nos termos da Portaria n.º 1149/2010, de 04 de novembro, dos Ministros da Justiça e da Cultura.
2. O Centro de Arbitragem Administrativa decide segundo o direito constituído e da sua decisão não cabe recurso, salvo se as partes acordarem diversamente.

**Cláusula 20.^a
Arbitragem**

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

Cláusula 21.^a



Comunicações e notificações

1. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data de depósito indicada pelos serviços postais.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.

**Cláusula 22.^a
Legislação aplicável**

Em tudo o omissso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.



PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 23.^a Enquadramento da solução

A Direção Regional de Cultura do Alentejo - DRCALEN, envolvida no esforço nacional de capacitação para a transformação digital, para uma Administração Pública (AP) Sem Papel e mais eficiente, sobretudo na relação com os clientes, tem nesse sentido como objetivos a melhoria dos fluxos de informação internos, em termos de recuperação, localização, controlo e rastreamento da documentação. Paralelamente dedicando a mesma atenção à organização, representação e avaliação da informação, na sua necessária articulação com o sistema de arquivo.

Consequentemente a otimização de metodologias de trabalho conduzirá a uma diminuição de custos, diretos com a diminuição de uso do papel, serviços de impressão e necessidade de espaços físicos. Mas também, uma redução de custos indiretos, originados pelo aumento da eficácia e eficiência da tramitação e pesquisa de informação, com a redução dos tempos de resposta aos serviços internos e externos solicitados e, por último, a garantia da preservação e segurança da informação.

O recurso a gestão documental centralizada, cenário inexistente atualmente na DRCALEN, permitirá a circulação e o controlo de informação e dos documentos e, assim, facilitará a adoção de métodos de trabalho otimizados e de tomadas de decisão sustentadas em processos digitais (tramitação/validação/arquivo) e, em última instância, valorizará a memória institucional.

Dentro do mesmo objetivo de transformação, está a pretensão de ser capaz de interoperar com outros circuitos de gestão documental e outras aplicações, nomeadamente as disponíveis na AP e em específico, pelos organismos funcionalmente relacionados (DGPC) e outras em uso na própria DRCALEN.

A solução a adquirir deve disponibilizar um conjunto de ferramentas que possibilitem implementar um sistema de gestão documental, tendo em vista a programação dos fluxos de trabalho, a desmaterialização dos processos e arquivo da documentação/informação em repositório centralizado, integrado com ferramentas de avaliação arquivística. Pretende-se incrementar a eficiência assegurando um acesso rápido, remoto e um controlo efetivo de prazos e acessos sobre toda a informação que circule na DRCALEN.

A solução a implementar deverá ainda dar resposta a requisitos adicionais obrigatórios, decorrentes da preocupação de facilitação de procedimentos, da comunicação, interação e do acompanhamento com os *stakeholders* e clientes externos, através de disponibilização de solução de suporte ao conceito de "Balcão Online".



Com vista à otimização da governação eletrónica pretende-se criar as condições técnicas para integrar os requisitos de interoperabilidade com sistemas da AP, como a integração com o iAP e o Balcão do Empreendedor assim, como efetivar mecanismos de *single sign on*.

Os mecanismos de interoperabilidade serão também implementados nas áreas de negócio da DRCALEN, nos processos fulcrais da DSBC – Direção de Serviços e Bens Culturais.

Cláusula 24.^a Calendário da Implementação

1. O prazo máximo de execução das obrigações do adjudicatário definidas no presente Caderno de Encargos é de 120 dias, a contar da data da assinatura do contrato, ou em que o contraente público comunique ao fornecedor que está em condições de proceder à instalação dos bens no local, sendo o prazo máximo de conclusão fixado em 30 de setembro de 2022.
2. O projeto deverá ser planeado considerando as seguintes fases:
 - a) 1ª Fase de implementação - Secretariado Direção, Secretariado da DSBC, Expediente e Arquivo;
 - b) 2ª Fase de implementação - Direção superior, Direção intermédia, Secretariado direção, Secretariado da DSBC, Serviços Jurídicos, Serviço de Apoio a Agentes Culturais;
 - c) 3ª Fase de implementação - DRHF;
 - d) 4ª Fase de implementação - DSBC;
 - e) 5ª Fase de implementação - Museu de Beja e Sítios;
 - f) 6ª Fase de implementação – Utilizadores externos (balcão online) e utilizadores chave;
3. O adjudicatário deverá assegurar a entrega contínua da solução de acordo com as fases definidas no N.º 2, incluindo a realização de Testes de aceitação, por fase, e as atividades de Gestão da mudança necessárias para permitir a utilização e exploração da solução disponibilizada;
4. No âmbito dos pontos anteriores, assim como da preparação, planeamento e coordenação da execução dos trabalhos necessários, deverá o adjudicatário elaborar um cronograma que respeite as limitações/restrições temporais da DRCALEN.

Cláusula 25.^a Gestão e acompanhamento de projeto

1. Esta atividade tem como objetivo acompanhar a execução das tarefas contratualizadas,



monitorizar os progressos de trabalho, prazos e recursos afetos.

2. Sem prejuízo da metodologia que venha a ser proposta pelo adjudicatário, inclui-se no âmbito do contrato a realização das seguintes atividades de gestão e acompanhamento de projeto:

- a) Realização da reunião de arranque (*kick-off*), com apresentação e entrega do Plano de Projeto, na primeira semana após a notificação da DRCALEN, que deverá incluir:
 - i. Identificação de todas as atividades, dependências e/ou pré-requisitos e outputs;
 - ii. Fatores críticos de sucesso do projeto;
 - iii. Riscos do projeto;
 - iv. Membros da equipa a afetar à prestação dos serviços;
 - v. Abordagem proposta para a gestão da mudança (atividades detalhadas, incluindo formação);
 - vi. Abordagem proposta para a realização de testes (atividades detalhadas);
 - vii. Definição da periodicidade ou agendamento para realização das reuniões de acompanhamento;
 - viii. Cronograma;
- b) Realização das reuniões de acompanhamento para apresentação:
 - i. Do progresso da execução dos trabalhos, esclarecendo a evolução das obrigações dos serviços englobados no âmbito do contrato celebrado, identificando e avaliando riscos de projeto e definindo estratégias de resposta adequada;
 - ii. De todos os dados e informações necessários para a medição de indicadores a definir, tendo em vista a monitorização e avaliação de resultados da operação no final do projeto.
- c) Realização de reunião final com os vários *stakeholders* chave, para apresentação e disseminação dos resultados do projeto, incluindo identificação de melhorias e lições aprendidas;

3. Todos os documentos apresentados pelo adjudicatário no âmbito das atividades mencionadas nos números anteriores da presente cláusula estarão sujeitos a aprovação da DRCALEN.

4. Durante a realização do trabalho, a DRCALEN poderá pedir informações adicionais sobre os documentos apresentados, sugerir modificações, e aprovar ou rejeitar esses documentos.

5. Todas as reuniões, com exceção da reunião de *kick-off*, deverão ser convocadas pelo



adjudicatário, por via eletrónica para a equipa de projeto da DRCALEN, com a antecedência mínima de 2 dias úteis, incluindo a respetiva ordem de trabalhos, esclarecimentos e documentação, se aplicável.

Cláusula 26.^a Gestão da mudança

1. O adjudicatário deverá apresentar um Plano de Formação que assegure o envolvimento e a correta transferência de conhecimentos, atendendo à dimensão, complexidade e objetivos do projeto.
2. No Plano de Formação deverão ser contemplados, entre outros, os seguintes aspetos:
 - a) Apresentação online ou presencial da solução para utilizadores finais;
 - b) Formação presencial para utilizadores finais;
 - c) Formação presencial para administradores da aplicação e de sistema;
 - d) Descrição detalhada das ações de formação a realizar e logística associada;
 - e) Documentação e outros conteúdos de suporte à formação em língua portuguesa;
 - f) Carga horária das sessões de formação com mínimo de três horas por sessão;
 - g) Sessões de formação que incluam módulos teóricos e práticos, acompanhamento e treino com recursos a tarefas e dados reais;
 - h) Calendarização;
3. O plano de formação deverá contemplar, pelo menos, as seguintes sessões presenciais, distribuídas pelas fases de implementação identificadas no n.º 2 da Cláusula 24.^a - Calendário da Implementação do presente caderno de encargos:
 - a) 1ª Fase de formação:
 - 1 (uma) sessão de formação sobre os processos de negócio definidos para os grupos identificados na 1ª fase da implementação e utilizadores chave (*keyusers*);
 - b) 2ª Fase de formação:
 - 1 (uma) sessão de formação sobre os processos de negócio definidos para os grupos identificados na 2ª fase da implementação;
 - c) 3ª Fase de formação:
 - 3 (três) sessões de formação sobre os processos de negócio definidos para os grupos identificados na 3ª fase da implementação;
 - d) 4ª Fase de formação:
 - 1 (uma) sessão de formação sobre os processos de negócio definidos para os grupos identificados na 4ª fase da implementação;
 - e) 5ª Fase de formação:



- 1 (uma) sessão de formação sobre os processos de negócio definidos para os grupos identificados na 5ª fase da implementação;
- f) 6ª Fase de formação:
 - 1 (uma) sessão de formação sobre desenho de processos de negócio para a utilizadores chave (*keyusers*);
 - 1 (uma) sessão de formação para administradores da aplicação e de sistema;
- 4. As sessões de formação propostas decorrerão em instalações a providenciar pela DRCALEN.
- 5. O idioma das sessões de formação deverá ser o português.
- 6. O adjudicatário deverá realizar inquéritos internos na DRCALEN para avaliação de resultados obtidos durante as sessões de formação.

Cláusula 27.^a
Equipa de projeto

1. Será designado pela DRCALEN a sua equipa para realizar a gestão e acompanhamento do projeto e notificar o gestor de projeto [do adjudicatário].
2. O adjudicatário deverá nomear a sua equipa de projeto com a experiência e dimensão adequadas para uma boa execução do contrato e o cumprimento dos objetivos estabelecidos.
3. O adjudicatário deverá apresentar a estrutura, composição, organograma e alocação da equipa de trabalho a afetar às diversas fases do projeto. Os recursos humanos a afetar deverão apresentar as seguintes qualificações mínimas comprovadas nos diferentes perfis:
 - a) Diretor/Gestor de projeto com responsabilidade de interlocutor com a DRCALEN no decurso da execução de serviços com:
 - i. Formação académica, a nível de curso superior;
 - ii. Experiência mínima comprovada de 5 anos em gestão de projetos similares;
 - b) Consultor para a prestação de serviços de análise e definição de processos com:
 - i. Formação académica, a nível de curso superior;
 - ii. Experiência no levantamento de processos;
 - iii. Experiência comprovada em soluções de gestão documental.
 - c) Consultor para a prestação de serviços de apoio após entrada em produção e de manutenção e suporte da solução com:
 - i. Experiência comprovada na configuração e parametrização da solução proposta.
 - ii. Experiência comprovada em soluções de gestão documental.



4. A equipa a alocar aos serviços de manutenção e suporte deverá ser dimensionada de acordo com as necessidades que forem identificadas durante este período.
5. Todos os recursos afetos deverão saber falar e escrever português fluente.
6. Qualquer alteração à composição da equipa de projeto estará sujeita a aprovação prévia pela DRCALEN e deverá observar o seguinte procedimento:
 - a) O adjudicatário deverá, em 5 dias úteis, identificar o novo recurso considerando os requisitos mínimos exigidos;
 - b) Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa do adjudicatário encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a entidade adjudicante exigir a sua substituição por um elemento de perfil equivalente ou superior, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 28.^a **Análise funcional e desenho técnico**

1. A presente atividade tem como objetivos:
 - a) Compreender as necessidades de melhoria e de evolução da realidade atual para a futura solução tecnológica;
 - b) Efetuar o levantamento de requisitos da solução tecnológica a desenhar, através de um processo participativo de auscultação com os interlocutores relevantes da DRCA;
 - c) Desenhar os processos e procedimentos identificados pela DRCA usando notação BPMN, propondo as alterações necessárias para maximizar a eficiência e eficácia da sua implementação;
 - d) Alinhar a plataforma com as diretrizes, políticas e estratégias da administração pública e outras atualmente em vigor;
 - e) Analisar o enquadramento legal vigente e identificar aspetos críticos para a solução;
 - f) Definição de grupos de utilizadores, *profiles*, *roles* e respetivas permissões.
 - g) Elaboração da matriz de configuração e acessos (Classificação/vs/Grupos de utilizadores);
 - h) Desenhar os requisitos técnicos e funcionais da solução;
 - i) Produzir documentação no âmbito das alíneas anteriores e de outros temas relevantes.
2. A análise funcional e técnica deve contemplar obrigatoriamente a análise, desenho,



- implementação e definição dos processos de negócio identificados no anexo I;
3. A análise funcional e técnica deve contemplar obrigatoriamente a análise, desenho, implementação e definição dos *templates*/formulários necessários para os processos de negócio identificados no anexo I;
 4. Adicionalmente ao previsto no número anterior, deve ser contemplado a análise, desenho e implementação e definição de *templates* pré-construídos (p.e. *templates* MS-Office, Ms-Word, Ms-Excel, PDF) para preenchimento e registo automático;
 5. A análise funcional e técnica deverá ser materializada nos seguintes entregáveis:
 - a) Documentos de análise funcional dos processos de negócio e respetivos formulários;
 - b) Documentos de especificação técnica.

Cláusula 29.^a Instalação, configuração e parametrização

1. O adjudicatário será responsável pela instalação, configuração e parametrização de todos os componentes de software necessários ao funcionamento da solução, nos ambientes de qualidade e de produção a fornecer pela DRCALEN.
2. O adjudicatário será responsável pela configuração e parametrização da solução, no ambiente de produção, de forma faseada de acordo com o Calendário da Implementação previsto no presente caderno de encargos;
3. O adjudicatário será responsável pelo carregamento do plano de classificação, da tabela de seleção na solução nos dois ambientes (qualidade e produção);
4. Sem prejuízo de outras obrigações previstas neste caderno de encargos, após a atividade constante no N.º 1, deverá ser entregue à DRCALEN o Manual de Administração;
5. Todos os requisitos funcionais identificados no anexo I do caderno de encargos (especificações técnicas) não poderão ser cumpridos recorrendo a desenvolvimentos à medida.

Cláusula 30.^a Testes de aceitação

1. Caberá ao adjudicatário a preparação e realização dos testes de aceitação e respetivas fases de teste, os quais visam aferir a adequação dos serviços prestados face aos requisitos definidos nos documentos de análise funcional, bem como a sua conformidade com exigências legais.
2. Para tal, o adjudicatário deverá elaborar um Plano de Testes, o qual deverá ser submetido à aprovação da DRCALEN pelo menos 15 dias úteis antes do início dos referidos testes.



3. Os testes de aceitação deverão ser realizados com recurso a dados reais delineados no Plano de Testes, e prestação de total cooperação e esclarecimentos à DRCALEN.
4. No final da realização de testes de aceitação, o adjudicatário deverá elaborar um Relatório de Execução dos Testes de Aceitação por fase, submetido à aprovação da DRCALEN, no qual deve constar o registo do progresso dos testes, resultados obtidos, não conformidades verificadas, análise das mesmas e data previsível para a sua resolução.
5. Caso os resultados dos testes se revelem satisfatórios, o adjudicatário deverá registar no Relatório de Execução dos Testes de Aceitação da fase a data de aceitação dos mesmos, eventuais falhas ou anomalias não essenciais constatadas, isto é, pequenas falhas que a DRCALEN aceite como não colocando em causa a entrada em produção da solução. Ainda assim, estas falhas deverão ser resolvidas pelo adjudicatário num prazo a definir, em sede de projeto.
6. Caso os resultados dos testes não se revelem satisfatórios, o adjudicatário deverá proceder a novos testes, não podendo, contudo, colocar em causa o prazo limite estipulado pela DRCALEN para a conclusão dos mesmos.
7. Caso os resultados dos testes não se revelem satisfatórios após a terceira realização por razões imputáveis ao adjudicatário, serão aplicadas as Penalidades Contratuais previstas no presente caderno de encargos.

Cláusula 31.^a **Entrada em produção**

1. Após subscrição do Auto de Aceitação Provisória de cada fase, pela entidade adjudicante, o adjudicatário deverá assegurar todos os serviços de suporte à entrada em produção do sistema.
2. A entrada em produção deve ser cuidadosamente planeada com o levantamento de todos os requisitos/condições necessárias para a entrada em produção.
3. No âmbito desta atividade, o adjudicatário deverá também:
 - a) Formalizar todo e qualquer licenciamento de software, condições de licenciamento e manutenção acordadas, entre outros aspetos relevantes à legalização e autonomia da DRCALEN nesta matéria;
 - b) Entregar a documentação conforme o definido no caderno de encargos;

Cláusula 32.^a **Apoio após entrada em produção**

1. O adjudicatário compromete-se a disponibilizar apoio presencial a tempo integral com, pelo menos, um técnico especializado e durante, pelo menos 5 (cinco) dias úteis após entrada



em produção da solução.

2. O adjudicatário compromete-se a disponibilizar apoio remoto com, pelo menos, um técnico especializado e durante, pelo menos, duas semanas após o dia útil seguinte da entrada em produção da solução;
3. O apoio à entrada em produção visa permitir a continuidade, sem interrupções, de todas as operações, incluindo a resolução de problemas e anomalias da solução bem como assistência prática ao utilizador, de cariz técnico, funcional ou outro e exploração da solução, de acordo com os Níveis de Serviço definidos no presente caderno de encargos, e sem prejuízo da execução das garantias oferecidas pelo adjudicatário.
4. O apoio referido nesta cláusula não está incluído na Bolsa de Horas prevista na Cláusula 33.^a - Bolsa de Horas.

Cláusula 33.^a Bolsa de Horas

1. De forma a prestar serviços complementares de i) adaptação e configuração, ii) definição e implementação de processos, iii) formação e iv) integrações, será disponibilizada uma bolsa de horas (mínimo 91 horas), que serão utilizadas em conformidade com a necessidade da entidade adjudicante e de acordo com a alínea b) do n.º 2 da Cláusula 5.^a - Obrigações do Adjudicatário.
2. Adjudicatário deverá indicar na proposta um preço unitário (hora) para cada um dos serviços referido no N.º 1.
3. Caso o número de horas se revele insuficiente, o adjudicatário compromete-se a manter as condições apresentadas na proposta, nomeadamente, o valor hora, para a aquisição de bolsas de horas adicionais.
4. O valor previsto na alínea c) do n.º 2 da Cláusula 6.^a – Preço Base será utilizado até ao seu limite em qualquer um dos serviços previstos no N.º 1.

Cláusula 34.^a Manutenção e suporte da solução

1. Constitui obrigação do adjudicatário a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico da solução instalada durante o período de vigência do contrato;
2. Os serviços de manutenção compreendem a implementação de melhorias/novos requisitos e/ou efetuar correções de falhas, erros e defeitos.
3. Os serviços de suporte técnico visam assegurar o esclarecimento de questões, de natureza funcional e técnica, e a resolução de problemas reportados a nível do funcionamento da solução pela entidade adjudicante.



4. Pretendem-se serviços multicanal (e-mail, telefone, acesso remoto VPN ou software de assistência remota), com possibilidade de os mesmos ocorrerem presencialmente sempre que tal se justifique;
5. As solicitações apresentadas pela entidade adjudicante devem ser registadas numa ferramenta (tipo *helpdesk*) a propor e disponibilizar pelo adjudicatário, permitindo uma monitorização e acompanhamento das mesmas por Internet em regime 24x7;
6. No âmbito do ponto anterior, apenas os administradores da aplicação e de sistema da DRCALEN têm legitimidade para submeter solicitações;
7. O adjudicatário deverá prever que as ações no âmbito dos serviços de suporte e manutenção que exijam tempo de inatividade da solução ou por motivos de força maior, possam decorrer fora das horas úteis de trabalho das entidades constitutivas da entidade adjudicante.
8. Aos serviços acima descritos aplicam-se os Níveis de Serviço previstos no presente caderno de encargos.

Cláusula 35.^a Níveis de Serviço

Durante o período de garantia e de prestação dos serviços de apoio, após a entrada em produção, manutenção e suporte, o adjudicatário deverá assegurar os seguintes níveis de serviço:

Tipo Ocorrência	Descrição	Tempo de Resposta Máximo	Tempo de Resolução Máximo	Unidade de tempo (penalidades)
Bloqueante	A solução não funciona.	2 horas úteis	4 horas úteis	Hora
Crítica	A solução encontra-se parcialmente utilizável e apresenta problema que afeta a atividade da entidade adjudicante.	5 horas úteis	7 horas úteis	4 Horas
Não Crítica	A solução encontra-se parcialmente utilizável e apresenta problema que não afeta a atividade da entidade adjudicante.	Dia útil seguinte	5 dias úteis	Dia

Nota 1) A contabilização do tempo o útil faz-se no período compreendido entre as 9 e as 18h, de qualquer dia, de segunda a sexta;

Nota 2) O tempo de resolução máximo observa o período total entre a data/hora da notificação da ocorrência pelo cliente e a data/hora em que o cliente aceita a sua resolução;



Cláusula 36.^a Documentação

1. O adjudicatário será responsável pela produção de toda a documentação, que resulte dos requisitos estabelecidos no presente Caderno de Encargos.
2. O adjudicante tem até 7 dias úteis para se pronunciar sobre os documentos entregues pelo adjudicatário.
3. No caso de correções ou acréscimos a introduzir, o adjudicatário tem até 5 dias úteis para o fazer e submeter novamente à aprovação do DRCALEN;
4. No caso da não-aceitação formal dos documentos apresentados, por parte da entidade adjudicante, deverá o adjudicatário (num prazo inferior a 5 dias úteis) proceder às alterações necessárias para nova análise da entidade adjudicante;
5. Caso a análise da entidade adjudicante, comprove a conformidade dos documentos entregues pelo adjudicatário e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com a solução implementada, deve ser comunicada ao adjudicatário a aceitação dos mesmos;
6. Todos os documentos elaborados pelo adjudicatário devem estar desprotegidos para leitura, escrita e respeitar os formatos: PDF, Word, Excel, PowerPoint, Project ou outros que sejam admitidos pela DRCALEN.
7. Toda a documentação produzida será propriedade da DRCALEN.
8. O adjudicatário obriga-se a manter a documentação completa e permanentemente atualizada, ao longo de todo o projeto, incluindo alterações-ocorridas durante o período de manutenção.
9. No âmbito da solução, será elaborada e fornecida à DRCALEN a seguinte documentação:
 - a) Atas;
 - b) Relatórios;
 - c) Comunicações;
 - d) Plano de Projeto;
 - e) Plano de Formação;
 - f) Plano de Testes;
 - g) Arquitetura de informação;
 - h) Documentos de especificação funcional;
 - i) Documentos de especificação técnica;
 - j) Manual de utilizador;
 - k) Manual de administração da aplicação;
10. O adjudicatário obriga-se a disponibilizar toda a documentação, e em formato eletrónico, em língua portuguesa, com exceção da documentação técnica que poderá ser em língua inglesa, e formato eletrónico.



11. O manual de utilizador deverá ser em formato eletrónico, pesquisável e acessível desde a interface da solução;

Cláusula 37.^a Especificações técnicas

As especificações técnicas são as que constam no anexo I do presente caderno de encargos.

ANEXO I – Requisitos Funcionais e técnicos

Âmbito

A solução será de aplicação transversal à DRCALEN e deverá garantir a circulação eletrónica de documentos em formato digital entre os diferentes intervenientes e serviços.

A mesma deverá responder em coexistência, a vários tipos de circuitos:

- i. Aqueles que são iniciados e trabalhados dentro da mesma, podendo ter ou não, output físico ou lógico;
- ii. Aqueles que, por razões de definição de competências ou outra, estabeleçam ligações/ponte entre outras soluções de software em uso na DRCALEN;
- iii. Aqueles que, tendo entrada por fontes/aplicações externas, físicas ou lógicas, poderão ter ou não, saídas físicas ou lógicas.

1. Desenho de processos

- 1.1. A solução deve incluir funcionalidade de desenho de fluxos em formato gráfico, sendo obrigatório que a mesma utilize a notação BPMN e assegure a importação e exportação de fluxos em formato XPD L e desta forma integrar com outras ferramentas de desenho e modelação.
- 1.2. A solução deve disponibilizar uma interface gráfica para a modelação, desenho, monitorização e simulação de processos e *workflows*. Essa interface, deve permitir, entre outras funcionalidades:
 - i. Desenho dos *workflows* (explicitação dos processos de negócio) em GUI;
 - ii. Definição e encadeamento de eventos, atividades, regras e fluxos de interligação entre eles;
 - iii. Controlo de execução dos processos;
 - iv. Controlo de estados de execução;
 - v. Controlo de tempos de execução (globais e parcelares);
 - vi. Geração de avisos e alertas para situações anómalas (p.e. *bottlenecks*);



- vii. Controlo de prazos de execução;
- viii. Realização de simulações em ambiente de qualidade com recurso a casos reais para análise;
- ix. Possibilidade de reposição de versões (novas ou anteriores) sem necessidade de interrupção das execuções em curso;
- x. Externalização e integração via *webservices*;
- xi. Importação e exportação de modelos de e para ferramentas externas via XML e BPMN;
- xii. Ferramenta de administração de *workflow* ou encaminhamento.

2. Implementação de regras de negócio

Conceito de documento

- 2.1. A solução deve utilizar o conceito de documento estruturalmente constituído por:
 - i. Metadados standard;
 - ii. Metadados específicos;
 - iii. Metadados definidos pelo administrador;
 - iv. Anexos.
- 2.2. Um Documento deve poder ser cifrado e/ou digitalmente assinado;

Controlo de versões

- 2.3. A solução deve armazenar o histórico de alterações em documentos, respetivos metadados e anexos numa lógica de versões (controlo de versões);
- 2.4. A solução deve permitir a reposição de versões anteriores de documentos;

Workflows

- 2.5. O *workflow* deverá disponibilizar:
 - i. Definir e controlar os circuitos de autorizações, notificações e prazos;
 - ii. Permitir a existência de circuitos processuais ou de decisão compostos por vários *workflows*/etapas podendo estes ocorrer em paralelo;
 - iii. Disponibilizar funcionalidade do tipo *post it* (notas/anotações que poderão estar visíveis apenas em determinadas etapas);
 - iv. Permitir o tratamento em lote;
 - v. Permitir o *recall* de etapas;
 - vi. Criar *workflow* em difusão;
 - vii. Pesquisar e tratar etapas de subordinados;



- viii. Distribuir documentos para grupos e perfis;
- ix. Reencaminhar um ou mais documentos por e-mail, que podem opcionalmente ser incluídos por cópia ou por referência (*links* para acesso ao documento);
- x. Permitir a delegação de competências e intervenção “em substituição de”.

Alarmística

- 2.6. A solução deve permitir a configuração de alertas e avisos como reação a acontecimentos previamente configurados e o seu envio via por SMS ou e-mail;
- 2.7. Os alertas e avisos deverão ser parametrizáveis em termos de visualização (sistema de cores por ex.) e do texto da mensagem a enviar;
- 2.8. A solução deve permitir a definição de SLAs e proatividade no controlo dos mesmos através da geração de alertas, permitindo a rápida implementação de ações preventivas e/ou corretivas – nomeadamente a recolha de dados/ações para a gestão da qualidade;
- 2.9. A solução deve permitir ao utilizador programar alertas automáticos por documento, com os seguintes parâmetros:
 - i. Data do alerta / intervalo do alarme;
 - ii. Mensagem;
 - iii. Destinatário da mensagem (p.e. endereço de email).
- 2.10. Os alertas do ponto anterior devem também ser visíveis no *dashboard* dos destinatários;

3. Registo e numeração de documentos

Registo

- 3.1. O documento deve estar definido como uma unidade com dados e/ou informação capaz de ser transmitida e interpretada; ser independente do formato ou conteúdo: texto, áudio, imagem, vídeo.
- 3.2. Garantir que todos os documentos recebidos (digitalmente ou não) são uma entidade única, sendo registados, numerados e caracterizados (em alguns campos de forma automática, como a data e autor de criação).
- 3.3. Deve ter a possibilidade de considerar todas as versões, incluindo a última como um único documento de arquivo, sendo efetuado apenas um registo;
- 3.4. O sistema deve evitar duplicações, avisando o utilizador quando este tentar registar um documento já registado.
- 3.5. A solução tem que suportar operações de registo em lote, ou seja, dado um conjunto de documentos o sistema deverá efetuar o registo automático de cada documento com



base numa única ação do utilizador para personalização do registo automático. O processamento em lote deverá contemplar a opção para registo único ou individualizado dos documentos.

- 3.6. A solução deverá permitir registo de documentos na interface gráfica com recurso à funcionalidade de arrastar um ou mais documentos para o web browser.
- 3.7. Não permitir efetuar registos sem associação de documentos.
- 3.8. Quando um documento é inserido/registado, ao utilizador devem ser apresentados para preenchimento os metadados que tenham sido definidos previamente pelo administrador da aplicação, tornando dinâmica a vista dos metadados dependente do tipo de documento.
- 3.9. Deve permitir registar documentos de forma manual ou automática, com recurso aos documentos provenientes dos vários pontos de entrada (ex: *Webservices*).
 - i. Registo manual: os documentos devem poder, no momento do registo, ser associados às estruturas hierárquicas de agregação de documentos (p.e. volumes, dossiês, sub-dossiês e outros);
 - ii. Registo automático: os documentos devem ser registados com intervenção mínima do utilizador, e de acordo com a predefinição de preenchimento de metadados.
- 3.10. Deve ser possível o registo da localização de originais em papel e emissão de etiqueta para identificação/correspondência do mesmo entre a aplicação de gestão documental e o arquivo físico;

Numeração

- 3.11. A solução deve contemplar a numeração global de documentos, assim como a possibilidade de numeração por atributo específico (p.e. livro, tipo de documento, etc.).
- 3.12. Todos os documentos devem ter marcas cronológicas não alteráveis, o utilizador e a data/hora de criação e o utilizador e a última data/hora de alteração.

4. Captura e digitalização de documentos

- 4.1. A solução deve ser capaz de capturar documentos de forma independente ou agrupada e associar a cada operação de captura, informação adicional com vista à automação da atividade de registo de documentos.
- 4.2. Na captura de documentos o sistema deve ter capacidade para preencher e validar de forma automática de metadados. Para tal deve suportar tecnologias de leitura ótica (p.e. código QR, código barras) para automatizar o preenchimento de campos.



- 4.3. A solução deverá contemplar uma funcionalidade para geração de códigos para leitura ótica (p.e. código QR, código barras) que possam ser usados na automatização das operações de captura de documentos.
- 4.4. A solução deve possibilitar a captura de correio eletrónico juntamente com os seus anexos individualizados de forma manual e automática, dando preferência a esta última.
- 4.5. Os pontos de entrada a suportar resultam de monitorização e/ou interação com: pastas (*filesystem*) locais ou de rede, contas de correio eletrónico, aplicações externas, soluções de digitalização (TWAIN/OCR), dispositivos móveis (*file upload*), entre outros. A solução deve permitir a monitorização de caixas de e-mail e respetiva importação de e-mails de forma automática para o sistema de gestão documental.

5. Ligações hierárquicas

- 5.1. A solução deve permitir a relação (ligação) entre documentos.
- 5.2. Ao ligar um documento a outro, ao utilizador deve ser solicitada a indicação do tipo de relação (p.e. relação hierárquica “pai-filho” ou ligação simples entre documentos).
- 5.3. As ligações existentes entre documentos devem ser facilmente visíveis na página do documento com possibilidade de visualizar existência de ligações para documentos relacionados e navegar para estes.
- 5.4. Permitir ao utilizador estabelecer relações hierárquicas entre agregações (p.e. relação hierárquica “pai-filho” ou ligação simples, aplicadas por exemplo a processos, subprocessos, distribuições, etc.).
- 5.5. As ligações existentes entre agregações devem ser facilmente visíveis, com possibilidade de visualizar existência de ligações para agregações relacionadas e navegar entre elas.

6. Classificação e tipo de documentos

Classificação

- 6.1. Permitir a configuração do plano de classificação, com base na importação da Lista Consolidada (até ao 4º nível). O administrador da aplicação deve poder importar, exportar ou copiar tudo, ou parte, do plano.
- 6.2. Visualizar os diversos tipos de classificação associados a um tema, desdobrados do mais geral para o mais específico, para facilitar a escolha por parte do utilizador final.
- 6.3. Possibilitar que a classificação (e respetivos prazos de conservação) sejam aplicados



não só a classes, mas também às diferentes estruturas hierárquicas de agregação de documentos (p.e. volumes, dossiês, sub-dossiês e outros).

- 6.4. As classes e agregações devem ter metadados associados que devem ser herdados segundo a hierarquia, metadados identificadores (p.e. título) e metadados automáticos (p.e. data de criação).
- 6.5. Permitir alterações no plano de classificação (não imputáveis a dossiês fechados).
- 6.6. Disponibilizar pelo menos três mecanismos de atribuição de identificadores relativos à classificação: atribuição/pesquisa pelo código de referência estruturado, numérico ou alfanumérico (isto é, um identificador único em todo o plano de classificação); atribuição de um título textual e atribuição de termos de índice.
- 6.7. Possibilidade de criar listas de assuntos normalizadas e de estas corresponderem às várias classificações que lhes podem estar associadas.
- 6.8. Possibilidade de pesquisar o classificador com recurso a um campo de descrição alternativo que seja de preenchimento livre, e que possa ser usado como pesquisa complementar do classificador (p.e. na atividade de registo, captura e pesquisa). O resultado dessa pesquisa deverá ser proposto ao utilizador para preenchimento do campo assunto na localização de origem.

Tipo de documentos

- 6.9. A solução deve permitir a definição de tipos de documentos bem como a sua completa caracterização por conjuntos de campos metadados agrupados em formulários e subformulários.
- 6.10. Os campos de metadados deverão ser de definição dinâmica em termos de:
 - i. Designação;
 - ii. Tipo de dados;
 - iii. Tamanho;
 - iv. Posição de apresentação;
 - v. Obrigatoriedade e unicidade;

Os valores podem ser de preenchimento manual pelo utilizador ou automaticamente, podendo ou não ser alterado pelo utilizador, de acordo com as regras de validação em função do conteúdo de outros campos de metadados, regras de precedência de preenchimento, etc.

Formato dos documentos

O sistema deve assegurar que todos os documentos têm um formato associado válido e o conjunto de formatos de documentos que podem existir deve ser gerido pelo administrador da aplicação.



6.11. Suportar nas operações indicadas pelo menos os seguintes formatos:

Operação	Formatos (mínimos)
Indexação integral	MS Office, PDF, Open Document (ISO/IEC 26300);
Indexação parcial (ex: metadados)	MS Office, PDF, Open Document (ISO/IEC 26300); JPEG, TIFF, PNG; AVI, MP4, MKV; MP3, WAV, OGG;
Visualização/previsão (integrada)	MS Office, PDF, Open Document (ISO/IEC 26300); JPEG, TIFF, PNG; AVI, MP4, MKV; MP3, WAV, OGG;
OCR (p/indexação integral)	PDF (imagem), JPEG, TIFF, PNG;
Assinatura digital integrada na solução	PDF;

6.12. A gestão de formatos de documentos admitidos e/ou rejeitados deverá ser realizada com o uso de pelo menos uma *whitelist* global, podendo existir outras listas incluindo outros níveis de granularidade.

7. Caracterização de documentos e gestão das árvores taxonómicas

- 7.1. A solução deverá disponibilizar formas adicionais de caracterizar os documentos facilitando posteriormente a sua identificação e pesquisa, quer em consultas normais quer em consultas indexadas.
- 7.2. Esses conceitos serão “etiquetas” de utilização livre e correspondentes ao conceito de classificação transversal, e as “dimensões” que permitirão a criação de uma estrutura hierárquica de identificadores que podem ser associados ao documento.
- 7.3. A pesquisa por “dimensões” deverá poder ser numa ótica de codificação ou de lista de termos.

8. Retenção, destino e transferência

- 8.1. O sistema tem de incorporar a Tabela de Seleção associada ao plano de classificação com aplicação aos documentos de arquivo e estruturas de agregação (p.e. volumes, dossiês, sub-dossiês e outros), onde são definidos o período de retenção, a forma de contagem e o destino final.
- 8.2. A tabela de retenção deve ter um identificador, um título, um período de retenção e um destino. Os destinos possíveis são: preservar indefinidamente, reavaliar, eliminar



automaticamente ou transferir para um repositório externo.

- 8.3. As atividades de destruição e transferência dependem de um processo de revisão e confirmação do administrador da aplicação.
- 8.4. O administrador da aplicação deve ser responsável por criar, gerir, alterar ou remover as tabelas de seleção, mas o sistema deve garantir que os registos do plano de classificação e estruturas de agregação têm pelo menos uma tabela associada.
- 8.5. As entidades do plano de classificação devem poder ser alvo de uma pausa legal, operação que impede as mesmas de serem apagadas ou afetadas por ações das tabelas de seleção.
- 8.6. O sistema deve ter mecanismos de suporte à transferência e exportação de documentos de arquivo para um destino. Após estas operações o sistema deverá manter metadados de rasto que indiquem que um documento de arquivo foi transferido ou exportado.
- 8.7. O sistema tem de monitorizar documentos, estruturas de agregação e iniciar o processo de seleção na data definida, de acordo com o prazo de retenção/destino final previsto na tabela associada. O sistema tem de automatizar este processo em função de critérios definidos na tabela de seleção.
- 8.8. O processo de destruição de documentos e respetivos metadados efetuado pelo sistema terá que garantir a continuidade de dados residuais acerca dos mesmos. Esses dados residuais devem permitir comprovar que os dados destruídos existiram anteriormente e que o processo de destruição foi realizado devidamente.

9. Pesquisa e consulta de documentos

Pesquisa e consulta

- 9.1. A solução deve implementar indexação e *Full Text Search* (FTS) da informação, quer sobre metadados (standard ou criada pelo utilizador) quer sobre os documentos físicos;
- 9.2. A solução deve permitir a pesquisa em texto livre e/ou por campos específicos.
- 9.3. A pesquisa da solução deverá suportar o uso simples ou combinado de:
 - i. Operadores booleanos: AND, OR, NOT
 - ii. Operadores de encapsulamento: ()
 - iii. Operadores de expressão exata: " "
 - iv. Operador de truncatura: *
- 9.4. Deve permitir pesquisa simples e avançada de documentos, baseada na indexação efetuada, podendo as mesmas ter em consideração a relevância, utilizando o conceito de *scoring*.



- 9.5. A solução deve ter um sistema de pesquisa que funcione em modo *case-insensitive* e *accent-insensitive*.
- 9.6. O sistema deve permitir a pesquisa em objetos indexados e devolver resultados simples (metadados) ou resultados completos (documento completo e metadados).
- 9.7. O sistema deve ter um sistema de pesquisa que permite pesquisar todas as entidades do plano de classificação utilizando vários termos de pesquisa como metadados, conteúdo de texto integral, palavras-chave, localização, entre outros.
- 9.8. Os campos apresentados na lista de resultados de uma pesquisa devem poder ser configurados a dois níveis: pelo administrador (para toda a solução) e pelo próprio utilizador (personalizado).
- 9.9. O sistema tem que possibilitar a exclusão dos resultados de pesquisa realizada pelos utilizadores, os documentos e/ou metadados para os quais não possuam direito de acesso.
- 9.10. O sistema tem que possibilitar a exportação de resultados das pesquisas realizadas pelo utilizador para os seguintes formatos:
- i. Excel;
 - ii. Csv.
- 9.11. O sistema tem que permitir guardar pesquisas personalizadas para reutilização e integração das mesmas no *dashboard* do utilizador.

10. Gestão centralizada de entidades

- 10.1. A solução deve implementar uma base de dados de informação de entidades;
- 10.2. Deve disponibilizar funcionalidades de manutenção de entidades, associação de entidades a documentos, pesquisas sobre entidades e garantir o acesso restrito a essas funcionalidades bem como implementar critérios para garantia de unicidade dos dados.
- 10.3. Deve implementar mecanismos para evitar duplicação de entidades, avisando o utilizador quando este tentar registar uma entidade existente.

11. Produção de Estatísticas

- 11.1. A solução deve permitir a visualização e produção de informação estatística de pelo menos os seguintes indicadores:
- i. tempos médios e globais de execução por instância, processo e tarefa com identificação de não conformidades com SLA's (quando definidas);
 - ii. nº de processos total (abertos e/ou fechados);



- iii. nº de registos total;
 - iv. nº de distribuições total;
 - v. nº registos e documentos por processo;
 - vi. nº registos e documentos por distribuição.
- 11.2. Os indicadores devem permitir filtrar a informação cronologicamente (p.e. ano, mês) e por classificação.
- 11.3. O sistema tem que possibilitar a exclusão dos resultados estatísticos, os dados para os quais os utilizadores não possuam direito de acesso. (p.e. a contagem de registos varia em função do utilizador/papel).
- 11.4. A apresentação dos indicadores poderá ser opcionalmente de visibilidade global ou individual.
- 11.5. Possibilidade de exportar os resultados para vários formatos, como:
- i. Excel;
 - ii. Csv;
 - iii. Xml.

12. Templates MS-Office

- 12.1. A solução deve assegurar funcionalidade no *dashboard* do utilizador para uso de *templates* Ms-Office na sua utilização em formatação automática e geração de novos documentos, nomeadamente:
- i. Informação interna/externa;
 - ii. Ofício;
 - iii. Ata;
 - iv. Registo de serviço extraordinário;
 - v. Declaração de exercício de funções;
 - vi. Declaração tempo de Serviço;
 - vii. Proposta de aquisição de serviços/bens;
 - viii. Pedido de viatura;
 - ix. Ficha de intervenção de conservação e restauro;
 - x. Auto de devolução;
 - xi. Auto de entrega de peças;
 - xii. Requisição oficial.

13. Processos de negócios a implementar



13.1. Na gestão dos processos de negócio a solução deve assegurar:

- i. Um *dashboard* com vista de controlo sobre todos os processos;
- ii. Visualização dos tempos de espera em aprovações por cada um dos aprovadores e outros utilizadores autorizados (p.e. gestores do processo);
- iii. Incluir alertas de prazos e tempos de resposta (SLA's);
- iv. A exportação total ou parcial de documentos e metadados associados ao processo ou outras estruturas de agregação de documentos.
- v. Poder suportar a assinatura digital;
- vi. Permitir o *upload* de documentos;
- vii. Definir prazos e tempo de resposta limite para ações a realizar;
- viii. Envio de notificações aos atores intervenientes no processo.

13.2. Processos de negócio a implementar:

- i. Genérico/*ad-hoc*;
- ii. Gerir expediente;
- iii. Gerir requisições;
- iv. Gerir avaliação da satisfação (DRHF);
- v. Gerir faltas/férias (DRHF);
- vi. Gerir pedidos de deslocação em serviço;
- vii. Gerir pareceres jurídicos (S. Jurídicos);
- viii. Gerir pareceres ou licenciamentos de obra (DSBC/DGPC);
- ix. Gerir classificação ou inventariação do património imóvel, móvel e imaterial (DSBC);
- x. Gerir autorização de trabalho arqueológico (PATA) (DSBC);
- xi. Gerir conservação e restauro (DSBC);
- xii. Gerir contratação pública (DRHF);
- xiii. Gerir apoios aos agentes culturais (Balcão Online);
- xiv. Gerir consulta de documentação de processos/arquivo (Balcão Online);
- xv. Gerir declarações acerca de imóveis (Balcão Online);
 1. pedidos de isenção de IMI (Balcão Online);
 2. pedidos de direito de preferência de imóvel (Balcão Online);
- xvi. Gerir consulta de espólio arqueológico (Balcão Online);
- xvii. Gerir gestão de empréstimos para exposições (Balcão Online);
- xviii. Gerir reclamações (Balcão Online);
- xix. Gerir atendimento presencial (Balcão Online).



14. Administração da solução

- 14.1. Disponibilizar as funções de administração/configuração de *backoffice*;
- 14.2. O sistema deve gerar relatórios e visualização integrada de vários elementos do sistema, nomeadamente:
 - i. Ações da rotina de auditoria;
 - ii. Tentativas de acesso não autorizado;
 - iii. Erros nos processos de transferência, exportação, eliminação e importação, entre outros.

15. Balcão online

- 15.1. Pretende-se implementar uma plataforma de Balcão Online de forma a disponibilizar serviços regulares aos utilizadores externos e internos.
- 15.2. Possibilidade dos utilizadores puderem no Balcão Online:
 - i. Aceder a *templates*/formulários;
 - ii. Filtrar os *templates*/formulários disponíveis por assunto/tema;
 - iii. Submeter novos pedidos;
 - iv. Acompanhar os seus pedidos (p.e. estado atual);
 - v. Associar novos documentos a um pedido existente (após submissão inicial);
 - vi. Ler notificações associadas aos seus pedidos;
 - vii. Receber notificações automáticas (SMS e/ou email) de atualização/alteração do estado do pedido;
 - viii. Enviar a avaliação relativa ao serviço que usou online.
- 15.3. Funcionalidade de gestor de *templates*/formulários, que permita criar, editar diferentes tipologias (p.e. web, dotx, pdf, etc.).
- 15.4. No processo de submissão de formulários o sistema deve prever o preenchimento automático de metadados pré-definidos (p.e. número de registo, livro de registo, classificação, assunto) podendo integrar uma circulação *adhoc* ou um *workflow* pré-definido.
- 15.5. Possibilidade de a cada fase do pedido, comunicar com o requerente (e-mail e SMS).
- 15.6. Permitir solicitar o agendamento de atendimento presencial de serviços da DRCA.
- 15.7. O requerente deverá poder registar-se na plataforma com uso de autenticação única do Cartão de cidadão ou Chave Móvel Digital; se for utilizador interno deverá poder autenticar-se via AD/LDAP da DRCALEN.



- 15.8. Integração da plataforma Balcão Online com a plataforma de Gestão Documental, constituindo o balcão online um meio adicional para entrada e saída de informação e interação com utilizadores externos e internos.
- 15.9. Integração da plataforma de balcão único com *gateway* de pagamentos, para os casos que o pedido tenha custo associado.
- 15.10. Uso de SMS para permitir a interação entre os utilizadores e o balcão único via dispositivos móveis.

16. Neutralidade tecnológica

- 16.1. A solução deve ainda garantir neutralidade tecnológica. No domínio da interoperabilidade documental, a implementação da solução deve assegurar a salvaguarda dos seguintes requisitos:
 - i. MIP: meta-informação para interoperabilidade. V 1.0c. Lisboa: DGLAB, 2012. Disponível em http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2013/10/MIP_v1-0c.pdf (referencial que expressa o conjunto de elementos de meta informação a utilizar no contexto do governo eletrónico para assegurar interoperabilidade semântica);
 - ii. Considerar o disposto no RNID, constante da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, com especial relevância para as tabelas I, II e IX, bem como o cumprimento da norma ISO 19005;
 - iii. Garantir o cumprimento dos requisitos Moreq – em concreto os definidos nos pontos específicos com respeito a: plano de classificação e organização de pastas, registo de documentos, captura e digitalização de documentos, controlos e segurança, retenção e destino, pesquisa, recuperação e apresentação, administração geral.

17. Design responsivo - *Responsive Web Design* (RWD)

- 17.1. A solução deve implementar RWD, podendo ser utilizada em dispositivos de secretária e móveis do tipo laptop, smartphone e tablet.
- 17.2. Deve responder a diferentes geometrias de ecrã dimensionando e reorganizando os menus e opções.



18. Usabilidade e Acessibilidade

- 18.1. A solução deve observar as recomendações e boas práticas do Guia de Usabilidade para Entidades da Administração Pública disponível em <https://usabilidade.gov.pt/>.
- 18.2. A solução deve ter uma interface amigável e intuitiva, baseada na web e com uma apresentação gráfica de elevado grau de usabilidade, cumprindo as normas e boas práticas de desenho e implementação de interfaces gráficas e de interação com os utilizadores.
- 18.3. Deverá possuir interface com fácil navegabilidade e clareza no *layout*, contemplando formatos descritivos e gráficos. Deve ser possível visualizar em destaque as funcionalidades relevantes ao trabalho do utilizador (p.e. tarefas ativas, tarefas pendentes, etc.) e visualização de indicadores relevantes (p.e. tempos limite de resposta), com possibilidade de ordenação da informação apresentada.
- 18.4. A interface deverá incluir ajuda online para o utilizador final, que dispense a necessidade de consultar manual em papel.
- 18.5. Não deverá ser necessário a instalação de qualquer software adicional para garantir o uso da solução.
- 18.6. A interface web da solução deverá suportar HTML5 e deverá garantir compatibilidade com os browsers: MSEdge, Chrome e Firefox.
- 18.7. O sistema deverá garantir o cumprimento das recomendações do *Web Content Accessibility Guidelines 2.0* da W3C, garantindo no mínimo o nível AA.

19. Integração

Integração geral

- 19.1. A solução deve garantir uma camada de integração que permita a integração com outros sistemas de informação e/ou *middleware*.
- 19.2. A solução deverá disponibilizar conetores que tornem possível a integração de e com outros sistemas, a nível aplicacional e/ou de fontes de dados (p.e. URL, Base de Dados, *File System*, *WebServices* e outros).
- 19.3. Os conetores podem atuar em tempo real ou diferido (agendada).
- 19.4. A solução deve possibilitar a parametrização e implementação de *WebServices*.

Integração específica

- 19.5. Deverão ser assegurados mecanismos de integração com AD/LDAP da DRCALEN e cumulativamente, para utilizadores externos com o Cartão de Cidadão e Chave móvel digital.



- 19.6. A solução deve permitir integração com sistemas de comunicação de correio eletrónico e *gateways* SMS.
- 19.7. A solução deverá garantir compatibilidade com a *gateway* SMS da administração pública.
- 19.8. Pretende-se assegurar a integração da solução com outros softwares, pelo que deverá disponibilizar um conjunto de mecanismos, devidamente documentados, que permitam executar de forma programática as ações necessárias. Em concreto terá de garantir a operacionalidade da interoperabilidade documental efetiva com os sistemas/plataformas:
- i. iAP;
 - 1. Envio de documentos;
 - 2. Receção de documentos;
 - ii. GERFIP;
 - 1. Recolha de informação (Faturas);
 - 2. Registo das faturas;
 - iii. Balcão do empreendedor;
 - 1. Recolha de informação;
 - iv. Portal do Cidadão;
 - 1. Recolha de informação (Bolsa de documentos);

Gestão centralizada (*only once*) dos documentos de habilitação do Empreendedor.

20. Segurança

- 20.1. A solução deverá observar as orientações técnicas dos seguintes documentos:
- i. Arquitetura de Segurança das Redes e Sistemas de Informação dos Dados Pessoais na Administração Pública (Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018);
 - ii. Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).
- 20.2. Implementar mecanismos de segurança para garantir a proteção das comunicações e dos dados, através de mecanismos como:
- i. Papéis (*Roles*) funcionais, para controlo do acesso a dados (visibilidade);
 - ii. Perfis (*Profiles*) para controlo de acesso a objetos (permissões);
 - iii. Delegação de competências;
 - iv. Cifragem;
 - v. Assinatura digital;



- vi. *Logging* com auditoria de todas as operações realizadas.
- 20.3. Capacidade de apresentar de forma clara e intuitiva a rastreabilidade de operações por documento e, sempre que necessário e aos níveis de acesso adequados, construir para exportação um documento/conjunto agregador da informação em causa e garantindo o valor probatório da mesma.
- 20.4. Suportar mecanismos de autenticação, via Cartão de Cidadão, Chave Móvel Digital, SSO (*single sign-on*) e LDAP/AD.
- 20.5. O processo de cifragem e assinatura digital deve ser garantido por meios externos (p.e. Cartão de Cidadão) e da própria solução.
- 20.6. Assegurar a segurança no acesso à informação através de mecanismos de controlo de acesso com possibilidade de integrar com LDAP/AD.
- 20.7. Deverá permitir a exportação e importação de dados em formato XML para possibilitar a migração ou cópia, permitindo assim a interoperabilidade ao nível tecnológico.
- 20.8. A solução deve prever a possibilidade de suportar o mecanismo de teste *Captcha* para funcionalidades (p.e. formulários no Balcão Online) que estejam disponíveis na Internet e que requeiram ação humana.

21. Relatórios e indicadores técnicos

- 21.1. A solução deve disponibilizar aos administradores os seguintes indicadores:
 - i. Utilização da CPU;
 - ii. Utilização de memória;
 - iii. Utilização de largura de banda;
 - iv. Utilização do armazenamento disponível para a solução;
 - v. Utilização do armazenamento disponível para documentos;
 - vi. Sessões simultâneas no sistema;
 - vii. Tempo médio de resposta a pedidos;
 - viii. Número de pedidos processados;
 - ix. Número de tentativas de acesso não autorizado;
 - x. Erros de funcionamento/operação da solução.
- 21.2. Os registos usados para produção dos indicadores do número anterior devem abranger os últimos 60 dias de operação da solução.
- 21.3. Relatório de versões do software da solução ou partes relevantes deste.

22. Requisitos infraestruturais

- 22.1. A solução deve para efeitos de dimensionamento e compatibilidade, ter em consideração



as tecnologias presentes na DRCALEN, nomeadamente:

i. Servidores:

1. Servidor PY RX2540 M5;
2. Ambiente de virtualização MS HyperV sobre Windows Server 2019 STD 16 CORE OEM;
3. Capacidade disponível para processamento: 2x Intel Xeon Gold 5220 18C 2.20Ghz;
4. Capacidade disponível de RAM: 256 GBytes;
5. Capacidade disponível de armazenamento (*raw*): 6x2TBytes (tipo SSD/SATA);
6. Interfaces de rede (host): 2x 10Gbps (limitado a 1Gbps);

ii. Clientes (desktop/laptop)

1. Sistema Operativos: Windows 10 ou superior;
2. Interface de rede: 100/1000Mbps (limitado a 100Mbps);
3. Processadores: i3, i5 e superior;

iii. Acesso à Internet (DRCALEN – Évora)

1. Fibra ótica;
2. Largura de banda: 100Mbps Up/100Mbps Down;

iv. Acesso à Internet (Outras localizações)

1. Largura de banda é variável devido à tecnologia utilizada (routers4G, ADSL);

v. Rede local (DRCALEN – Évora)

1. *Switch core*: 1Gbps *ports*;
2. *Switch* de acesso: 1Gbps *uplink*, 100Mbps *access ports*;
3. Cobertura Wifi: 802.11ac.

