Assinado por: **ROSA ALEXANDRA DE JESUS PEREIRA**
Num. de Identificação: 07822516
Data: 2022.04.18 17:59:19+01'00'

AD&C
Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.

**CONCURSO PÚBLICO**

**COM PUBLICAÇÃO NO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA**

# PARA A CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO BALCÃO PARA O PORTUGAL2030

## CADERNO DE ENCARGOS

**(Reg 070/2022)**

# PARTE I

# CLÁUSULAS JURÍDICAS

## CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### Cláusula 1ª

### Definições e acrónimos

1. Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, os termos referidos nas alíneas seguintes têm o sentido que aí lhes é atribuído:

   a) ADJUDICATÁRIO: concorrente ao qual é adjudicada a proposta; utilizado neste Caderno de Encargos no mesmo sentido, de COCONTRATANTE.

   b) Agência, I.P. - Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.;

   c) *ARRANQUE DO PROJETO* – Momento em que o *COCONTRATANTE* inicia a prestação do Serviço, nomeadamente, a etapa de "Preparação";

   d) *ARRANQUE EM PRODUÇÃO* – Momento em que existem condições para que o ambiente de qualidade seja transferido para o ambiente de produção, assegurando a entrada em funcionamento da SOLUÇÃO em conformidade com as condições especificadas na ACEITAÇÃO PROVISÓRIA; é precondição deste momento que as ações de formação descritas no Plano de Formação tenham sido executadas e que os respetivos objetivos tenham sido alcançados;

   e) *ATIVIDADE:* Unidade mínima necessária para a execução de uma tarefa definida no *workflow*;

   f) *CADERNO DE ENCARGOS*: O presente documento;

   g) *COCONTRATANTE*: O operador económico com o qual seja celebrado o contrato ao abrigo do presente concurso; utilizado, no presente documento, com o mesmo sentido de ADJUDICATÁRIO;

   h) CONTRAENTE PÚBLICO ou AGÊNCIA, I.P. - A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., entidade com a qual será celebrado o CONTRATO para a prestação dos serviços no âmbito do presente procedimento;

   i) *CONTRATO*: O contrato de aquisição dos serviços a celebrar de acordo com as cláusulas jurídicas e técnicas constantes do CADERNO DE ENCARGOS e das demais peças do procedimento;

   j) *DOCUMENTO:* O documento corresponde ao registo, qualquer que seja a sua data, forma ou suporte material, que contém uma informação e é produzido ou recebido por uma entidade pública ou privada no exercício da sua atividade;

k) *GARANTIA*: A obrigação segundo a qual o COCONTRATANTE assegura, durante o período de tempo contratualmente definido ou legalmente aplicável, que o SERVIÇO, no seu todo e os seus diferentes módulos, fornecida e ou desenvolvida está funcionalmente apta e isenta de defeitos ou anomalias de conceção/fabrico, desenvolvimento e/ou implementação, quando utilizada de acordo com as suas instruções, incluindo todos os serviços necessários à correção quando tal não suceda;

l) *GESTOR DE CONTRATO*: Elemento da ENTIDADE ADJUDICANTE nomeado para desempenhar as funções previstas no Artigo 290.º -A do CCP;

m) *NÍVEIS DE SERVIÇO* – Conjunto de metas a cumprir na prestação do SERVIÇO, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS; o mesmo que SLA;

n) *PROCESSO*: Sequência de atividades ou fluxos de trabalho (*workflows*) interligados que transformam um conjunto de entradas em resultados. Os processos são normalmente transversais no sentido em que atravessam várias áreas da organização. Os processos podem ser considerados como sendo de negócio – focados na atividade central da organização – ou de suporte – focados em atividades que apoiam a execução da atividade central da organização;

o) *PROPOSTA*: A proposta adjudicada;

p) *SERVIÇO* – Designação genérica do conjunto de serviços a prestar pelo COCONTRATANTE expressamente identificados no CADERNO DE ENCARGOS ou necessários para o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do CONTRATO;

q) *UNIDADES DE ENTREGA* – Designação atribuída a grupos de funcionalidades, tal como definidas no CE, para efeitos de aceitação provisória. Abrange, quer funcionalidades do desenvolvimento aplicacional definidas no CE, quer as funcionalidades solicitadas pela Agência, I.P. no âmbito da contratação de capacidade e enquadradas pelo Cocontratante quanto ao número de horas por perfil e prazo de execução.

2. Para efeitos do presente documento e respetivos Anexos, os acrónimos referidos na lista seguinte têm o sentido que aí lhes é atribuído:

a) AMA – Agência para a Modernização Administrativa, instituto público integrado na administração indireta do Estado que tem por missão desenvolver, coordenar e avaliar medidas, programas e projetos nas áreas de modernização e simplificação administrativa e regulatória, de administração eletrónica e de distribuição de serviços públicos;

b) API – *Application Programming Interface*, conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web;

c) CCP – Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação resultante do Anexo iii ao Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto e as alterações introduzidas pelas Retificações nº 36-A/2017, de 31 dde outubro e 42/2017, de 30 de novembro, pelos Decretos-Lei nºs 33/2018, de 15 de maio, 170/2019, de 04 de dezembro, pela Resolução da AR nº

16/2020, de 19 de março, pela Lei nº 30/2021, de 21 de maio e pela Retificação nº 25/2021, de 21 de julho.

d) CE – Caderno de Encargos;

e) DOD – *Definition of done*, conjunto de atividades que devem estar concluídas no final de um sprint;

f) FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, instrumentos de financiamento aprovados por legislação da União Europeia que suportam ações europeias, nacionais, regionais, locais e até internacionais, para atingir objetivos de desenvolvimento;

g) GUI – *Graphical User Interface*, interface gráfica disponibilizada pelo software ao utilizador;

h) IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P., agência pública a quem cumpre promover a competitividade e o crescimento empresarial, assegurar o apoio à conceção, execução e avaliação de políticas dirigidas à atividade industrial, visando o reforço da inovação, do empreendedorismo e do investimento empresarial;

i) ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, modelo para gestão de serviço que documenta as melhores práticas para o suporte, operação e entrega de serviços TIC;

j) KPI – *Key Performance Indicators* ou indicadores fundamentais para avaliação e análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados;

k) MS – Microsoft;

l) PC – *Personal Computer* ou computador pessoal;

m) PT2030 – Portugal 2030;

n) SI – Sistemas de Informação;

o) SLA – *Service Level Agreement*, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;

*p)* SSO – *Single Sign-on*, esquema de autenticação que permite que um usuário efetue o login com um único ID em qualquer um dos vários sistemas de software relacionados, mas independentes;

q) UI – *User Interface*, interface de utilizador;

*r)* UX – *User Experience,* experiência de utilizador.

## Cláusula 2ª

## Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento de concurso público com publicidade internacional que tem por objeto a aquisição de serviços

para a evolução do Balcão para o Portugal 2030, de acordo com as especificações técnicas constantes na Parte II do Caderno de Encargos.

**Cláusula 3ª**

**Contrato**

1. O contrato integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   c) O presente caderno de encargos e os seus anexos;
   d) A proposta;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo COCONTRATANTE;
   f) O clausulado contratual.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pelo CONTRAENTE PÚBLICO nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo COCONTRATANTE nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo Código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

**Cláusula 4ª**

**Poder de conformação da prestação pelo Contraente Público**

1. Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites e termos do CE, e da Proposta adjudicada, o Cocontratante aceita expressamente os poderes do Contraente Público, nos termos dos artigos 302.º e seguintes do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação dos serviços a prestar, com vista a atingir os objetivos globais do projeto a implementar.
2. O poder de conformação a que se refere o número anterior não prejudica nem diminui os deveres do Cocontratante de afetação dos recursos e desenvolvimento dos serviços desenvolvendo todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato.

**Cláusula 5ª**

**Vigência**

O contrato entra em vigor no dia seguinte ao da sua assinatura, vigorando pelo período de 12 (doze) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias, que perduram para além da cessação do contrato.

**Cláusula 6ª**

**Local de prestação dos serviços**

A prestação dos serviços tem lugar nas instalações do COCONTRATANTE ou da Agência, I.P., conforme se mostre mais adequado para o desenvolvimento, em cada momento, dos serviços a prestar, a acordar na fase de preparação da execução do contrato.

## CAPÍTULO II

## OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### SECÇÃO I

### OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

**Cláusula 7.ª**

**Obrigações do Cocontratante**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do Cocontratante as seguintes:
   a) Obrigação de preparar, planear e coordenar a execução de todos os serviços necessários e adequados à melhor execução do contrato, em conformidade com as Especificações Técnicas previstas no presente Caderno de Encargos, e de acordo com a respetiva proposta e em articulação com a Agência, I.P., bem como de todas as obrigações daí decorrentes;
   b) Obrigação de participar nas reuniões de preparação, de acompanhamento ou esclarecimento convocadas para o efeito pela Agência, I.P., com a presença obrigatória do gestor de projeto afeto à prestação de serviços;
   c) Obrigação de prestar os serviços nos termos por si propostos e em cumprimento integral, adequado e atempado de acordo com o previsto no presente caderno de encargos;

d) Obrigação do cumprimento das normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral;

e) Comunicar, de imediato, ao CONTRAENTE PÚBLICO quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços contratada, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações.;

f) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente CE;

g) Desenvolver todas as diligências a praticar todos os atos junto do CONTRAENTE PÚBLICO, de forma a garantir a correta e adequada implementação dos serviços contratados;

h) Prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é efetuada a prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se revelem necessários ou sejam solicitados pelo CONTRAENTE PÚBLICO;

i) Comunicar ao CONTRAENTE PÚBLICO qualquer alteração da denominação social, dos representantes legais, dos estatutos, dos gerentes, ou outras com relevância para a prestação dos serviços, designadamente, mas não de modo exclusivo, a apresentação à insolvência.

2. O Cocontratante fica ainda obrigado 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.

**Cláusula 8ª**

**Número e perfil dos colaboradores do Cocontratante**

1. A prestação dos serviços deve ser executada por uma equipa, a definir pelo COCONTRATANTE tendo em vista a adequação à melhor execução do contrato, de acordo com a definição dos perfis mínimos obrigatórios e respetivas caraterísticas descritas na Parte II do CE.
2. Compete ao Cocontratante a alocação dos diferentes membros da equipa proposta para a adequada e tempestiva execução da prestação dos serviços, que constituem uma obrigação de resultado.
3. Compete ao COCONTRATANTE alocar os recursos humanos necessários para garantir a prestação dos serviços contratados e assegurar a máxima adequação das competências de cada um deles à realização das ações compreendidas nas áreas de conhecimento identificadas no presente caderno de encargos, sem prejuízo do cumprimento do adicionalmente exigido nas especificações técnicas do caderno de encargos.

**Cláusula 9ª**
**Substituição dos colaboradores que integram a proposta adjudicada**

1. O Cocontratante poderá substituir qualquer colaborador afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador com *curriculum* idêntico, ou superior, desde que o solicite ao Contraente Público com a antecedência mínima de 5 dias úteis, devendo, para o efeito, juntar os documentos necessários para comprovação dos requisitos de equivalência ao colaborador a substituir, e garantir, salvo situações excecionais, que a saída do colaborador substituído só ocorre após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.
2. Nos casos previstos nos números anteriores é da responsabilidade e encargo exclusivos do Cocontratante a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído estava a desenvolver.
3. O Cocontratante não poderá substituir mais do que um elemento da equipa por mês.
4. Ao CONTRAENTE PÚBLICO assiste o direito de exigir do COCONTRATANTE a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso se verifique que a respetiva prestação não é satisfatória.
5. O COCONTRATANTE deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 5 dias após a notificação do CONTRAENTE PÚBLICO para esse efeito, devendo juntar igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos de experiência idênticos ou superiores ao do colaborador substituído.
6. O direito a que se refere o nº 3 não preclude nenhum dos deveres previstos no presente CE para o Cocontratante.

**Cláusula 10.ª**

**Transferência da propriedade e direitos de propriedade intelectual**

1. Os produtos que resultem da execução do objeto do contrato, designadamente o resultado dos serviços de desenvolvimento aplicacional, bem como todos os resultados dos serviços prestados ao abrigo da bolsa de horas, serão considerados como obra de encomenda, nos termos do disposto do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, pertencendo à Agência, I.P. a titularidade dos mesmos, bem como a propriedade dos respetivos suportes.
2. A Agência, I.P. poderá, para seu uso exclusivo, proceder à reprodução de todos os produtos referidos no número anterior, bem como manuais e qualquer documentação elaborada e fornecida ao abrigo do presente contrato.

3. O Cocontratante não pode utilizar a favor de outras entidades, ainda que públicas, nem divulgar quaisquer elementos elaborados ao abrigo do presente contrato, salvo autorização prévia expressa por escrito da Agência, I.P..
4. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo Cocontratante para o Contraente Público ou pelo Contraente Público ao abrigo do Contrato, incluindo nomeadamente, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, (em conjunto "obras") pertence ao Contraente Público, ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal a remuneração adjudicada.
5. O Cocontratante garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que possuam com o Cocontratante, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente ao Contraente Público.
6. O Cocontratante é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.
7. O Cocontratante é responsável por qualquer reclamação formulada perante o Contraente Público, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando o Contraente Público o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do Cocontratante na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
8. No caso de o Contraente Público ser demandado por violação de direitos constantes dos números anteriores, o Cocontratante indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.
9. Com a aceitação dos serviços objeto do presente CONTRATO, ocorre a transferência da propriedade dos mesmos para o CONTRAENTE PÚBLICO, bem como de todos os documentos elaborados pelo COCONTRATANTE previstos neste CE, podendo o CONTRAENTE PÚBLICO utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização do COCONTRATANTE.

**Cláusula 11.ª**

**Patentes, licenças e marcas registadas**

1. São da responsabilidade do Cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Agência, I.P. venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato a celebrar, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante indemniza-a 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 12.ª**

**Dever de sigilo**

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. Nenhum documento ou dado a que o COCONTRATANTE tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita do CONTRAENTE PÚBLICO.
3. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
4. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato.
5. O COCONTRATANTE garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

**Cláusula 13.ª**

**Proteção de dados pessoais**

1. A atividade desenvolvida pelo COCONTRATANTE e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do referido Regulamento.

2. O COCONTRATANTE assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que o CONTRAENTE PÚBLICO assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.

3. O COCONTRATANTE obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e a metodologia e processos definidos nos Relatórios técnicos dos serviços prestados, previstos no presente caderno de encargos.

4. O COCONTRATANTE obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre o CONTRAENTE PÚBLICO, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:

   a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
   b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público, sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito.
   c) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoas;
   d) Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;

e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) do CONTRAENTE PÚBLICO, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.

5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato a celebrar, bem como os elementos com eles relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

6. Em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, os *curricula* e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão vir acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares, para que o Contraente Público, no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fique habilitada para o tratamento desses dados.

7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do contrato a celebrar e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

8. Quaisquer questões relacionadas com este tema devem ser remetidas para o email protecao.dados@adcoesao.pt, sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

9. O incumprimento de algum dos deveres constantes na presente cláusula, bem como a verificação da inexistência de garantias de *compliance*, constitui fundamento de resolução do contrato por incumprimento, sem prejuízo do dever de indemnização ao responsável pelo tratamento a que possa haver lugar, por danos sofridos ou eventuais violações que lhe sejam imputadas.

**Cláusula 14.ª**

**Conflito de interesses**

Em caso de conflito de interesses, superveniente, durante a execução dos serviços contratados, o Cocontratante deverá informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, da ocorrência do facto e dos procedimentos que adotará para a resolução do conflito, sujeitos à aprovação da Agência, I.P.

## SECÇÃO II

## OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA. I.P.

### Cláusula 15.ª
### Preço base e preço contratual

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do contrato a celebrar, é de € 746 790,00€ (setecentos e quarenta e seis mil setecentos e noventa euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço a pagar pela prestação dos serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, abrange todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente cometida à Agência, I.P., incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.
3. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.

### Cláusula 16.ª
### Condições de pagamento

1. O COCONTRATANTE obriga-se a apresentar uma fatura, pelo menos trimestralmente, em função dos serviços prestados e objeto de aceitação provisória, relativamente às unidades de entrega no âmbito da contratação de capacidade (2.2. da Parte II), e de acordo com o aprovado pela Agência, I.P., acompanhada do correspondente Relatório de Serviços prestados, identificando o número de horas utilizadas, por perfil, sob pena de devolução.
   1.1. Só serão devidos os valores referentes às horas efetivamente prestadas e validadas, até ao limite contratado.
2. No âmbito do desenvolvimento aplicacional (2.1. da Parte II), serão feitos os seguintes pagamentos:
   a) 20% com a aceitação provisória da unidade de entrega relativa à Gestão de Entidades;
   b) 20% com a aceitação provisória da unidade de entrega relativa a Utilizadores, Perfis e permissões;
   c) 20% com a aceitação provisória da unidade de entrega relativa a Avisos, Conta-Corrente e Mensagens;

d) 20% com a aceitação provisória dos restantes serviços de desenvolvimento aplicacional descritos no CE;

e) 20% com a aceitação definitiva do desenvolvimento aplicacional contratado.

3. As percentagens a que se refere o número anterior são apuradas por referência ao valor global definido na proposta adjudicada ao desenvolvimento aplicacional.
4. A faturação deve respeitar o regime estabelecido na Parte II do CE relativamente aos abatimentos a que haja lugar, por incumprimento dos Níveis de Serviço.Em caso algum poderão ser pagos
5. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
6. Consideram-se vencidas as obrigações com a aceitação dos serviços prestados a que as mesmas correspondem.
7. A emissão das faturas pelo Cocontratante deve observar o disposto no artigo 9.º Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo artigo 3º do Decreto-Lei nº 104/2021, de 27 de novembro.
8. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, sob pena de devolução.
9. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando o Cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
10. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante e da qual este deve ser titular.
11. O atraso no pagamento das faturas apresentadas fará a Agência, I.P. incorrer em mora com a correspondente aplicação do artigo 1.º da Lei nº 3/2010, de 27 de abril, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, desde o respetivo vencimento até integral e efetivo pagamento.
12. O atraso no pagamento de quaisquer faturas regularmente emitidas não autoriza o COCONTRATANTE a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do Código dos Contratos Públicos.

## SECÇÃO III

## ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

### Cláusula 17.ª

### Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. Sem prejuízo das competências exercidas pelos demais membros da equipa da Agência, I.P., a execução do contrato é acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P. e mencionado no contrato a celebrar.
2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

## CAPÍTULO III

## MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

### Cláusula 18.ª

### Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Sem prejuízo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o COCONTRATANTE pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização do Contraente Público.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o COCONTRATANTE deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. O CONTRAENTE PÚBLICO deve pronunciar-se sobre a proposta do COCONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento pelo COCONTRATANTE que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual que

antecedeu a celebração do contrato que venha a ser indicado pelo CONTRAENTE PÚBLICO, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do Código dos Contratos Públicos.

5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato do CONTRAENTE PÚBLICO, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
6. Aplica-se à subcontratação o regime constante do Código dos Contratos Públicos, não podendo ser objeto de subcontratação mais do que 20% (vinte por cento) do contrato.

**Cláusula 19.ª**

**Penalidades**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Agência, I.P. pode aplicar ao Cocontratante as seguintes penalidades:
   a) No valor de €1.000,00 (mil euros) pela falta, sem justificação atempada e por motivo ponderoso, do gestor do projeto a qualquer reunião agendada para a qual deva estar presente;
   b) 3 ‰ (três por mil) do preço contratual por cada semana de atraso nos prazos de entrega dos elementos a produzir no âmbito da execução do contrato, de acordo com o cronograma que venha a ser definido.
   c) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual por cada substituição de elementos da equipa em violação do disposto no CE;
   d) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual pela não disponibilização atempada do manual de utilizador on-line do sistema de informação, na data da entrada em produção de cada unidade de entrega ou de nova funcionalidade na modalidade de contratação de capacidade, ou pela sua não atualização permanente ao longo do período do contrato;
   e) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual pela não disponibilização atempada do manual de administração do sistema de informação nos 5 (cinco) após a aceitação provisória da 1ª unidade de entrega ou pela sua não atualização permanente ao longo do período de contrato.
   f) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual, por cada não entrega atempada do Relatórios mensais de Controlo ou pela não entrega atempada dos planos de formação ou dos planos de testes, nos termos previstos na Parte II do CE.
2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
3. Nos casos em que seja atingido o limite máximo previsto no número anterior, e a Agência, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é

elevado para 30 % (trinta por cento).

4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos, a Agência, I.P. pode aplicar uma pena pecuniária até ao limite indicado no número anterior.
5. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Agência, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente nos termos das disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas na lei.
7. A aplicação de abatimentos, nos termos previstos na Parte II do CE, relativa aos Níveis de Serviço, não impede ou preclude a aplicação de penalidades.

**Cláusula 20.ª**

**Força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades ao Cocontratante, 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.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
   a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
   b) Sejam alheias à sua vontade;
   c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
   d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente:
   a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
   b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
   c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra

forma resultantes do incumprimento pelo Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Cocontratante não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;

h) Declaração de estado de emergência ou de calamidade, nem obrigações legais ou administrativas de teletrabalho, em situações de pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

**Cláusula 21.ª**

**Resolução do contrato por parte da Agência, I.P.**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Agência, I.P. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. Constitui, entre outros, fundamento de resolução sancionatória, o incumprimento das Especificações Técnicas do CE de forma que impeça a execução do contrato ou que determine qua a respetiva execução coloque em causa a credibilidade da Agência, I.P. ou limite gravemente os objetivos a atingir.
3. O direito de resolução referido no número 1 exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente CE.

**Cláusula 22.ª**

**Resolução do contrato por parte do Cocontratante**

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do CCP.

## CAPÍTULO IV

## DISPOSIÇÕES FINAIS

### Cláusula 23.ª
### Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No dia seguinte ao da verificação ou conhecimento do impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

### Cláusula 24.ª
### Comunicações

1. Todas as comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações que, para o efeito, constarem no contrato.
2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada efetuada na data da respetiva expedição e recebida no dia útil seguinte.

### Cláusula 25.ª
### Regra de informação e publicidade

No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2020.

**Cláusula 26.ª**

**Despesas e encargos**

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para a celebração do contrato são da responsabilidade do Cocontratante.
2. O Cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares, em vigor, designadamente sobre acidentes de trabalho e medicina no trabalho, relativamente aos elementos da sua equipa, na execução dos trabalhos, correndo por sua conta os encargos que daí resultem.

**Cláusula 27.ª**

**Foro competente**

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

**Cláusula 28.ª**

**Direito aplicável**

O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação em vigor.

**Cláusula 29.ª**

**Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

# CADERNO DE ENCARGOS

# PARTE II

# ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

# Índice


1. Enquadramento e objetivos ..... 6
   1.1 Enquadramento ..... 6
   1.2 Agência para o Desenvolvimento e Coesão ..... 7
      1.2.1 Organização ..... 7
      1.2.2 Stakeholders ..... 9
   1.3 Caracterização da situação atual ..... 9
      1.3.1 Funcionalidades gerais ..... 10
      1.3.2 Segurança e Perfis ..... 11
      1.3.3 Registo de Entidades ..... 11
      1.3.4 Avisos de Concurso ..... 12
      1.3.5 Conta-Corrente ..... 12
      1.3.6 Aplicação Mobile ..... 12
      1.3.7 Interoperabilidade entre sistemas de informação ..... 12
      1.3.8 Arquitetura Técnica ..... 13
   1.4 Objetivos do Documento ..... 14
2. Serviços a prestar ..... 15
   2.1 Desenvolvimento Aplicacional ..... 15
      2.1.1 Princípios Gerais ..... 15
      2.1.2 Requisitos Funcionais ..... 16
      2.1.3 Requisitos Técnicos ..... 19
      2.1.4 Testes ..... 19
      2.1.5 Formação ..... 20
      2.1.6 Documentação ..... 20
   2.2 Contratação de Capacidade ..... 21
   2.3 Requisitos Técnicos Transversais ..... 22
3. Fases do Projeto ..... 24
   3.1 Preparação ..... 24
   3.2 Exploração ..... 25
      3.2.1 Desenvolvimento Aplicacional ..... 25
      3.2.2 Contratação de Capacidade ..... 27
   3.3 Encerramento ..... 28
4. Gestão do Contrato ..... 29
   4.1 Relacionamento e Funções ..... 29
   4.2 Equipas ..... 29

4.3 Instalações e Horários ..... 29
4.4 Meios e Equipamentos ..... 30
4.5 Modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos ..... 30
4.6 Garantia ..... 31
5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço ..... 34
5.1 Níveis de Serviço ..... 34
5.2 Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço ..... 35
Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto ..... 37
Gestor de Projeto ..... 37
Consultor Estratégico ..... 37
Arquiteto Aplicacional ..... 37
Consultor Tecnológico ..... 38
Consultor Funcional ..... 38
Consultor Analytics ..... 38
Web Designer 1 ..... 38
Web Designer 2 ..... 39
Programador 1 ..... 39
Programador 2 ..... 39
A.1 - Competências Gerais ..... 39
Apêndice B – Execução de Testes ..... 40
Apêndice C – Tecnologias utilizadas ..... 42

# Lista de Figuras

Figura 1 - Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2022) ..... 8
Figura 2 – Esquematização arquitetura técnica do Balcão (1) ..... 13
Figura 3 – Esquematização arquitetura técnica do Balcão ..... 14
Figura 4 – Fases do Projeto ..... 24

# Lista de Tabelas

Tabela 1 – Perfis e Nº de Horas por Perfil ..... 21
Tabela 2 – Reuniões e Reporting de Controlo ..... 30
Tabela 3 – Níveis de Serviço ..... 34
Tabela 4 – Cálculo do Abatimento ..... 35
Tabela 5 – Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço ..... 36
Tabela 6 – Execução de testes ..... 40
Tabela 7 – Detalhe das Atividades associadas aos testes ..... 40

# 1. Enquadramento e objetivos

## 1.1 Enquadramento

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., doravante designada por Agência, I.P., tem como missão a coordenação da Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI).

A disponibilização dos fundos europeus a Portugal e a necessidade de convergência com a União Europeia, estabelece a necessidade de criar as condições para que o ciclo de programação 2021-2027, designado por PT2030, possa ser iniciado com celeridade, suportado em mecanismos que permitam a agilização do processo de candidatura e acelerem a fase de execução dos projetos, garantido a mitigação do risco de fraude.

São grandes os desafios a que urge dar resposta neste momento inicial do PT2030, dando seguimento às lições aprendidas com o PT2020, antes e depois da situação pandémica, e procurando ajustar o complexo ecossistema de suporte à gestão e coordenação dos Fundos Europeus aos pilares do acordo de parceria e à realidade da economia portuguesa.

O aumento da procura de financiamento por parte dos potenciais beneficiários, justificado pelo alargamento do alcance dos fundos a mais setores da economia, aumenta a pressão sobre os organismos com responsabilidades diretas no processo administrativo, de controlo e acompanhamento dos projetos.

A simplificação de procedimentos e processos, a harmonização de dados e de informação, tem impacto direto no aumento da produtividade e do tempo de resposta da “máquina dos fundos” e é um passo essencial para apoiar o beneficiário e agilizar seja na fase de candidatura seja na fase de execução.

A tecnologia é um pilar fundamental neste caminho de melhoria e otimização de recursos, colocando nos sistemas de informação a responsabilidade de disponibilizar ferramentas adequadas, tirando partido das novas tendências de inovação digital como a automatização de tarefas, robotização de processos, análise preditiva e de performance, tendo por base um conjunto de dados robustos com garantia de consistência e qualidade.

Neste enquadramento, o Balcão dos Fundos da União Europeia, doravante designado por Balcão, é uma peça central de todo o Sistema de Informação, porquanto centraliza toda a informação e notificação a promotores e beneficiários, aplicando o princípio do *only once* e garantindo a interoperabilidade com dados e informação já residente noutras fontes da Administração Pública.

Apresenta-se assim, obrigatoriamente, na 1ª linha das prioridades para evolução, partido das vantagens do desenvolvimento rápido, com integração de dados e serviços, simplificação e melhoria da experiência de utilização.

O desenvolvimento evolutivo do atual Balcão2020, sob a responsabilidade da Agência, I.P., terá por

base a plataforma *OutSystems*, e apresenta como principais desafios:

i. a adaptação dos atuais serviços de interoperabilidade com outros organismos da Administração Pública, melhorando-os sem pôr em risco a sua integridade e disponibilidade, mantendo as condicionantes e os pressupostos das entidades origem;

ii. as parametrizações necessárias para acolher e dar resposta à estrutura operacional do PT2030;

iii. o exigente calendário para a disponibilização de novas funcionalidades, motivadas pela exigência de simplificar os processos e melhorar a relação dos beneficiários com a máquina administrativa dos Fundos.

São várias as metas definidas para o Balcão para o ano de 2022 já a partir do 3º trimestre:

i. a publicação dos primeiros Avisos de Concurso 2030;

ii. a submissão e acompanhamento das candidaturas 2030;

iii. a visão centralizada das Entidades, independentemente do período de programação onde gerem os seus projetos;

iv. a urgência na integração no Balcão do desenvolvimento para novas medidas Simplex com impacto no ecossistema Fundos e PRR;

v. a concretização da integração e gestão centralizada de documentos, mensagens e notificações.

## 1.2 Agência para o Desenvolvimento e Coesão

### 1.2.1 Organização

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão é o organismo central na gestão e acompanhamento dos Fundos Europeus, tendo por missão coordenar a Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e a responsabilidade acrescida na comunicação com o beneficiário e com todos os organismos que operacionalizam a estratégia acordada entre o Estado Português e a União Europeia nos Quadros de Programação Plurianuais. Dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, a Agência, I.P. é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, tendo jurisdição em todo o território nacional.




**Figura 1 - Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2022)**

Entre as competências da Agência para o Desenvolvimento e coesão destacam-se:

i. Assegurar a articulação com a Comissão Europeia na aplicação e negociação da política de coesão;

ii. Coordenar a aplicação dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, em articulação com os Programas Operacionais;

iii. Garantir a solidez do sistema português de gestão e controlo dos fundos da política de coesão;

iv. Apresentar pedidos de Pagamento à Comissão Europeia e certificação da regularidade das despesas;

v. Pagar aos beneficiários dos projetos cofinanciados e recuperação dos valores em dívida;

vi. Auditar os projetos cofinanciados em articulação com a Inspeção Geral de Finanças;

vii. Divulgar os apoios disponíveis e os resultados da aplicação dos fundos da União Europeia;

viii. Monitorizar e avaliar implementação e os resultados dos apoios dos fundos da União Europeia;

ix. Coordenar a participação portuguesa nos Programas de Cooperação Territorial Europeia;

x. Formular propostas de políticas de desenvolvimento regional e coordenamos o Programa de Apoio às Reformas Estruturais;

xi. Gerir o Registo Central de auxílios *de minimis*.

### 1.2.2 Stakeholders

A gestão e acompanhamento dos fundos europeus pela Agência, I.P. envolve a interação com diversas entidades, nomeadamente:

i. Autoridades de Gestão: são as entidades responsáveis pela gestão, acompanhamento e execução dos respetivos Programas Operacionais (Temáticos, Regionais e outros), as quais assumem a natureza de estruturas de missão e são criadas por Resolução do Conselho de Ministros;

ii. Banco Europeu de Investimento (BEI): é o banco de investimento da União Europeia, representando os seus interesses e trabalhando em estreita colaboração com outras instituições e organismos europeus para aplicar as políticas da EU. Presta assessoria especializada e financia projetos de investimento sustentáveis que contribuem para a realização dos objetivos estratégicos da UE;

iii. Agência da Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP): é a entidade pública a quem compete, gerir, de forma integrada, a tesouraria, o financiamento e a dívida pública direta do Estado, a dívida das entidades do setor público empresarial cujo financiamento seja assegurado através do Orçamento do Estado e ainda coordenar o financiamento dos fundos e serviços dotados de autonomia administrativa e financeira;

iv. Direção Geral do Tesouro e das Finanças: assegurar efetivação das operações de intervenção financeira do Estado, acompanhar as matérias respeitantes ao exercício da tutela financeira do setor público administrativo e empresarial e da função acionista e assegurar a gestão integrada do património do Estado, bem como a intervenção em operações patrimoniais do setor público, nos termos da lei;

v. Tutela e Comissão Interministerial de Coordenação;

vi. Outras entidades da Administração Pública;

vii. Instituições bancárias e financeiras;

viii. Beneficiários e potenciais beneficiários;

ix. Cidadãos.

## 1.3 Caracterização da situação atual

A Agência, I.P. é responsável pelo desenvolvimento do Balcão Único dos Fundos e pelo sistema de informação de suporte às suas funções de coordenação, monitorização, certificação, pagamentos e auditoria, e as Autoridades de Gestão responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção dos sistemas de suporte às atividades de gestão, garantindo total integração, quer com o Balcão único, quer com o *hub* de dados de suporte ao sistema de informação da Agência, I.P.

A evolução do Balcão dos Fundos EU preconiza a centralização dos canais de acesso e comunicação com os beneficiários, através da evolução para um Balcão único dos Fundos da Política de Coesão e dos fundos integrados no Acordo de Parceria, que centralize toda a informação dos beneficiários, a aplicação do princípio do *only once*, garantindo a interoperabilidade com toda a informação residente na administração pública.

O Balcão pode ser caracterizado pelas seguintes funcionalidades / módulos:

1. **Funcionalidades gerais;**
2. **Segurança e perfis;**
3. **Registo de entidades;**
4. **Avisos de concurso;**
5. **Conta-corrente;**
6. **Aplicação mobile;**
7. **Interoperabilidade entre sistemas de informação;**
8. **Arquitetura técnica.**

### 1.3.1 Funcionalidades gerais

Fazem parte das funcionalidades gerais:

1. *Design System*: o Balcão tem um *design system* associado que regula todas as componentes visuais bem como o seu comportamento.
2. *Upload* de documentos:
    a. Onde aplicável, as funcionalidades da aplicação disponibilizam uma área de *upload* de documentos permitindo a parametrização de: classificação por tipo de documento, permissões de consulta e de remoção, formato e tamanho dos ficheiros;
    b. Os documentos são armazenados num repositório, configurável, que pode ser localmente ou em *Cloud*.
3. Exportação de listas, em que todos os ecrãs de pesquisa da aplicação permitem a exportação dos respetivos registos para ficheiros.
4. Registo de histórico de todas as ações feitas no balcão de forma a garantir-se pistas de auditoria.
5. Módulo de Mensagens e Comunicações:
    a. Que estabelece a comunicação aos utilizadores externos e internos;
    b. As mensagens e comunicações são registadas na aplicação e também enviadas por e-mail e permite a utilização de *templates*;
    c. As comunicações podem ser automáticas baseadas em eventos.
6. Pesquisas Inteligentes, no sentido de serem quase instantâneas, eficazes e intuitivas para o utilizador. Esta funcionalidade é semelhante ao que se pode experienciar no Google.

### 1.3.2 Segurança e Perfis

Dentro do módulo de Segurança e perfis garantem-se as seguintes funcionalidades:

1. Autenticação:
    a. A autenticação é efetuada sempre que o utilizador entra no sistema, sendo que a informação da *password* escolhida pelo utilizador se encontra cifrada com um algoritmo forte na base de dados para garantir a sua segurança e confidencialidade;
    b. São considerados mecanismos para garantir que a falha recorrente de acesso tenha como consequência o bloqueio do utilizador. A mesma só poderá ser desbloqueada através do processo de recuperação da password;
    c. O acesso à informação e às funcionalidades é restrito de acordo com o tipo de utilizador, assegurando a disponibilização de informação apenas aqueles que estão autorizados;
    d. O Balcão possui um servidor de autenticação implementado utilizando as *frameworks* OpenID Connect e OAuth 2.0 que permitem a autenticação integrada - *Single Sign-On* (SSO) quer dos utilizadores do balcão quer de aplicações externas que interajam com o balcão.
2. Gestão de Perfis/Permissões:
    a. Estão criados uma série de perfis específicos que controlam acesso a funcionalidades e a dados. Alguns exemplos de perfis criados:
        I. Beneficiário – perfil orientado para a edição dos vários registos como por exemplo candidaturas, pedidos de pagamento, etc.;
        II. Super-Utilizador – perfil que submete as candidaturas, pedidos de pagamento, etc. A submissão implica autenticação no Portal das Finanças, garantindo assim a responsabilização por parte da entidade da informação submetida;
        III. Administração – perfil interno para administração e gestão da aplicação;
        IV. Administração Autoridade de Gestão – perfil de administração para a Autoridade de Gestão;
        V. Consulta – perfil que apenas pode consultar os registos, mas que não consegue editar nenhum deles.

### 1.3.3 Registo de Entidades

Neste módulo é feito o registo e gestão das entidades beneficiárias do balcão. É possível o registo utilizando Chave Móvel Digital, Acesso.Gov.PT e Autenticação através do Balcão.

Os utilizadores são depois agregados às entidades através de convites que, depois de aceites, permitem o acesso à informação dessa entidade.

### 1.3.4 Avisos de Concurso

Módulo que permite fazer a gestão dos avisos de concursos a acesso do beneficiário ao respetivo formulário de candidatura.

No balcão atual os avisos podem ser criados pelas Autoridades de Gestão (via API ou via ecrã do balcão) ou ainda por utilizadores da Agência, I.P. devidamente credenciados.

A partir do Aviso de Concurso as entidades podem iniciar o processo de candidatura, acedendo ao respetivo formulário, que depende do fundo, programa operacional, tipologia de projeto, etc.

### 1.3.5 Conta-Corrente

A conta-corrente é o ponto centralizador de todas as candidaturas e operações do beneficiário, independentemente do programa operacional que as gere.

A conta-corrente é também o ponto de acesso ao *dossier* da operação com a compilação das várias peças associadas ao ciclo de vida das mesmas.

### 1.3.6 Aplicação Mobile

Está desenvolvida uma aplicação mobile em *Xamarin* para Android e IOS que permite aos utilizadores usufruírem de um subconjunto de funcionalidades do sistema base nomeadamente a consulta de dados da entidade, avisos, operações e comunicações.

### 1.3.7 Interoperabilidade entre sistemas de informação

A arquitetura base do Balcão promove a partilha de informação, tanto a montante como a jusante. Esta partilha de informação que pode ser uni ou bidirecional, assume por vezes uma lógica de sincronização de dados em tempo real com aplicações externas.

Neste momento, estão estabelecidas as seguintes interoperabilidades:

1. Autoridade Tributária (*web service*);
2. Segurança Social (*web service*);
3. IRN (Processamento de validação e consumo de ficheiros);
4. IAPMEI (*web service*);
5. AMA (*web service*);
6. Ordem dos Contabilistas Certificados (*web service*);
7. Interoperabilidade com os sistemas de cerca de 20 Programas Operacionais e outras entidades intervenientes no processo de gestão de fundos comunitários.

### 1.3.8 Arquitetura Técnica

A arquitetura técnica do Balcão pode ser caracterizada da seguinte forma, como se apresenta nas Figuras 2 e 3:

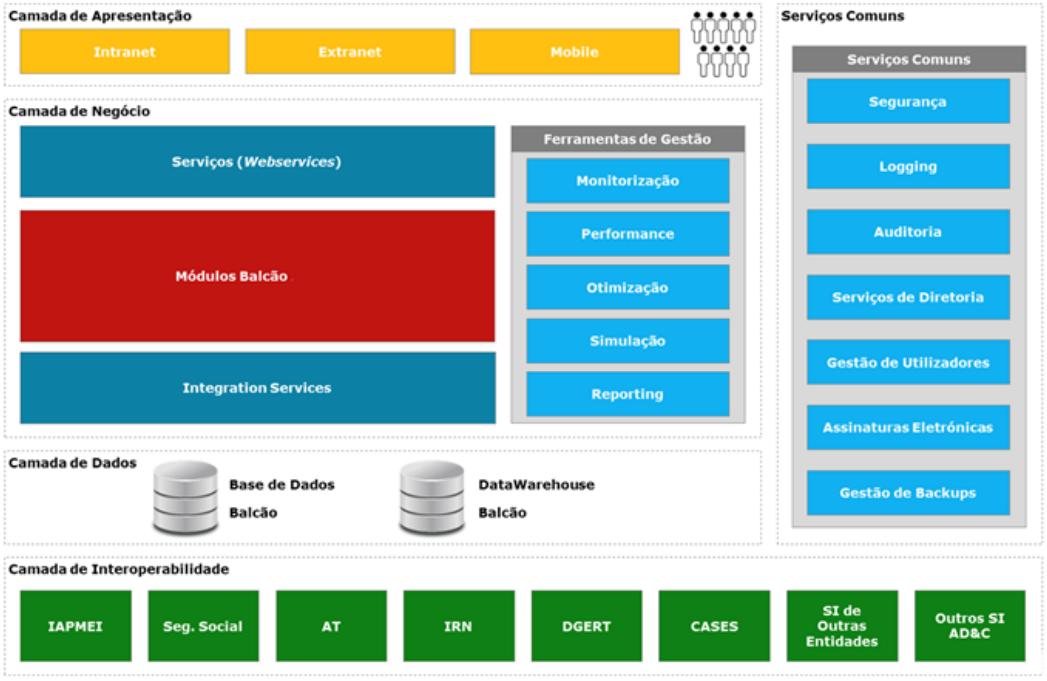



**Figura 2 – Esquematização arquitetura técnica do Balcão (1)**

Utilizando as seguintes tecnologias:

1. Camada aplicacional:
    a. .NET Core;
    b. Phyton;
    c. Syncfusion;
2. Base de dados:
    a. SQL Server.
3. Mobile:
    a. Xamarin.

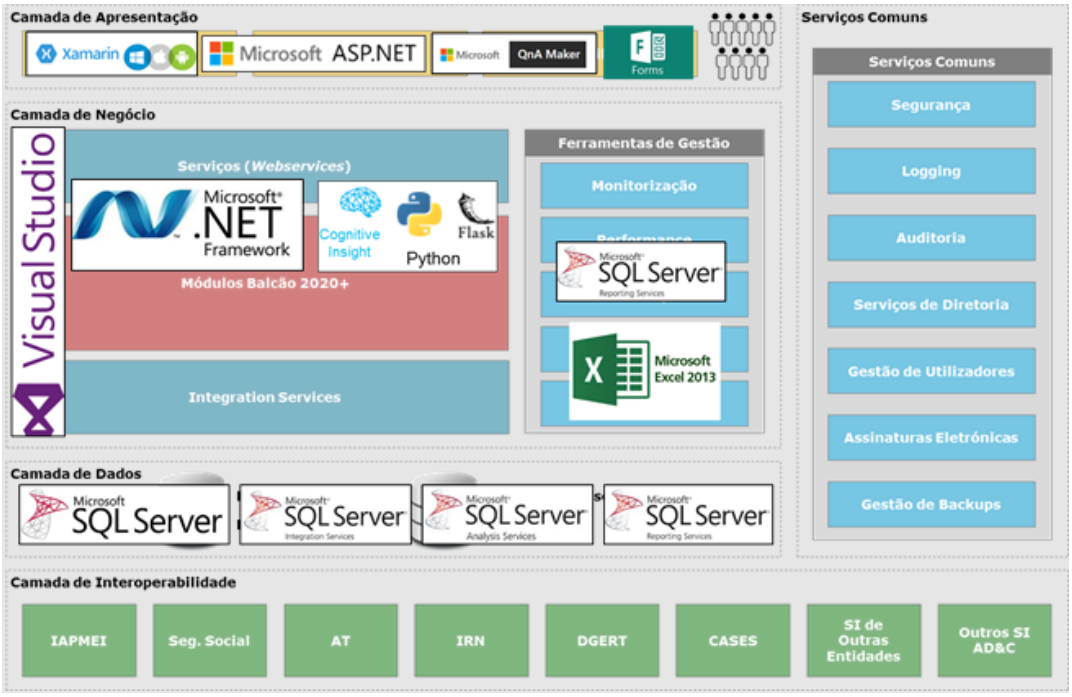



**Figura 3 – Esquematização arquitetura técnica do Balcão**

Em termos de dimensionamento, à data, apresentam-se os seguintes dados:

1. Cerca de 500.000 operações/projetos;
2. Cerca de 300.000 utilizadores;
3. Cerca de 3.500.000 registos de documentos;
4. Cerca de 400 tabelas de dados, parametrização e metadados.

## 1.4 Objetivos do Documento

A Agência, I.P. visa contratar serviços que assegurem a evolução tecnológica do Balcão com o objetivo de alcançar:

i. Simplificação do acesso aos fundos;
ii. Maior rapidez em novas funcionalidades;
iii. Melhoria da experiência de utilização;
iv. Implementação de uma linguagem clara;
v. Disponibilização para tecnologias mobile.

Para dar resposta efetiva e célere a estes desafios, pretende-se a aquisição de serviços de desenvolvimento, suportada em equipa com competências adequadas, capacitada em *OutSystems* e desenvolvimento de API em integração com Mulesoft, preparada para interpretar as especificidades atuais do Balcão de forma a efetuar a sua reengenharia e evolução com segurança e qualidade.

# 2. Serviços a prestar

Os SERVIÇOS a contratar que serão objeto do presente CADERNO DE ENCARGOS compreendem:

1. **Desenvolvimento Aplicacional** – Consideram-se aqui todas as atividades necessárias à evolução do Balcão, com requisitos já identificados, para tecnologia *OutSystems e* desenvolvimento de API integradas com Mulesoft quer do ponto de vista da sua usabilidade quer do ponto de vista tecnológico, melhorando assim o serviço prestado aos diversos utilizadores;
2. **Contratação de capacidade** – Consideram-se aqui todas as atividades necessárias para a manutenção e evolução contínuas do Balcão, com base na tecnologia *OutSystems e* desenvolvimento de API integradas com Mulesoft, garantindo assim a disponibilidade de novas necessidades regulatórias ou funcionais em resposta a requisitos que não são conhecidos neste momento.

## 2.1 Desenvolvimento Aplicacional

### 2.1.1 Princípios Gerais

R. SRV 1. Requisito introdutório: A Agência, I.P. pretende que na evolução do Balcão se privilegie a melhoria da sua usabilidade, aumentando a eficácia e por esta via o grau de satisfação dos seus utilizadores.

R. SRV 2. O COCONTRATANTE deverá participar no desenho (UI), levantamento de requisitos e especificações técnicas.

R. SRV 3. Os trabalhos a desenvolver deverão cobrir as seguintes áreas do projeto:

**A. Análise Funcional:**

a. A sistematização de requisitos funcionais de negócios;
b. Desenho de interfaces com simulação pré-aplicacional;
c. Experiência de utilização (UX);
d. Apoio a *workshops* de co-criação;
e. Proposta visual;
f. *Toolkit* de *Design System*;
g. Gestão de requisitos com acompanhamento da fase de análise, desenho, construção e testes;
h. Criação de conteúdos de apoio ao utilizador, incluindo a produção de produtos comunicacionais de suporte à gestão da mudança.

**B. Desenvolvimento e implementação:**

a. Desenho técnico, construção e configuração;
b. Migração de dados;
c. Especificação de ambientes de produção;
d. Transferência de conhecimento para os administradores aplicacionais;
e. Formação;
f. Apoio ao *rollout* para produção;
g. Apoio na transição.

R. SRV 4. O processo de desenvolvimento e implementação deverá seguir uma metodologia ágil e assente num desenho aplicacional que assegure validações *by design*, integridade dos dados, e elevada capacidade de adaptação à dinâmica imposta pelas características do negócio.

R. SRV 5. A prestação de serviço deverá ser flexível, de modo que o COCONTRATANTE possa afetar uma equipa com as competências requeridas aos objetivos e à elaboração dos entregáveis identificados.

R. SRV 6. O COCONTRATANTE deve seguir e respeitar as regras definidas para os serviços digitais da Agência, I.P. no que diz confere à utilização de metodologias *Agile*, regras e procedimentos padrão na modelação de dados, regras e procedimento de acordo com as boas práticas da plataforma *OutSystems*.

R. SRV 7. O COCONTRATANTE obriga-se a que todo o desenvolvimento cumpra os princípios do Privacy by Design e Privacy by Default, para efeito do Regulamento UE nº 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

R. SRV 8. O COCONTRATANTE obriga-se a que, na medida em que seja aplicável em função dos serviços objeto do contrato, cumpre o disposto na Lei nº 46/2018, de 13 de agosto e do Decreto-Lei nº 65/2021, de 30 de julho.

### 2.1.2 Requisitos Funcionais

R. SRV 9. Requisito introdutório: Detalham-se de seguida os desenvolvimentos a realizar no âmbito do presente procedimento relativos à evolução do balcão.

R. SRV 10. Registo de Entidades – Pretende-se efetuar a gestão de entidades beneficiárias do balcão. Devem ser registadas, entre outras informações, os dados gerais da entidade (Identificação, Sede, Configurações da Entidade), Contactos (Pessoa de Contacto, Morada de Correspondência), Dados da Atividade (Caracterização, Atividade, Contabilista Certificado, Constituição, IVA, Classificação das Atividades Económicas (CAE)), Idoneidade e Dívidas (Idoneidade, dívida da entidade perante os fundos FEEI, dívida da entidade perante a Segurança Social, dívida da entidade perante a Autoridade Tributária),

Informação Complementar (Cooperativa Credenciada, Entidade Formadora Certificada, Escalão Dimensional).

R. SRV 11. Registo/Gestão de Unidades Organizacionais - Deve ainda estar previsto o conceito de unidades organizacionais dentro de uma determinada entidade (por exemplo uma Faculdade dentro de uma Universidade).

R. SRV 12. Segregação da Informação – Associado ao conceito de unidade organizacional, a aplicação deve fazer a segregação da informação o que afeta os registos que um determinado utilizador consegue visualizar ou editar em todo o balcão. Esta funcionalidade tem impacto transversal em todo o balcão.

R. SRV 13. Gestão de Utilizadores – Funcionalidades que permitam a gestão dos utilizadores nomeadamente a sua criação e edição bem como a associação de perfis aos utilizadores. Também é nesta funcionalidade que se podem efetuar os convites para que um determinado utilizador se possa juntar a uma entidade beneficiária. Os utilizadores podem ter vários perfis diferentes associados e por isso a aplicação deve permitir escolher qual o perfil que está em utilização no momento.

R. SRV 14. Gestão de Perfis – Gestão dos perfis dos utilizadores de acordo com os critérios identificados e nível de acesso configurado, permitindo ao utilizador a visualização e edição dos dados, bem como a exportação da lista de resultados. Os perfis podem ser caracterizados por tipo *frontoffice/backoffice*, sistema (incluindo os sistemas externos associados), período de programação, programa Operacional e organismo intermédio.

R. SRV 15. *Dashboard* - Ecrã inicial da aplicação, que permitirá aos utilizadores visualizarem e acederem rapidamente às funcionalidades associadas ao seu utilizador e perfil. Deve ter uma forte componente visual para que seja rápido o entendimento sobre as tarefas que devem ser realizadas pelo utilizador.

R. SRV 16. Avisos – Módulo que permite o acesso aos avisos de concurso a partir dos quais os beneficiários podem apresentar candidatura (fazendo a integração com as soluções específicas de formulários de candidaturas).

R. SRV 17. Conta-Corrente – Pretende-se com este módulo uma vista integrada de todas as candidaturas e operações de um determinado utilizador. A conta corrente deve ser também o ponto de acesso às fichas de operação que contêm a informação agregada das operações. Para além da informação da operação, informação sobre pedidos de pagamentos, pedidos de alterações, mensagens e notificações no contexto da operação.

R. SRV 18. Módulo de Comunicações - Este módulo será utilizado para o envio de comunicações aos utilizadores e também para as comunicações internas à Agência, I.P. ou para outras entidades envolvidas. As comunicações poderão ser enviadas por e-mail e serão baseadas em *templates*. Internamente à Agência, I.P. a aplicação emitirá várias comunicações aos

utilizadores, alertando para as várias situações do sistema, em especial, sempre que ocorram processamentos automáticos.

R. SRV 19. Módulo de Mensagens – Este módulo é utilizado para a troca de mensagens entre as várias entidades envolvidas no balcão como sejam beneficiários, autoridades de gestão ou Agência, I.P. Deve funcionar numa lógica de *Mailbox* permitindo receber as mensagens e responder dentro da aplicação.

R. SRV 20. Exportação de Listas – Todos os ecrãs de pesquisa da aplicação ou que tenham listas devem permitir ao utilizador exportar os registos destas listas, disponível com os critérios pesquisados, nos formatos Excel e PDF. Deve ainda ser possível definir nos parâmetros da aplicação qual o número máximo de registos na exportação da lista de resultados.

R. SRV 21. Ajuda em contexto – Todas as páginas do balcão devem conter ajuda em contexto permitindo ao utilizador ter as informações necessárias à compreensão e utilização da página que está a utilizar, sendo permitido inserir informação personalizada, bem como imagens, vídeos e links.

R. SRV 22. Criação de APIs para promoção de interoperabilidade de informação entre o novo Balcão e sistemas internos ou externos. Nomeadamente informação relacionada com os Avisos PT2030, Representantes Legais e contratos de entidades (IMPIC). A API deve assegurar todas os aspetos de segurança nomeadamente autenticação e cifra dos dados transacionados.

R. SRV 23. Aplicação Mobile – Deve estar prevista a adaptação de uma aplicação mobile para Android e IOS que permita aos utilizadores usufruírem de um subconjunto de funcionalidades do sistema base nomeadamente a consulta das entidades que o utilizador representa, a consulta de avisos, consulta das candidaturas e operações, módulo de mensagens e comunicações, além de configurações do utilizador e aplicação.

R. SRV 24. Migração – Criação de processos de migração de dados a partir do balcão 2020 com o objetivo de tornar as funcionalidades descritas neste documento operacionais na sua plenitude e com histórico equivalente ao atualmente existente. Deve ser assegurado que todo o processo de Extração, Transformação e Carregamento dos dados para o novo balcão é documentado com detalhe de forma a ser executado as vezes que forem necessárias até à entrada em produção O processo deve ainda contemplar tarefas de limpeza e de preenchimento dos dados em falta sempre que necessário ao cumprimento da integridade no novo modelo de dados do Balcão

R. SRV 25. Retrocompatibilidade e sincronização – O novo balcão dos fundos comunitários deve assegurar a retrocompatibilidade com a versão anterior do balcão e a sincronização com os dados nomeadamente nas funcionalidades que não forem migradas e implementadas no novo balcão. As versões anteriores do balcão devem conseguir continuar a consumir os serviços estando ligados ao novo balcão dos fundos comunitários.

R. SRV 26. Período de Programação transversal a todo o balcão – Deve ser possível escolher qual o período de programação em que estamos a trabalhar e a aplicação assumir essa informação em todos os ecrãs sem ser necessário escolher em cada um deles.

R. SRV 27. Nova candidatura PT2020 – Deverá ser possível iniciar uma candidatura do Portugal 2020 a partir dos avisos, garantindo a retrocompatibilidade com o período de programação anterior, e interoperabilidade entre todos os sistemas envolvidos no processo.

R. SRV 28. Detalhe dos avisos PT2020 – Deverá ser possível visualizar os detalhes dos avisos do Portugal 2020 no novo balcão garantindo também a retrocompatibilidade com o período de programação anterior.

R. SRV 29. Detalhe da conta-corrente – Deve ser possível visualizar a conta-corrente do atual Portugal 2020 e os seus detalhes diretamente na nova aplicação garantindo-se assim a retrocompatibilidade com o período de programação anterior.

### 2.1.3 Requisitos Técnicos

R. SRV 30. Requisito introdutório: A aplicação deve ser construída em *OutSystems*, sendo a camada de negócio construída com micro serviços em .NET Core, assente num modelo de dados SQL Server.

R. SRV 31. A aplicação mobile deve ser construída utilizando *Xamarin*, o que permitirá a sua disponibilização em Android e IOS.

R. SRV 32. Toda a aplicação deverá ser segura devendo todos os dados trocados serem cifrados.

R. SRV 33. Todos os ecrãs da aplicação deverão responder no máximo em 10 segundos, com exceção dos processos assíncronos que venham a ser implementados.

### 2.1.4 Testes

R. SRV 34. Os tipos de testes a considerar neste âmbito devem ser robustos e incluir:

a. Testes de integração;
b. Testes de aceitação;
c. Testes de D*esign System;*
d. Testes de *Security by Design.*

R. SRV 35. Ao nível das ferramentas, a Agência, I.P. poderá optar pela utilização das suas (ver capítulo **Erro! A origem da referência não foi encontrada.**) ou solicitar ao COCONTRATANTE a inclusão da disponibilização temporária de ferramentas para a execução de testes.

R. SRV 36. Nas fases de testes, a Agência, I.P. entregará ao COCONTRATANTE os requisitos a verificar, podendo exigir a realização de diversas atividades de testes (Apêndice B – Execução de Testes).

### 2.1.5 Formação

R. SRV 37. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE deve assegurar formação a técnicos selecionados da Agência, I.P. sobre o funcionamento e administração do balcão.

R. SRV 38. A formação referida no número anterior deve ser ajustada ao contexto de trabalho e incidir sobre tarefas e dados reais, garantindo a todos os participantes uma boa compreensão sobre a utilização e administração do Balcão.

R. SRV 39. O Plano de Formação deve ser fornecido para cada unidade de entrega no momento da disponibilização para testes de aceitação provisória.

R. SRV 40. O Plano de Formação a apresentar pelo COCONTRATANTE deverá conter os conteúdos e carga horária das sessões de formação, num total máximo de 16 horas, que deverá ser validado e aceite pela Agência, I.P., incluindo as datas, horários e destinatários concretos de realização da formação.

R. SRV 41. Deve ser assegurada a formação para 16 *key-users* da Agência, I.P. na utilização da plataforma bem como a formação de 3 *key-users* na administração do sistema.

### 2.1.6 Documentação

R. SRV 42. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE deve produzir o plano de projeto onde se instanciam e consubstanciam todas as componentes do projeto.

R. SRV 43. O COCONTRATANTE deve produzir documentação funcional e técnica para todos os desenvolvimentos efetuados cumprindo as regras de documentação definidas pela Agência, I.P

R. SRV 44. O COCONTRATANTE deve disponibilizar o manual de utilizador on-line do sistema de informação na data da entrada em produção de cada unidade de entrega ou nova funcionalidade na modalidade de Contratação de Capacidade, garantindo que o mantém permanentemente atualizado ao longo do período do contrato, de forma que utilizadores visualizem informação concreta e atualizada sobre o funcionamento da aplicação.

R. SRV 45. O COCONTRATANTE deve apresentar a forma e as ferramentas que propõe para efetuar e permitir a atualização do manual on-line, que devem ser validadas pela Agência, I.P.

R. SRV 46. O COCONTRATANTE deve disponibilizar o manual de administração do sistema de informação nos 5 (cinco) dias após a aceitação provisória da 1ª unidade de entrega, garantindo a sua atualização permanente ao longo do período de contrato.

R. SRV 47. O COCONTRATANTE deve produzir mensalmente o Relatório de Controlo.

R. SRV 48. O COCONTRATANTE deve produzir um plano de testes e correspondentes relatórios de execução de testes em cada unidade de entrega.

R. SRV 49. O COCONTRATANTE deve cumprir as orientações da Agência, I.P. relativamente aos formatos, plataformas e formas de apresentação da documentação técnica do projeto.

## 2.2 Contratação de Capacidade

R. SRV 50. Requisito introdutório: A Agência, I.P. pretende a contratação de serviços que assegurem, através da disponibilização de recursos com os perfis e competências adequadas, todas as atividades necessárias para a manutenção e evolução contínuas do Balcão, com base na tecnologia *OutSystems.*

R. SRV 51. O número de horas a afetar pelo COCONTRATANTE é de 9800 horas..

R. SRV 52. Apresentam-se, na tabela seguinte, os perfis a contratar para a prestação do serviço e o respetivo número de horas:

**Tabela 1 – Perfis e Nº de Horas por Perfil**

| **Perfil** | **Nº de horas** |
|---|---|
| Gestor de Projeto | 1152 |
| Arquiteto Aplicacional | 720 |
| Consultor Tecnológico | 1440 |
| Consultor Funcional | 1440 |
| Consultor Estratégico | 1440 |
| WebDesigner | 728 |
| Programador | 2880 |

R. SRV 53. A afetação por perfil acima indicada pode ser objeto de alteração durante a execução do contrato, por solicitação da Agência, I.P., até ao limite de 10% (dez por cento) por perfil, não podendo daí resultar qualquer aumento do valor do contrato.

R. SRV 54. O COCONTRATANTE deve seguir e respeitar as regras definidas para os serviços digitais da Agência, I.P. no que diz confere à utilização de metodologias Agile, regras e procedimentos padrão na modelação de dados, regras e procedimentos de acordo com as boas práticas da plataforma *OutSystems* e plataforma de integração de API Mulesoft.

R. SRV 55. Todos os pedidos de serviço relacionados com esta componente serão objeto de estimativa prévia relativamente ao esforço e duração e posterior aprovação por parte da Agência, I.P.

R. SRV 56. O COCONTRATANTE deverá propor ao abrigo desta componente, desenvolvimentos que promovam a melhoria contínua dos sistemas de informação.

R. SRV 57. Os pedidos relacionados com a contratação de capacidade podem contemplar, para além de novos desenvolvimentos de funcionalidades ou mesmo, de novos módulos, a seguinte natureza de trabalhos:

a. Apoio técnico na vertente da arquitetura dos sistemas, de modo a aconselhar a Agência, I.P. na atualização ou implementação de novas soluções, tendo em vista a otimização dos sistemas;

b. Serviços de consultoria funcional para a otimização de processos de negócio que possam contribuir para a melhoria global do funcionamento dos serviços da Agência, I.P.

R. SRV 58. Os níveis de serviço a serem garantidos estão indicados no capítulo Níveis de Serviço.

R. SRV 59. Os tipos de testes a considerar em todos os desenvolvimentos aplicacionais devem ser robustos e incluir:

a. Testes de integração;
b. Testes de aceitação;
c. Testes de D*esign System*
d. Testes de *Security by Design*

R. SRV 60. Adicionalmente, neste serviço de contratação de capacidade, a Agência, I.P. pode solicitar a execução de outros tipos de teste, designadamente, testes de regressão ou testes de carga.

## 2.3 Requisitos Técnicos Transversais

De modo transversal, os SERVIÇOS a desenvolver, objeto do presente CADERNO DE ENCARGOS, sejam na modalidade de Desenvolvimento Aplicacional seja de Contratação de Capacitação, devem garantir:

R. SRV 61. A utilização de mecanismos de identificação eletrónica Autenticação.GOV (incluindo Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) (incluindo Dirigentes e Funcionários Públicos, Administradores e Gerentes de Empresas, Eleitos locais, e membros de ordens profissionais).

R. SRV 62. A assinatura eletrónica de todos os documentos que necessitem de assinatura, com Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais.

R. SRV 63. A ligação à plataforma iAP, enquanto plataforma de integração transversal à Administração Pública, quer para consumo de *webservices* disponibilizados por outras entidades, quer para disponibilização de *webservices* para outras entidades

R. SRV 64. O cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) e das regras relativas ao quadro de interoperabilidade semântica, devendo a produção e/ou divulgação de informação, no âmbito dos sistemas de informação e respetivas componentes aplicacionais financiados, ser assegurada através de dados abertos, permitindo a disponibilização dos data sets produzidos na plataforma dados.gov.pt;

R. SRV 65. A adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em https://usabilidade.gov.pt e em http://www.acessibilidade.gov.pt, respetivamente;

R. SRV 66. A integração com a plataforma Notificações Eletrónicas do Estado

R. SRV 67. A articulação com o CES (Catálogo de Entidades e Serviços), no sentido de garantir a identificação unívoca das entidades públicas e serviços alvo dos investimentos.

R. SRV 68. A produção de forma automática do conjunto de dados abertos (através dados.gov) que alimentam o Portal Mais Transparência."

# 3. Fases do Projeto

R. SRV 69. Requisito introdutório: Para definição do plano de implementação do projeto foram definidas duas fases distintas:

a. A fase de Preparação e Exploração:
   1. Desenvolvimento Aplicacional com Testes, Formação e Produção dos requisitos indicados neste Caderno de Encargos
   2. Contratação de Capacidade para desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades ainda não definidas

b. A fase de Encerramento tem como objetivo que o conhecimento e documentação associados ao projeto seja transmitido com detalhe à equipa da Agência, I.P. ou a quem esta indicar, assegurando a sua continuidade para além do período de vigência do contrato

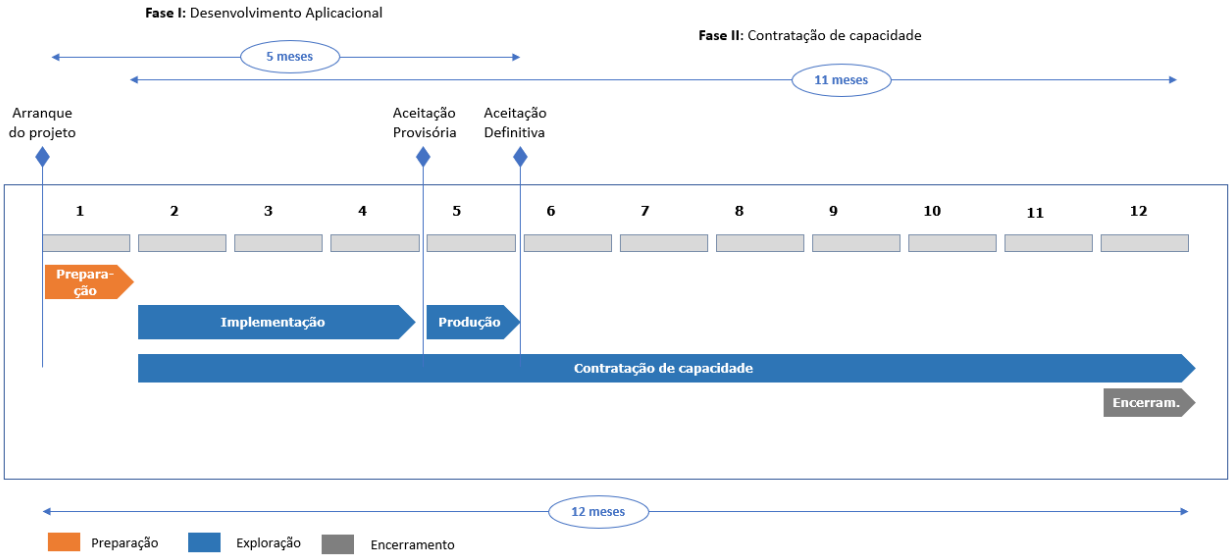



**Figura 4 – Fases do Projeto**

## 3.1 Preparação

R. SRV 70. Neste período de Preparação, deve ser assegurado o planeamento, com identificação clara dos pontos críticos para cumprimento dos objetivos do projeto, nomeadamente no contexto das unidades de entrega acima referidas, indicando também as tarefas e momentos na dependência da Agência, I.P. para cumprimento do plano.

R. SRV 71. O COCONTRATANTE deverá planear no contexto da Agência, I.P., contemplando a gestão da mudança, a gestão de transferência de conhecimento e a gestão de risco, assegurando o sucesso do projeto.

R. SRV 72. Deverá ser conjuntamente articulado:

A. Validação do ponto de partida e do detalhe dos entregáveis do projeto;
B. Preparação das equipas;
C. Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

R. SRV 73. Deverá ser fornecido o plano de execução dos trabalhos de implementação do projeto, a submeter a validação prévia da Agência, I.P., nos 5 dias subsequentes à assinatura do contrato.

R. SRV 74. O período para execução das tarefas da fase de preparação do projeto deverá ser inferior a 1 mês, sendo que os SLA só entram em vigor após esta fase.

## 3.2 Exploração

R. SRV 75. Requisito introdutório: Durante a Exploração o Cocontratante desenvolverá os trabalhos necessários para garantir o cumprimento do plano do projeto através da disponibilização de recursos com os perfis e competências adequadas, para o desenvolvimento de todas as atividades necessárias à evolução do Balcão, mencionadas no capítulo 2.

### 3.2.1 Desenvolvimento Aplicacional

R. SRV 76. Requisito introdutório: Esta fase terá uma duração máxima de cinco meses e inclui as seguintes unidades de entrega:

1- Gestão de Entidades;
2- Utilizadores, Perfis e permissões;
3- Avisos, Conta-Corrente e Mensagens;
4- Os restantes requisitos descritos neste capítulo.

#### Análise Funcional

R. SRV 77. O COCONTRATANTE é responsável pela prestação do serviço descrito no capítulo 2.1 Desenvolvimento Aplicacional, nomeadamente:

i. A sistematização de requisitos funcionais de negócios;
ii. Desenho de interfaces com simulação pré-aplicacional;
iii. Experiência de utilização (UX);
iv. Apoio a *workshops* de co-criação;
v. Proposta visual;
*vi.* *Toolkit* de *Design System*;
vii. Gestão de requisitos com acompanhamento da fase de análise, desenho, construção e testes;

viii. Criação de conteúdos de apoio ao utilizador, incluindo a produção de produtos comunicacionais de suporte à gestão da mudança.

#### 3.2.1.1 Desenvolvimento e Implementação

R. SRV 78. O COCONTRATANTE é responsável pela prestação do serviço descrito no capítulo 2.1 Desenvolvimento Aplicacional, nomeadamente:

i. Desenho técnico, construção e configuração;
ii. Migração de dados;
iii. Especificação de ambientes de produção;
iv. Transferência de conhecimento para os administradores aplicacionais;
v. Formação;
vi. Apoio ao *rollout* para produção;
vii. Apoio na transição.

#### 3.2.1.2 Testes e Aceitação

R. SRV 79. Requisito introdutório: A aceitação provisória de cada unidade de entrega terá lugar depois de avaliadas e aceites pela Agência, I.P. conforme o serviços de Desenvolvimento Aplicacional, de acordo com o definido no capítulo 2.1. deste documento.

R. SRV 80. Para se verificar a aceitação provisória de cada unidade de entrega é necessário que o COCONTRATANTE execute corretamente, a nível de software aplicacional, a totalidade das funcionalidades e dos demais requisitos especificados. Os testes de aceitação provisória serão efetuados no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de notificação da disponibilização das funcionalidades para testes da equipa técnica da Agência, I.P. O procedimento de testes começa com uma apresentação detalhada das funcionalidades a testar e do plano de testes que deve incluir sessões de trabalho conjuntas com o COCONTRATANTE.

R. SRV 81. Se no prazo referido no número anterior os testes não tiverem sido executados no tempo e com os resultados acordados, por razões imputáveis ao COCONTRATANTE, fica este obrigado a continuar a executar os testes, por um prazo máximo igual a duas vezes o estipulado, até que a sua execução satisfaça aqueles requisitos. Findo este novo prazo e não tendo os testes sido executados corretamente, considera-se existir incumprimento que constitui fundamento para rescisão do contrato.

R. SRV 82. A partir da data da aceitação provisória de cada uma das unidades de entrega de trabalho, o sistema de informação deverá estar apto a executar todas as funcionalidades previstas em cada unidade de entrega de trabalho.

R. SRV 83. Após a verificação do resultado satisfatório dos testes, a Agência, I.P. lavrará um auto de aceitação provisória dos serviços, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos, bem como a ocorrência de eventuais falhas ou não conformidades que não coloquem em

causa a execução dos serviços, identificando os fundamentos para a não aceitação provisória.

R. SRV 84. A Agência, I.P. enviará ao COCONTRATANTE o auto de aceitação provisória no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da aprovação do relatório de testes de aceitação provisória de cada unidade de entrega de trabalho.

R. SRV 85. Haverá lugar à aceitação definitiva das unidades de entrega de trabalho quando se verificar validação global de todas as unidades de entrega, que ocorrerá no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a aceitação provisória da última unidade de entrega.

R. SRV 86. Para efeitos da aceitação definitiva, entende-se por validação, a verificação, por parte da Agência, I.P., do funcionamento regular do desenvolvimento aplicacional, durante o período mínimo de 1 mês em condições normais de exploração, de modo a assegurar a execução das funcionalidades e os demais requisitos especificados nos documentos de projeto.

R. SRV 87. Após a validação, a Agência, I.P. lavrará um auto de aceitação definitiva dos serviços, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos, sendo o documento assinado pelo gestor do contrato e pelo gestor do projeto.

R. SRV 88. A Agência, I.P. enviará ao COCONTRATANTE o auto de aceitação definitiva no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

#### 3.2.1.3 Formação

R. SRV 89. O COCONTRATANTE deverá assegurar a formação com a duração mínima de 16 horas para 16 *key-users* da Agência, I.P. na utilização da plataforma bem como a formação de 3 *key-users* na administração do sistema.

#### 3.2.1.4 Produção

R. SRV 90. O COCONTRATANTE deverá, durante esta etapa, executar e acompanhar a disponibilização aos utilizadores em ambiente de produção, de cada Unidade de Entrega do Desenvolvimento Aplicacional.

### 3.2.2 Contratação de Capacidade

R. SRV 91. Requisito introdutório: Esta fase inicia-se imediatamente após a fase de Preparação, conforme descrito no capítulo 2.2. e decorre até ao encerramento do projeto.

R. SRV 92. Consideram-se aqui todas as atividades necessárias para a implementação da evolução contínua do Balcão, com base na tecnologia *OutSystems*, garantindo assim a capacidade de resposta anovas necessidades regulatórias ou funcionais cujos requisitos que não são conhecidos neste momento.

R. SRV 93. Durante a fase de Contratação de Capacidade deve ser seguida com rigor a metodologia de desenvolvimento ágil, *Scrum*, e assegurada a atualização permanente da documentação de projeto.

## 3.3 Encerramento

R. SRV 94. A fase de Encerramento, que tem a duração prevista de um mês, pretende assegurar a passagem detalhada de conhecimento do projeto à Agência I.P., ou a quem esta designar. Deve ser efetuada até à data de conclusão do projeto, ainda que em simultâneo possam existir desenvolvimentos em curso. O Cocontratante deve apresentar o Plano de Tarefas a concretizar nesta fase 15 dias antes do início da mesma para validação e aprovação da Agência, I.P.

R. SRV 95.

# 4. Gestão do Contrato

R. GC 1. Requisito introdutório: O modelo e requisitos para a Gestão do Contrato, abarcam a organização, as práticas, os procedimentos e mecanismos a adotar entre as partes no sentido de gerir e controlar o relacionamento, cumprimento dos objetivos e gestão financeira.

## 4.1 Relacionamento e Funções

R. GC 2. São objetivos genéricos do relacionamento e funções:

a. Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;

b. Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;

c. Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da Agência, I.P.;

d. Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;

e. Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;

R. GC 3. O modelo deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.

## 4.2 Equipas

R. GC 4. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE deve assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utiliza na prestação do serviço.

R. GC 5. Sem prejuízo do cumprimento das regras estabelecidas nas Cláusulas jurídicas deste CE, o número máximo de substituições de colaboradores da Equipa do Serviço é de 1colaborador (o que for maior), por mês.

## 4.3 Instalações e Horários

R. GC 6. Os custos relativos às instalações no COCONTRATANTE ou à criação de condições de qualquer tipo para permitir a prestação remota do Serviço, serão suportados por este.

R. GC 7. A EQUIPA DO SERVIÇO obriga-se ao cumprimento dos horários de trabalho da Agência, I.P.

## 4.4 Meios e Equipamentos

R. GC 8. Requisito introdutório: A Agência, I.P. disponibiliza os seguintes equipamentos destinados à prestação do Serviço:

a. Servidores de desenvolvimento, de certificação (ou qualidade) para suportar as várias etapas do ciclo de desenvolvimento, por exemplo, Servidores Web, Aplicacionais ou de Bases de Dados;

b. Equipamentos para Ambientes de suporte ao desenvolvimento, por ex. para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte, gestão de atividades, controlo de progresso e ferramenta de registo e controlo de defeitos;

c. Ferramentas de suporte ao desenvolvimento, por exemplo, para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte e ferramenta de registo e controlo de defeitos;

R. GC 9. Os bens/equipamentos para além daqueles indicados no requisito anterior, a utilizar pelo COCONTRATANTE, serão da sua responsabilidade. Estão incluídos nesta vertente:

a. Ferramentas de teste de carga;

b. Equipamentos, software e instalações para condução de testes de usabilidade, por exemplo para análise *Eye Tracking* e *Think aloud*;

c. Ambiente integrado de desenvolvimento IDE para as estações de trabalho, por exemplo, *Visual Studio.*

## 4.5 Modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos

R. GC 10. Requisito introdutório: A coordenação dos trabalhos irá ser feita com base em metodologias ágeis. A gestão macro do projeto assenta em reuniões para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.

R. GC 11. O COCONTRATANTE é responsável pela preparação de documentos de suporte às reuniões mensais com a Agência, I.P.:

**Tabela 2 – Reuniões e Reporting de Controlo**

| Reunião | Periodicidade | Intervenientes | Assuntos | Documentos | Envio documento |
|---|---|---|---|---|---|
| **Reunião de Gestão** | Mensal | COCONTRATANTE e Agência, I.P. | Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas de melhoria | **Relatório de Controlo:**<br>Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido;<br>Análise de consumos do contrato no | A enviar pelo COCONTRATANTE, 1 dia antes da reunião |

| Reunião | Periodicidade | Intervenientes | Assuntos | Documentos | Envio documento |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas;<br>Cumprimento dos níveis de serviço;<br>Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo COCONTRATANTE visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço<br>Pontos para decisão | |

R. GC 12. Poderão ser ainda realizadas reuniões periódicas de ponto de situação sempre que necessário no sentido de efetuar avaliação dos trabalhos realizados, discutir o plano de trabalho, respetivos riscos, problemas / questões a avaliar, identificação de ações de melhoria do serviço, etc.

R. GC 13. Relativamente a ferramentas de acompanhamento do progresso, existirão 2 ferramentas principais, sendo que sempre que necessário adaptar-se-ão às necessidades específicas do projeto:

i. **Monday.com** – acompanhamento de *Backlog*, Tarefas e *Sprints*;

ii. **Equipa no Teams** - contacto assíncrono entre membros da equipa, partilha de ficheiros e cerimónias não presenciais

R. GC 14. Todas as reuniões efetuadas no âmbito do relacionamento e funções serão suportadas por uma ata que incluirá:

i. Lista de participantes nas reuniões;

ii. Agenda da reunião;

iii. Temas debatidos e conclusões;

iv. Ações decorrentes, prazos e responsáveis.

R. GC 15. A elaboração da ata é da responsabilidade do COCONTRATANTE e deverá ser sempre validada pela Agência, I.P. previamente à sua distribuição para assinatura.

## 4.6 Garantia

R GAR 1. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE fica obrigado a cumprir as condições de Garantia de acordo com os requisitos a seguir expressos.

R GAR 2. Consideram-se em garantia todos os serviços e produtos que tenham sido entregues pelo COCONTRATANTE e aceites pela Agência, I.P.

R GAR 3. A Garantia tem início a partir da data de aceitação definitiva pela Agência, I.P. dos serviços prestados.

R GAR 4. A aceitação do serviço pela Agência, I.P. não suprime a responsabilidade do COCONTRATANTE pela correção de todos os defeitos identificados dentro do prazo de Garantia do Serviço.

R GAR 5. O COCONTRATANTE deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços ou produtos entregues que sejam reportados durante o período de Garantia. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as imperfeições detetadas nos serviços ou produtos entregues, a ausência de objeto ou de documentação obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos. São exemplos de possíveis situações de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção.

R GAR 6. A Agência, I.P. comunicará ao COCONTRATANTE os defeitos identificados e demais informações necessárias para a sua correção.

R GAR 7. Os defeitos poderão ser identificados pela Agência, I.P., ainda que se tenha procedido ao pagamento do serviço prestado, pelo que em nenhuma hipótese poderá ser significado de garantia de qualidade.

R GAR 8. Cabe ao COCONTRATANTE realizar, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o período de garantia, na execução dos serviços contratados. Defeitos que condicionem a utilização de desenvolvimentos pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.

R GAR 9. Caso o desenvolvimento entregue pelo COCONTRATANTE tenha sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, o COCONTRATANTE ficará libertado apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais dos demais desenvolvimentos aceites.

R GAR 10. O facto de o COCONTRATANTE proceder a uma intervenção no âmbito das obrigações de garantias, não o dispensa da realização de novas ações ao abrigo desta obrigação de garantia, caso o defeito se mantenha ou sejam detetados outros, e das sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.

R GAR 11. Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do COCONTRATANTE por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.

R GAR 12. A Agência, I.P. poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços e produtos entregues pelo COCONTRATANTE, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

# 5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço

## 5.1 Níveis de Serviço

R. NS 1 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta os Níveis de Serviço a assegurar pelo COCONTRATANTE numa lógica de obrigação de resultados com penalizações a aplicar perante o incumprimento dos níveis de serviço contratualizados.

R. NS 2 Os níveis de serviço entram em vigor, na medida do aplicável, à fase do projeto logo após o período inicial de preparação.

R. NS 3 A prestação de serviços tem de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos.

R. NS 4 Os Níveis de Serviço encontram-se descritos na tabela seguinte:

**Tabela 3 – Níveis de Serviço**

| Nº | Nível de Serviço | Periodicidade | Gravidade da Incidência | Tempo de Resposta |
|---|---|---|---|---|
| **1** | Cumprimento de *sprints* – assegurar a disponibilização, em ambientes de testes dos sprints de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação inicial à equipa de projeto da Agência, I.P. | Mensal | Serviço Geral | **TR:** 2 dias |
| **2** | Prazos para tarefas de manutenção aplicacional programada nas vertentes preventiva e corretiva | Mensal | Crítico | **TR:** 1 Dia |
| | | | Moderado | **TR:** 3 Dias |
| | | | Serviço Geral | **TR:** 7 Dias |
| **3** | Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos de esclarecimentos solicitados pela Agência, I.P.) | Mensal | Crítico | **TR: 3** Horas |
| | | | Moderado | **TR:** 8 Horas |
| | | | Serviço Geral | **TR:** 3 Dias |
| **4** | Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção) | Mensal | Serviço Geral | Entre as 18:00 e as 08:00 Horas do dia seguinte (Agendamento com 5 dias de antecedência) |
| **5** | Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço não programados (ou seja, que não foram incluídos em sprint) | Mensal | Serviço Geral | **TR:** 8 Horas |
| **6** | Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos | Mensal | Serviço Geral | **TR:** 48 Horas |

R. NS 5 Entende-se por Tempo de Resposta o número de horas/dias úteis que medeia entre o pedido de um serviço e início de resolução por parte do Cocontratante.

R. NS 6 Entende-se para efeitos de contabilização de horas úteis o período entre as 8h e as 20h, dos dias úteis, contabilizando-se como não úteis apenas os fins-de-semana e os feriados nacionais.

R. NS 7 Entende-se como Gravidade de Incidência "Crítico" as situações que inviabilizem completamente a utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

R. NS 8 Entende-se como Gravidade de Incidência "Moderado" as situações que inviabilizem a normal utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

R. NS 9 Entende-se como Gravidade de Incidência "Serviço Geral" as situações que inviabilizem a utilização plena de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

## 5.2 Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço

R. NS 10 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação de incumprimentos associados aos Níveis de Serviço, em caso de não concretização dos objetivos dos Níveis de Serviço definidos no capítulo anterior por parte do COCONTRATANTE.

R. NS 11 Em conformidade com o Modelo de Remuneração, poderão ser atribuídos Pontos Negativos ao COCONTRATANTE que serão calculados de acordo com a tabela seguinte em função da não concretização verificada.

R. NS 12 A soma dos Pontos Negativos, quantificados mensalmente, pode atingir um valor máximo de 12 Pontos Negativos.

R. NS 13 Para a determinação de Abatimentos a aplicar mensalmente, estão estabelecidos três valores fixos nos seguintes moldes:

**Tabela 4 – Cálculo do Abatimento**

| Total de Pontos Negativos na avaliação mensal | Cálculo do Abatimento |
|---|---|
| Entre 1 e 3 | 3% na faturação seguinte |
| Entre 4 e 6 | 7,5% na faturação seguinte |
| 7 ou mais | 10% na faturação seguinte |

R. NS 14 Os Abatimentos, aplicáveis mensalmente, não podem ultrapassar 10% da faturação média mensal.

R. NS 15 Os Abatimentos não constituem nem prejudicam a aplicação das penalidades por incumprimentos contratuais, nos termos fixados na Parte I do CE.

**Tabela 5 – Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço**

| Nº | Nível de Serviço | Periodicidade | Criticidade | Pontos Negativos |
|---|---|---|---|---|
| **1** | Cumprimento de *sprints* – assegurar a disponibilização, em ambientes de testes dos sprints de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação à equipa de projeto da Agência, I.P. | Mensal | Serviço Geral | 1 |
| **2** | Prazos para tarefas de manutenção aplicacional programada nas vertentes preventiva e corretiva | Mensal | Crítico | 2 |
| | | | Moderado | 1 |
| | | | Serviço Geral | 1 |
| **3** | Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos de esclarecimentos apresentados pela Agência, I.P.) | Mensal | Crítico | 2 |
| | | | Moderado | 1 |
| | | | Serviço Geral | 1 |
| **4** | Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção) | Mensal | Serviço Geral | 1<br>Caso se prolongue para além das 08h da manhã do dia seguinte. |
| **5** | Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço não programados (ou seja, que foram incluídos em sprint) | Mensal | Serviço Geral | 1 |
| **6** | Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos | Mensal | Serviço Geral | 1 |

# Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto

O COCONTRATANTE deve apresentar na proposta uma equipa constituída no mínimo pelos perfis indicados abaixo com as habilitações, certificações e experiência mínimas identificadas.

Durante a fase de Contratação de Capacidade a Agência, I.P. pode solicitar recursos de entre os perfis identificados sendo que o gestor de projeto deverá estar sempre presente na equipa e com a alocação suficiente para assegurar as tarefas de coordenação e reporte à Agência, I.P.

### Gestor de Projeto

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação<br>• Certificado pela APOGEP (Associação Portuguesa de Gestão de Projetos, nível C) ou PMI (Project Management Institute) ou certificado equivalente<br>• Certificado ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org<br>• Certificado ITIL | • Tem experiência profissional comprovada mínima de dez anos, seguidos ou interpolados, na gestão de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos comunitários. |

### Consultor Estratégico

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação<br>• Certificado Associate Traditional Web Developer, Associate Reactive Developer e Mobile Developer Specialist na versão 11 de OutSystems<br>• Certificação em Sales OutSystems | • Tem experiência profissional comprovada mínima de quatro anos, na área de consultoria estratégica, seguidos ou interpolados, em soluções Web based sobre tecnologia OutSystems |

### Arquiteto Aplicacional

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. | • Tem experiência profissional comprovada mínima de quatro anos, seguidos ou interpolados, na implementação de soluções |

| | |
|---|---|
| • Certificado Expert Traditional Web Developer, Associate Tech Lead, Associate Reactive Developer e Mobile Developer Specialist na versão 11 de OutSystems | web based sobre tecnologia OutSystems. |

### Consultor Tecnológico

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação.<br>• Certificado ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org<br>• Certificado ITIL | • Tem experiência profissional comprovada mínima de cinco anos, seguidos ou interpolados, na área de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos comunitários. |

### Consultor Funcional

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Formação superior nas áreas de Engenharia, Gestão, Tecnologias de Informação ou similares<br>• Certificado ECBA da IIBA ou PBA do PMI | • Tem experiência profissional comprovada mínima de três anos, seguidos ou interpolados, na área de análise funcional de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação. |

### Consultor Analytics

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Certificação MCSA: SQL 2016 Business Intelligence Development ou equivalente | • Tem experiência profissional de, pelo menos, 3 anos em projetos de Business Intelligence na área de sistemas de informação de gestão de fundos comunitários. |

### Web Designer 1

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Certificação respeitante à função ou formação académica universitária nas áreas de design e comunicação | • Tem experiência profissional comprovada mínima de um ano em webdesign para sistemas de informação |

### Web Designer 2

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Certificação respeitante à função ou formação académica universitária nas áreas de design e comunicação | • Tem experiência profissional comprovada mínima de um ano em webdesign para sistemas de informação |

### Programador 1

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Formação superior nas áreas de Engenharia Informática, Eletrotécnica, Sistemas de Informação, ou equivalente.<br>• Certificado Associate Traditional Web Developer na versão 11 de OutSystems | • Experiência profissional comprovada mínima de um ano, seguido ou interpolado, na implementação de soluções web based sobre tecnologia OutSystems |

### Programador 2

| Habilitações e Certificações | Experiência |
|---|---|
| • Formação superior nas áreas de Engenharia Informática, Eletrotécnica, Sistemas de Informação, ou equivalente. | • Experiência profissional comprovada mínima de um ano, seguido ou interpolado, na implementação de soluções web based sobre tecnologia OutSystems. |

## A.1 - Competências Gerais

Todos os recursos devem ter fluência oral e escrita na língua portuguesa e inglesa.

# Apêndice B – Execução de Testes

Nas fases de testes a executar a Agência, I.P. acordará com o COCONTRATANTE os requisitos a verificar, podendo exigir a realização das seguintes atividades:

**Tabela 6 – Execução de testes**

| Testes | Descrição |
|---|---|
| Testes Funcionais manuais | Verificação de critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar regras de validação que necessitem clarificação. |
| Testes *Design System* | Verificação de inconsistências de UI (interface de utilizador) |
| Testes de experiência de utilização (UX) | Avaliação do serviço com recurso a utilizadores representativos para análise da experiência de navegação |
| Testes automáticos GUI & API | Verificar o comportamento da aplicação com recursos a utilizadores, simulando situações anormais de utilização. Estes testes ajudam a validar a funcionalidade, confiabilidade, performance e segurança da aplicação. |
| Testes de carga | Teste de desempenho de *software*, para avaliar o comportamento da aplicação Web através de condições normais e altos picos de carga. |
| Testes de performance | Avaliar a capacidade, robustez e disponibilidade da aplicação mediante o número de conexões simultâneas e desempenho em alta carga. |
| Testes de segurança | Avaliar as vulnerabilidades da aplicação face a diferentes tipos de ataques de segurança, garantindo *security by design* |

**Tabela 7 – Detalhe das Atividades associadas aos testes**

| Atividades | Descrição |
|---|---|
| Verificação de Requisitos Funcionais (ou outros resultados da análise funcional) | Verificar Critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar casos onde regras / regras de validação e comportamentos esperados / resultados esperados necessitem clarificação. |
| Criação de Casos de Teste | Com base nos requisitos funcionais, ou outros resultados da fase de análise como por exemplo *Use Cases*, desenhar os casos de teste a serem executados. Estes poderão abranger funcionalidade e acessos por perfil (pela positiva ou negativa). |
| Criação de Plano de Testes | Planear sequência, datas e executantes dos casos de teste |
| Verificar a rastreabilidade de requisitos | Garantir que os Casos de Teste são significativos para validar os Requisitos Funcionais |
| Criação de dados de teste | Criação de dados que permitam a realização dos casos de teste identificados |
| Preparar Ambientes de Teste | Identificar os perfis de utilização e dados necessários à execução dos casos de teste. Identificar eventuais *queries*/*scripts* para validações paralelas.<br>Por princípio a disponibilização dos ambientes de certificação e a criação dos utilizadores/perfis de teste ficará a cargo da Agência, |

| | |
|---|---|
| | I.P.. |
| Smoke Tests (ou Build Verification Tests) | Garantir existência de testes de despistagem inicial da existência de falhas ou problemas que inibam a execução dos casos de teste. |
| Executar Casos de Teste | Execução de casos de teste com registo dos Casos de Teste executados e resultados (sucesso ou insucesso incluindo identificação de defeitos / anomalias ou não conformidades). Identificação de condicionantes à execução do plano de testes (por ex. indisponibilidade infraestruturas ou erros bloqueantes). |
| Reportar resultados de testes | Sem prejuízo de eventuais relatórios finais ou intercalares, o COCONTRATANTE deverá disponibilizar um *dashboard* atualizado logo após a execução de cada Caso de Teste que indique os casos de teste realizados e resultados/ocorrências. |

# Apêndice C – Tecnologias utilizadas

A Agência, I.P. recorre a tecnologias para as quais o COCONTRATANTE deve assegurar competências ao nível de desenvolvimento.

Sem prejuízo da lista poder evoluir ou variar ao longo do tempo, identificam-se as seguintes tecnologias:

i. .NET Core;
ii. Jira;
iii. Microsoft365 Tools;
iv. Microsoft Sharepoint;
v. Microsoft Visio;
vi. Microsoft Windows 10;
vii. MuleSoft;
viii. Monday.com
ix. Phyton;
x. OutSystems
xi. SQL Server
xii. Syncfusion;
xiii. Teams
xiv. Xamarin.