

CADERNO DE ENCARGOS

Procedimento de Consulta Prévia para a aquisição de serviços de suporte aplicativo e desenvolvimento de software para os microsistemas e plataformas de front-end da plataforma SASocial

(72210000-0 SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO DE PACOTES DE SOFTWARE)

Índice

PARTE I	4
CLÁUSULAS JURÍDICAS.....	4
Objeto	4
Categoria dos serviços a fornecer	4
Contrato	4
Prazo do contrato	5
Entidades Públicas Adjudicantes	5
Entidade representante do agrupamento	6
Gestor do Contrato	6
Local da prestação do serviço	6
Preço base.....	6
Preço contratual	7
Plano de pagamento	7
Condições de pagamento	7
Proposta condicionada ou variante	7
Critério de adjudicação das propostas	8
Cessão da posição contratual	8
Casos fortuitos ou de força maior	8
Patentes, licenças e marcas registadas.....	9
Execução da prestação	9
Rescisão do Contrato	9
Contagem dos Prazos	10
Comunicações e notificações.....	10
Legislação aplicável e foro competente.....	10

PARTE II.....	11
CLÁUSULAS ESPECÍFICAS.....	11
Caracterização genérica do serviço	11
Condições operacionais	15

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento de consulta prévia que tem por objeto a aquisição de serviços para suporte aplicacional e desenvolvimento de software para os microserviços e interfaces de front-end da plataforma SASocial, para o agrupamento de entidades adjudicantes formado pelos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Bragança, Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Cávado e Ave, Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Coimbra, Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Leiria, Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Portalegre, Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Setúbal, Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo e Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu, nas condições estabelecidas nas especificações técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Categoria dos serviços a fornecer

O serviço a fornecer encontra-se discriminado segundo o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro e encontram-se discriminados na parte III – Cláusulas Específicas, deste caderno de encargos, nomeadamente:

- CPV: 72210000-0 Serviços de programação de pacotes de software.

Cláusula 3.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda, nos termos do n.º 2 do art. 96.º do Código dos Contratos Públicos (doravante designado por CCP), os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no art. 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no art. 101.º do mesmo diploma legal.

Cláusula 4.º

Prazo do contrato

O contrato terá início com a assinatura do contrato e termina a 31 de dezembro de 2022, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

Cláusula 5.ª

Entidades Públicas Adjudicantes

As entidades públicas adjudicantes são, nos termos previstos no art. 39.º do CCP:

- Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Bragança, Pessoa Coletiva nº 600041611, com sede Campus de Santa Apolónia - 5300-253 Bragança, aqui representados por Albano Agostinho Gomes Alves, na qualidade de Vice-Presidente do Instituto Politécnico de Bragança, nos termos da competência delegada no Despacho n.º 9333/2019, publicado no Diário da República – 2ª Série, n.º 198, de 15 de outubro de 2019;

- Instituto Politécnico do Cávado e Ave, Pessoa Coletiva nº 503494933, com sede no Campus do IPCA - Lugar do Aldão, Vila Frescaíña (São Martinho) – 4750-810 Barcelos, aqui representado por Maria José da Silva Fernandes, na qualidade de Presidente do Instituto Politécnico do Cávado e Ave;

- Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Coimbra, Pessoa Coletiva n.º 600052737, com sede na Rua da Misericórdia, Lagar dos Cortiços, em Coimbra, aqui representados por Jorge Manuel dos Santos Conde, na qualidade de Presidente;

- Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Leiria, Pessoa Coletiva nº 600 041 581, com sede na Rua General Norton de Matos s/n, 2410 -191 Leiria, aqui representados por Rui Filipe Pinto Pedrosa, na qualidade de Presidente do Politécnico de Leiria;

- Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Portalegre, Pessoa Coletiva nº 600058832, com sede Praça do Município, 11, 7300-110 Portalegre, aqui representados por Luís Carlos Loures, na qualidade de Presidente do Instituto Politécnico de Portalegre;

- Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém, Pessoa Coletiva nº 600 043 045, com sede no Complexo Andaluz, Moínho do Fau, 2000-000 Santarém, aqui representados por João Miguel Raimundo Peres Moutão, na qualidade de Presidente do Instituto Politécnico de Santarém;

- Instituto Politécnico de Setúbal, Pessoa Coletiva nº 503 720 364, com sede no Edifício Sede - Campus do IPS, Estefanilha, 2910-761 Setúbal, aqui representados por Ângela Cremon de Lemos, na qualidade de Presidente do Instituto Politécnico de Setúbal;

- Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Pessoa Coletiva nº 600 041 212, com sede no Largo 9 de abril – 4900-911 Viana do Castelo, aqui representados por Carlos Manuel da Silva Rodrigues, na qualidade de Presidente do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, e

- Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu, Pessoa Coletiva nº 600044742, com sede na Avenida Coronel José Maria Vale de Andrade, s/n.º 3504-510 Viseu, aqui representados por José dos Santos Costa, na qualidade de Presidente do Instituto Politécnico de Viseu.

Cláusula 6.ª

Entidade representante do agrupamento

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico Bragança, nos termos do nº 2 do art. 39.º do CCP, é a entidade que representa o agrupamento para efeitos de condução do procedimento de formação do contrato.

Cláusula 7.ª

Gestor do Contrato

Nos termos do art.º 290.º-A do CCP, cada entidade adjudicante designará um gestor de contrato, com função de acompanhar permanentemente este.

Cláusula 8.ª

Local da prestação do serviço

O serviço será prestado nas instalações do adjudicatário, contudo, sempre que as entidades adjudicantes entendam necessário para a correta execução do contrato os serviços serão prestados nas instalações das entidades adjudicantes, sitas nas moradas indicadas na precedente cláusula 5ª, suportando o adjudicatário todos os custos de deslocação de meios humanos.

Cláusula 9.ª

Preço base

1. O valor para efeito do preço base do procedimento é de 58.080,00 € (cinquenta e oito mil e oitenta euros) ao qual acresce o imposto sobre o valor acrescentado, sendo este o preço máximo que as entidades adjudicantes se dispõem a pagar pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar.

2. Este valor base do procedimento foi obtido através do histórico de anteriores procedimentos do mesmo tipo, adequando esse valor à nova realidade.

Cláusula 10.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto da cláusula 1.ª do contrato, as entidades adjudicantes devem pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, devendo o valor ser dividido em partes iguais pelas nove entidades que compõem o agrupamento das entidades adjudicantes, correspondendo a cada entidade parceira a percentagem de 11,11%
2. O valor do contrato resultante deste procedimento corresponde ao valor máximo das aquisições a efetuar no período de vigência do contrato, pelo que as entidades adjudicantes não estão obrigadas a utilizar a totalidade do valor previsto para o serviço.
3. As despesas referidas nos números 1 e 2 da presente cláusula incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contratante público, designadamente com deslocação de meios humanos, despesas de aquisição e transporte, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes e licenças.

Cláusula 11.ª

Plano de pagamento

O preço a que se refere o n.º 1 da cláusula anterior é faturado mensalmente a cada uma das nove entidades adjudicantes de acordo com o respetivo número de horas de prestação de serviços.

Cláusula 12.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelas entidades adjudicantes, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção das faturas e respetiva validação das mesmas.
2. As faturas têm obrigatoriamente que discriminar o número de horas de prestação de serviços.
3. Em caso de discordância por parte das entidades adjudicantes quanto aos valores indicados nas faturas, devem estas comunicar ao adjudicatário os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de uma nova fatura corrigida.

Cláusula 13.ª

Proposta condicionada ou variante

Não é admitida a apresentação de propostas condicionadas ou variantes.

Cláusula 14.º

Critério de adjudicação das propostas

1. A adjudicação é feita de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada pela modalidade Monofator, correspondente à alínea b) do art.º 74.º do CCP, de acordo com a qual o critério de adjudicação é densificado por um fator correspondente a um único aspeto da execução do contrato a celebrar, designadamente o preço, na modalidade de avaliação do preço;
2. Caso se verifique empate entre duas ou mais propostas, é adjudicada a proposta selecionada na sequência de sorteio, a desenrolar presencialmente com os interessados, em modalidade a combinar entre as partes, do qual será lavrada ata e assinada por todos os presentes.

Cláusula 15.º

Sigilo

O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informações que os seus técnicos venham a ter conhecimento relacionadas com a atividade da entidade adjudicante.

Cláusula 16.º

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 57º n.º 1 alínea a) do CCP (declaração anexo I), e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.
3. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento.

Cláusula 17.º

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 18.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 19.ª

Execução da prestação

1. Requisitos dos fornecimentos:
 - a) O serviço terá de ser prestado em perfeita conformidade com as condições estabelecidas no presente caderno de encargos e demais legislação aplicável, por conta e risco do concorrente;
 - b) O adjudicatário é responsável pela qualidade e condições da prestação de serviços que efetuar.
2. Sempre que se verifique uma suspensão parcial ou temporária da prestação de serviços por razões imputáveis ao adjudicatário, este indemnizará as entidades adjudicantes do montante correspondente a 0,5% por cada dia da suspensão, ou pelo não cumprimento dos prazos acordados para a execução das diversas tarefas que compõem a prestação deste serviço conforme cronograma a definir.

Cláusula 20.ª

Rescisão do Contrato

1. As entidades adjudicantes reservam-se ao direito de rescindir o contrato a qualquer momento desde que:
 - a. Não seja possível chegar a um acordo sobre a equipa proposta pelo adjudicatário;
 - b. No caso de não serem aceites as alterações à equipa inicialmente aprovada;
 - c. Não elaboração do planeamento de sprints;
 - d. Não identificação de riscos atempadamente, e posteriores medidas de controlo e/ou preventivas;
 - e. A qualidade das soluções apresentadas não cumprirem com as expectativas dos adjudicantes;

- f. A não estimativa das horas necessárias para a execução das tarefas alocadas a cada uma das equipas “Scrum” e posterior avaliação dessas horas no final de cada “Sprint” face ao código produzido pelas equipas de desenvolvimento.
2. Em caso de rescisão do contrato, os adjudicantes apenas asseguram o pagamento das horas realizadas devidamente validadas.

Cláusula 21.ª

Contagem dos Prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em dias de calendário.

Cláusula 22.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 23.ª

Legislação aplicável e foro competente

1. Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei Portuguesa.
2. Para dirimir todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal de Circulo Administrativo Local, sem prejuízo da faculdade legalmente prevista de as partes poderem, se assim o acordarem, celebrar compromisso arbitral, submetendo qualquer eventual questão a decisão por arbitragem.

PARTE II

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

Cláusula 24.ª

Caracterização genérica do serviço

- 1- A prestação dos serviços no âmbito do presente contrato será assegurada através da metodologia Agile;
- 2- No início da prestação de serviço, o adjudicatário definirá uma equipa de projeto que terá de ser validada pela entidade adjudicante;
- 3- Os programadores a alocar pelo adjudicatário a esta prestação de serviço terão de apresentar, no mínimo, 5 anos de experiência em desenvolvimento de software em NODE JS, Angular JS e Microserviços, devendo apresentar, no mínimo, 3 meses de experiência na programação sobre a plataforma SASocial. Excecionalmente poderá ser aceite pelas entidades adjudicantes programadores sem experiência na plataforma SASocial, sendo que neste os programadores terão de integrar a equipa de desenvolvimento durante 500h, para garantir a sua formação, sem que esse custo possa ser imputado às entidades adjudicantes;
- 4- O responsável pelo projeto a alocar pelo adjudicatário terá de apresentar no mínimo 10 anos de experiência profissional;
- 5- Qualquer alteração da equipa inicialmente alocada ao projeto deverá ser aprovada pelo adjudicante;
- 6- Todo o código fonte será desenvolvido na framework “NODE JS” para os microserviços e “Angular JS” para os interfaces de front-end.
- 7- Todo o material produzido no âmbito desta prestação de serviços, incluindo o código fonte passa, com a conclusão do contrato, a ser propriedade das entidades contratantes, nomeadamente ao nível dos direitos de autor;
- 8- Tendo por base o “Backlog” de “issues” registadas para melhorias da aplicação, o adjudicatário deverá apresentar uma proposta com as tarefas a realizar em cada sprint com a estimativa das horas necessárias para a sua realização, bem como a respetiva calendarização, a qual poderá, ou não ser aprovada. A gestão do backlog, incluindo o registo de “issues” é da responsabilidade do adjudicatário;
- 9- Ao nível da componente de suporte aplicacional:
 - a) A gestão da plataforma de “tickets” é da responsabilidade do adjudicatário, sendo dado acesso à plataforma de gestão de tickets da comunidade SASocial;
 - b) Pedido de suporte são enviados para o email disponibilizado pela entidade adjudicante;
 - c) Os pedidos de suporte serão tipificados em 3 níveis de prioridade:
 - Alta - A resolução ao pedido de suporte é assegurada de forma total ou parcial, no prazo máximo de 2 horas.
Os pedidos de suporte com prioridade alta estão relacionados com falhas graves no funcionamento da plataforma que impedem o funcionamento dos serviços críticos, como sejam os serviços base e o serviço de alimentação

- Normal – A resolução ao pedido de suporte é assegurada no prazo máximo de 24 horas. Os pedidos de suporte com prioridade normal impedem o funcionamento os serviços não críticos;
 - Baixa - A resolução ao pedido de suporte é assegurada no prazo máximo de 2 dias. Os pedidos de suporte com prioridade normal não impedem o funcionamento os serviços, contudo afetam o seu normal funcionamento
- d) Mensalmente deverá ser apresentado um relatório da utilização das horas
- e) A faturação deverá ser apresentada mensalmente em função das horas realizadas de suporte para a resolução de problemas transversais e das horas de suporte para problemas específicos de cada instituição.
- f) Para efeitos de contagem do tempo até ao primeiro contacto apenas contam as horas dentro do horário de expediente do adjudicatário: 09h00 até às 12h30 e 14h00 até às 17h30, todos os dias úteis para as situações.
- g) Em situações de suporte de prioridade alta deverá ser assegurado o suporte até às 22h;
- h) As intervenções serão feitas remotamente, através de equipamentos fornecidos pelo adjudicante para o efeito e a contagem dos tempos de suporte será monitorizada pelo adjudicante por meio desses equipamentos;
- i) Caso este pacote de horas se esgote antes do final do contrato o adjudicatário reserva-se o direito de poder adquirir mais horas de suporte, pelo valor unitário proposto no contrato;
- j) As horas de suporte não gastas no final do contrato transitam para o próximo contrato ou, caso não seja realizado novo contrato, podem ser gastas até 1 ano após o término do contrato.

10 - Ao nível da componente de desenvolvimento de software:

- a) O acompanhamento dos trabalhos será realizado diariamente através da aplicação “slack”, na qual, os trabalhadores alocados pelo adjudicatário a esta prestação de serviços identificam o trabalho que realizaram, os problemas encontrados e as tarefas que vão realizar. Existe ainda uma reunião quinzenal para a análise do “product backlog” de cada um dos produtos em desenvolvimento, na qual é ainda avaliada as horas alocadas para a realização de cada um dos “issues” levantados pelos diversos intervenientes no projeto na plataforma “gitlab”;
- b) Com o arranque da prestação dos serviços, o adjudicatário deverá apresentar uma proposta com os elementos da equipa de projeto que deverá ser composta por um “product owner” e pela “equipa scrum” que deverá ser alvo de aprovação pelas entidades adjudicantes;
- c) Qualquer alteração da equipa inicial deverá ser devidamente aprovada pelas entidades adjudicantes;
- d) No caso de não ser aceite a equipa de projeto ou a sua alteração, as entidades adjudicantes poderão rescindir automaticamente o contrato;
- e) Para cada Sprint, o adjudicatário apresentará uma proposta com o número de hora necessárias para a sua execução

11- As entidades adjudicantes reservam-se ao direito de rescindir o contrato a qualquer momento desde que:

- a. Não seja possível chegar a um acordo sobre o número de horas necessárias para cada uma das componentes da prestação dos serviços;
- b. Não seja cumprida a calendarização ou a estimativa de horas necessárias para a realização de cada das tarefas definidas no cronograma aprovado

c. A qualidade das soluções apresentadas não cumprirem com as expectativas dos adjudicantes;

12- A faturação deverá ser emitida mensalmente de acordo com o número de horas realizadas e depois de devidamente validadas;

13- Sempre que os adjudicantes considerarem necessário para a correta execução do projeto, poderão solicitar que serviços sejam prestados nas instalações da entidade adjudicante;

14- Em caso de rescisão do contrato, os adjudicantes apenas asseguram o pagamento das horas realizadas devidamente validadas;

15- Os serviços a adquirir desagregam-se da seguinte forma:

Descrição	Unidade	Quantidade
Serviços de suporte aplicacional, incluindo apoio a configurações e parametrizações, da plataforma SASocial e dos servidores.	H	1536
Desenvolvimento de microserviços e das plataformas de front-end	H	400
Total	H	1936

16. A estimativa de horas referidas no ponto anterior apenas contempla as tarefas de programação e outras tarefas técnicas. O esforço necessário para a execução de tarefas de design thinking, análise e preparação dos trabalhos, gestão do projeto e leitura de documentação do projeto são assumidos pelo adjudicatário, devendo estar refletivo este esforço no valor hora apresentado;

17- As entidades adjudicantes não estão obrigadas a adquirir a totalidade das horas definidas no mapa de quantidades;

18- As quantidades indicadas em cada uma das linhas do mapa de quantidades poderão ser transferidas entre linhas em função das necessidades identificadas com a execução do projeto, desde que não seja ultrapassado o valor global do contrato;

19- Sempre que aplicável, os serviços a prestar deverão atender:

- a) À 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;

- b) Ligação à plataforma iAP, enquanto gateway de SMS para a Administração Pública e enquanto plataforma de pagamentos da Administração Pública;
- c) Ao 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;
- d) Ao cumprimento dos Requisitos de Arquitetura de Segurança das Redes e Sistemas de Informação, definidos pelo Centro Nacional de Cibersegurança (documento anexo ao presente aviso e disponível em https://www.cncs.gov.pt/content/files/SAMA2020_RASRSI_CNCS.pdf), devendo ser incluídas na candidatura as evidências e documentação necessárias de modo a assegurar a respetiva conformidade das eventuais soluções resultantes;
- e) À Utilização de mecanismos de identificação eletrónica – _cartão de cidadão, chave móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais (SCAP) e recurso ao
- f) Ao mecanismo de single sign-on através do fornecedor de autenticação da Administração Pública disponibilizado através da plataforma iAP;
- g) À disponibilização dos serviços e de formulários eletrónicos no balcão único eletrónico, como seja no Balcão do Empreendedor e no Portal do Cidadão, enquanto portais de entrada da Administração Pública;
- h) À adoção de soluções de software livre ou realização de estudos de Total Cost of Ownership (TCO) que fundamentem a sua não adoção;
- i) À utilização dos sistemas integrados de avaliação online da qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública, bem como dos referentes à apresentação de elogios, sugestões e reclamações pelos utentes/consumidores;
- j) À adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em <https://www.usabilidade.gov.pt> e em <http://www.acessibilidade.gov.pt>, respetivamente;
- k) À Integração com a solução “Agenda de Cidadão”, fornecendo dados/eventos à aplicação de forma integrada e automatizada;
- l) À integração com a plataforma “Notificações Eletrónicas do Estado”;
- m) À Integração com a Bolsa de Documentos, repositório documental central online disponibilizado através do Portal do Cidadão, garantindo a disponibilização segura (enviar e/ou partilhar), receção, armazenamento e gestão de documentos eletrónicos/digitais e a sua certificação, assim como a notificação dos utilizadores em relação à evolução do estado dos documentos na plataforma;
- n) À Contribuição para a promoção de uma utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de papel e de produtos de plástico, nos termos previstos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018 de 26 de outubro.

Cláusula 25.ª

Condições operacionais

1. De forma a garantir as condições necessárias para a correta execução da prestação dos serviços, as entidades adjudicantes asseguram:
 - a) O acompanhamento das equipas do fornecedor de forma a garantir as condições necessárias para o cumprimento dos planos e metas que vierem a ser traçados;
 - b) A disponibilização de um interlocutor para acompanhamento dos trabalhos técnicos.