AJUSTE DIRETO N.º 24/22/DCP/TICAPP/SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DA GAP

Caderno de Encargos

cláusulas jurídicas ____ **3**

Cláusula 1.ª Objeto ____ *3*

Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços ____ *3*

Cláusula 3.ª Duração ____ *3*

Cláusula 4.ª Preço base ____ *3*

Cláusula 5.ª Condições de pagamento ____ *4*

Cláusula 6.ª Propriedade intelectual ____ *5*

Cláusula 7.ª Sigilo ____ *5*

Cláusula 8.ª Proteção de dados ____ *6*

Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação ____ *7*

Cláusula 10.ª Comunicações e notificações ____ *8*

Cláusula 11.ª Penalidades contratuais ____ *8*

Cláusula 12.ª Foro competente ____ *9*

Cláusula 13.ª Legislação aplicável ____ *9*

Cláusulas Técnicas ____ **10**

Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato ____ *10*

Cláusula 15.ª ____ *13*

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais ____ *13*

Cláusula 16.ª ____ *14*

Acessibilidade e Usabilidade ____ *14*

Cláusula 17.ª ____ *15*

Gestão de Dados ____ *15*

Cláusula 18.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação ____ *16*

Cláusula 19.ª ____ *17*

Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços ____ *17*

Cláusula 20.ª Substituição das equipas ____ *17*

Cláusula 21.ª Níveis de serviço ____ *18*

Cláusula 22.ª Planeamento ____ *19*

Cláusula 23.ª Entregáveis e documentação ____ *19*

Cláusula 24.ª Gestor do Contrato ____ *20*

Cláusula 25.ª Mecanismos formais de acompanhamento ____ *20*

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por "AMA"), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a prestação de serviços de suporte e manutenção corretiva e evolutiva da Gateway de SMS da Administração Pública (GAP) e da aplicação Mercury, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços são prestados nas instalações do cocontratante.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se na data da sua celebração e cessa a 31/12/2022, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de € 130.000,00 (cento e trinta mil euros), distribuindo-se da seguinte forma:

a) Manutenção corretiva e suporte a três cluster's redundantes, às máquinas de base de dados, sincronização, garantia do funcionamento conjunto redundante e suporte à aplicação Mercury Push, Facebook Messenger, WhatsApp e Webservices de suporte aos serviços publicados através da plataforma de mensagens ao Chatbot do ePortugal, não poderá ser superior a € 25.000,00 (vinte e cinco mil euros);

b) Apoio e identificação de ações que contribuam para a melhoria e atualização da infraestrutura da GAP visando manter e assegurar os níveis de serviços contratados com as entidades públicas aderentes, não poderá ser superior a € 45.500,00 (quarenta e cinco mil e quinhentos euros);

c) Manutenção evolutiva que inclui o desenvolvimento de melhorias e novas funcionalidades na GAP nos termos previstos no presente caderno de encargos, não poderá ser superior a € 59.500,00 (cinquenta e

nove mil e quinhentos euros), distribuídos pelos itens descritos na alínea c) do n.º 2 da Clausula 14ª das clausulas técnicas:

a. Não superior a € 3.120,00 para os entregáveis descritos na subalínea a.;
b. Não superior a € 1.980,00 para os entregáveis descritos na subalínea b.;
c. Não superior a € 420,00, para os entregáveis descritos na subalínea c.;
d. Não superior a € 2.580,00, para os entregáveis descritos na subalínea d;
e. Não superior a € 1.980,00, para os entregáveis descritos na subalínea e;
f. Não superior a € 40.333,00, para os entregáveis descritos na subalínea f;
g. Não superior a € 9.087,00 nem superior a 59,78 €/hora, para o descrito na subalínea g.;

2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior a qualquer um dos preços base unitários indicados no número anterior.

3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:

a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
b) Encargos com telecomunicações;
c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada nos seguintes termos:

a) A componente referente ao suporte e manutenção corretiva, deverá ser paga com uma periodicidade trimestral, no termo do período a que respeita;
b) A componente referente à manutenção evolutiva deverá ser paga após a aprovação pela AMA dos desenvolvimentos efetuados;
c) A componente referente ao custo das mensagens enviadas via Mercury Push e Facebook Messenger, ou nas provas de conceito é apenas devida na medida da utilização efetiva e deverá ser paga com uma periodicidade trimestral, no termo do período a que respeita.

2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.

3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.

4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.

5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio

de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP ou, caso não seja possível, para o endereço fornecedores@ama.pt.

6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes da manutenção evolutiva, que serão propriedade da AMA.
3. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido mo âmbito da manutenção evolutiva, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
4. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.
5. Encontra-se excluído de entrega no final do contrato conforme os pontos anteriores, os direitos adicionais sobre a solução Mercury cuja licença a AMA adquiriu ou respetivo código fonte, cujos direitos pertencem à NABIA, conforme registo da ASSOFT.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
    a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
    b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
    c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
    d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
    e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
    f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações

previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;

g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;

h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.

2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.

3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.

4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.

5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.

6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.

2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de

autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.

4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

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

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

   Pelo incumprimento do Tempo Mínimo de Disponibilidade mensal de 99,9%, até 80% do preço contratual do trimestre através das seguintes fórmulas, calculadas mensalmente:

   Indisponibilidade aceite = (número de dias do mês) x 24 x 60 x 0,001

   Penalidade = ((minutos de Indisponibilidade) – (indisponibilidade aceite)) x €25;
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.
7. Sem prejuízo dos pontos anteriores, sempre que uma anomalia ultrapasse o TMRA serão cumulativamente aplicáveis as seguintes penalidades:
   a) Anomalia crítica fora do projeto eleitoral: penalidade adicional calculada de acordo com a seguinte fórmula:

Penalidade adicional = nº de minutos (além do TMRA) x €25,00

b) Anomalia crítica durante o período do projeto eleitoral: será aplicada uma penalidade adicional com o valor a duplicar, de acordo com a seguinte fórmula:

Penalidade adicional = nº de minutos (além do TMRA) x €50,00

c) Anomalia não crítica: será aplicada uma penalidade, de acordo com a seguinte formula:
Cada dia de atraso na aplicação do workarround tem um encargo de €100,00€/dia
Cada dia de atraso na aplicação da Resolução tem um encargo de €200,00/dia

8. Qualquer anomalia que implique a indisponibilidade da GAP no envio e receção de mensagens superior a 66,6% da capacidade instalada é considerada critica.

TMRA é o Tempo Máximo de Reparação da Anomalia definido nas presentes cláusulas técnicas

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

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

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. Enquadramento

A Gateway de SMS da Administração Pública (GAP) é uma plataforma tecnológica central que permite o envio e receção de SMS, através de números curtos, entre os organismos da Administração Pública e o cidadão, permitindo o alargamento do número de canais de contacto disponíveis para a gestão do relacionamento com os cidadãos e uma fácil integração com os sistemas operacionais dos organismos, através da reutilização dos WebServices, estando bem adaptada à utilização nos serviços eletrónicos multicanal.

A GAP permite serviços:

- Informativos: envio de alertas e notificações para os cidadãos utilizadores de determinados serviços;
- Transacionais: serviços que permitem uma interação entre o utilizador e o sistema de informação da entidade aderente. Tipicamente o utilizador envia uma mensagem e obtêm uma resposta.

Apresenta-se na Figura 1 o esquema de funcionamento da GAP.

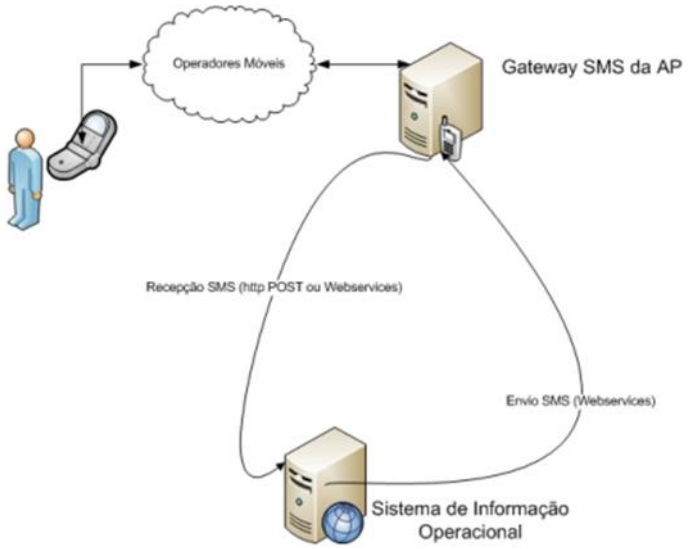


Figura 1 – Funcionamento da GAP

A GAP tem sido usada na disponibilização de informações de cidadania, de que são exemplo a identificação da freguesia e local onde o Cidadão pode votar, a confirmação de inscrição no voto antecipado em mobilidade, confirmação do agendamento no processo de vacinação contra a COVID-19, num serviço transacional bem assim como a informação relativa à receita médica eletrónica, a renovação simplificada do Cartão de Cidadão ou a reboques de viaturas mal-estacionadas nos grandes centros urbanos.

É por isso um sistema crítico na disponibilização de informação fundamental para o cidadão.
A GAP carece de suporte e manutenção corretiva, no âmbito da sua operação diária e de manutenção evolutiva na melhoria das funcionalidades já existentes e para desenvolvimento de novas funcionalidades.
Adicionalmente acoplado com a GAP temos a aplicação Mercury Push que permite aos utilizadores receber as notificações de SMS via Internet, permitindo reduzir custos no envio de SMS.

2. OBJETIVOS

Face ao exposto no ponto anterior, pretende-se que sejam prestados, sobre a GAP, os seguintes serviços:

a) Manutenção corretiva e suporte a três cluster's redundantes, cada um composto por três máquinas da Gateway de SMS e duas máquinas de base de dados, que inclui um suporte 24x7 e manutenção local mínima de 8 h anuais. Esta manutenção e suporte inclui, manter os sistemas atualizados, a sincronização com as restastes máquinas da GAP e a garantia do seu funcionamento conjunto e redundante. Será igualmente efetuado o suporte à aplicação Mercury Push, Facebook Messenger, WhatsApp e funcionalidades de monitorização acrescida da prestação global do serviço, que permita emitir alertas nas seguintes eventualidades:
    a. Redução inesperada do volume de SMS enviados;
    b. Indisponibilidade mesmo que parcial ou de ambientes complementares;

b) Prestação de apoio e identificação de ações que contribuam para a melhoria e atualização da infraestrutura da GAP visando manter e assegurar os níveis de serviços contratados com as entidades públicas aderentes.

c) Desenvolvimento de melhorias na GAP e implementação de novas funcionalidades, designadamente:
    a. Adicionar às métricas de monitorização no dashboard, um novo contador para as SMS em "fail delivery" (mt). Este contador deverá pelo menos ir recuperar as SMS processadas desde setembro de 2021 inclusive.
    Estas SMS falhadas, serão incluídas no cálculo de volume de utilização e correspondente encargos na faturação às entidades;

b. Incluir o delivery report (DLR) do operador no tratamento da cada SMS e para todas as SMS. No mínimo deverá ser assegurado o registo da data/hora e código do DLR;
c. Pré validar os números de destino e bloquear o envio para números inválidos de acordo com o Plano de numeração Nacional e indicativo internacional, (ex: rede nacional com comprimento diferente de 9 dígitos, ou números não iniciados por 9, ou destinos internacionais sem código de pais valido, etc…). No caso de destinos inválidos, o serviço deverá devolver uma exceção com um código e mensagem de erro a definir (ex: http:403);
d. Criar um mecanismo que por aplicação, permita configurar o período limite a partir do qual as SMS anteriores serão anonimizadas, sem nunca apagar de forma completa nenhum registo de envio. A ativação de anonimização automática deverá ser uma opção com base num valor em dias (ex: checkbox associada a um valor). A ativação da opção, depois de ultrapassado o valor definido em dias, provocará a anonimização irreversível nos seguintes moldes:
    i. Aos números dos destinos (mt) preserva apenas o código de país, os 3 primeiros e os 2 últimos dígitos do número de telemóvel
    ii. Na mensagem deverá ser preservado o comprimento e substituir por x os caracteres alfanuméricos e por 9 os numéricos.
    iii. A anonimização poderá ser um serviço a ser realizado em batch com uma periodicidade semanal ou mensal e afetará as SMS com base na data/hora do DLR do operador.
    iv. Deverá ser igualmente disponibilizado um serviço que permita a anonimização de um número específico no contexto de uma aplicação, para assegurar o direito ao esquecimento consagrado no RGPD.
e. Desenvolver e disponibilizar um parâmetro que permita por aplicação configurar o tempo de vida máximo (time to live TTL) padrão das SMS. (ex: SMS CMD só serem válidos por 5min). Este será um parâmetro opcional do pedido (request) de cada SMS e em caso de coexistência prevalece TTL da SMS sobre o parâmetro predefinido da aplicação. Todas as aplicações iniciam com TTL padrão de 24 horas;
f. Realizar de provas de conceito para promover a melhoria da relação e comunicação com o Cidadão e empresas no âmbito da oferta e/ou realização de serviços públicos digitais com recurso a canais alternativos e com ou sem mediação humana;
g. Constituir uma bolsa de horas, no mínimo com 152 horas, destinada a ampliar os serviços da GAP e a API de reporte no novo dashboard;

Cláusula 15.ª

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

1. A arquitetura da solução deverá obrigatoriamente contemplar:
   a) Gestão de permissões para os vários utilizadores que permita uma gestão ao nível de cada dado pessoal;
   b) Funcionalidades que permitam:
      i) Mascarar dados sensíveis de acordo com o nível de permissões do utilizador;
      ii) Apagamento, consulta, alteração/atualização, exportação/portabilidade dos dados;
      iii) Encriptação de dados sensíveis.
   c) Estruturas de dados que permitam:
      i) Implementação de um modelo de dados que contemple categoria, finalidade, consentimento, fundamento, bem como outros atributos relacionados, e permita estabelecer as relações necessárias;
      ii) Registo dos tempos de retenção por finalidade.
   d) Desenho de interface que permita:
      i) Pesquisas por dados isolados assegurando a segregação por titular dos dados e/ou atributos;
      ii) Informação e recolha de consentimento de forma contextualizada com a funcionalidade/página que procede à utilização dos dados pessoais.
   e) Mecanismos de registo de utilizador/data/hora de atividades CRUD (*Create, Read, Update, Delete*) sobre dados pessoais;
   f) Procedimentos automáticos para garantir que findo o período de retenção, os dados serão anonimizados, eliminados, encriptados ou renovado o período de retenção, e recolhido o consentimento caso seja aplicável, dependendo da finalidade ou fundamentação existente para a sua retenção;
   g) Segurança de redes e sistemas de informação em conformidade com os requisitos obrigatórios previstos no anexo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, sempre que aplicáveis;
   h) Uma estrutura multicamada, composta pelas camadas de Apresentação ou *Front-end* (FE), Aplicacional (APP) e Base de dados (BD).
2. A arquitetura da solução de acordo com estes e restantes requisitos deverá ser apresentada e detalhada nos entregáveis das várias fases que compõem o projeto, sujeitos à aprovação da AMA.
3. Nos entregáveis deverá estar incluído um documento de "Conformidade com o RGPD", no qual o cocontratante deve incluir o inventário de dados pessoais sujeitos a tratamento pela solução e sua categorização, funcionalidades, estruturas de dados e mecanismos de segurança implementados, bem

como, a forma de cumprimento dos requisitos estabelecidos como obrigatórios previstos na alínea g), justificando os casos de não aplicabilidade.

4. Os seguintes requisitos serão assegurados pela AMA:
   a) Análise de vulnerabilidades no contexto da cibersegurança, sendo a sua correção da responsabilidade do cocontratante;
   b) Implementação de protocolos de segurança TLS (*Transport Layer Security*) fornecendo os certificados digitais, desde que o alojamento do sistema/aplicação/portal seja em infraestrutura gerida pela entidade contratante;
   c) Deteção de ameaças na defesa perimétrica do sistema (por exemplo, regras definidas nas firewall, *Intrusion Detection System* (IDS), *Intrusion Prevention System* (IPS), *Web Application Firewall* (WAF), etc.);
   d) Fornecimento de VPN para acesso remoto aos sistemas;
   e) Segurança de DNS e correio eletrónico;
   f) *Backups* com redundância geográfica.

Cláusula 16.ª

Acessibilidade e Usabilidade

1. No âmbito dos trabalhos a desenvolver, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis objeto deste procedimento cumprem as obrigações legais, os requisitos e as melhores práticas no que se refere às áreas da Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização dos sítios *Web* e das aplicações móveis, nomeadamente os seguintes fatores essenciais:
   a) Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/2102, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 02 de dezembro de 2016, relativa à Acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, nomeadamente o nível de conformidade "AA" das WCAG 2.1 do W3C, que equivale à norma europeia EN 301 549 harmonizada;
   b) Elaboração da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade prevista nos Artigos 8.º e n.º 5 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 83/2018, bem como as respetivas evidências, nos termos estipulados no referido diploma legal e nos sítios Web https://selo.usabilidade.gov.pt/index.html e http://www.acessibilidade.gov.pt;
   c) Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), estabelecido nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, e aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 08 de novembro, alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2018, de 5 de janeiro, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018, nomeadamente quanto à

alteração da Tabela III "Tecnologias de interface Web, incluindo acessibilidade, ergonomia, compatibilidade e integração de serviços";

d) Cumprimento dos requisitos do Selo de Usabilidade e Acessibilidade e respetiva aposição, de acordo os parâmetros definidos no sítio Web https://selo.usabilidade.gov.pt/, devendo garantir, em conjunto com a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, o nível mínimo de Selo Prata (https://selo.usabilidade.gov.pt/prata.html);

e) Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligidas nos sítios Web http://www.acessibilidade.gov.pt/, https://usabilidade.gov.pt/menu-interior e https://selo.usabilidade.gov.pt/bronze.html, em articulação com a Equipa de Experiência Digital, da Direção de Transformação Digital da AMA.

Cláusula 17.º

Gestão de Dados

1. O cocontratante deverá garantir que os entregáveis objeto deste procedimento contemplem os mecanismos necessários para a gestão de dados de modo que os mesmos sejam guardados e disponibilizados à AMA em todo o ciclo de vida do produto.
2. Para os efeitos previstos no número anterior considera-se que "Dados" são:
   a) eventos correspondentes a uma sequência de símbolos qualificáveis ou quantificáveis, não assumindo significado por si só, tendo por base, observações, medições, acontecimentos;
   b) considerados o idioma de entrada para um computador, sendo a informação o resultado de saída;
   c) estruturados, quando formatados, organizados numa estrutura predefinida, como por exemplo tabelas constituídas por linhas e colunas;
   d) não estruturados, quando não possuem uma formatação predefinida;
   e) qualquer texto ou algarismo, mesmo que possa não ser percecionado para o leitor, como são por exemplo dados para georreferenciação;
   f) Independentemente do formato de entrega, todos os elementos registados e armazenados por um suporte digital devem ser complementados por um conjunto de informações que os ajudem a compreender, designados por Metadados, os quais podem ser estruturais, técnicos, descritivos, administrativos e de direitos;
   g) Constituem exemplos de dados, algarismos, símbolos, texto, coordenadas, mensagens, imagens, sons e vídeo.
3. O(s) formato(s) dos dados deve(m) ficar definidos no âmbito da execução do contrato tendo em consideração as características dos dados e as necessidades especificas a que se destinam, como por exemplo a georreferenciação.

4. Fica prevista a disponibilização de dados abertos no portal dados.gov.pt, excluindo-se todos os dados sujeitos ao regime legal de proteção de dados pessoais, bem como informação considerada sensível por parte da Entidade Adjudicante.

Cláusula 18.ª

Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação

1. No decorrer da execução do contrato o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. Cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
   a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade;
   b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA;
   c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes;
   d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança;
   e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro;
   f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
3. O equipamento usado pelos consultores externos tem o Sistema Operativo atualizado, estão protegidos com sistemas antivírus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
4. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento.
5. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
6. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA. O acesso à informação, nomeadamente ao código fonte, será dado mediante abertura de acessos individuais ao consultor, após efetuado o respetivo pedido pelo GP junto da DSI.
7. Durante a execução do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
   a) Critical: 5 dias seguidos;
   b) High: 7 dias úteis;
   c) Medium: 15 dias úteis;
   d) Low: 40 dias úteis.
8. No período de garantia do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:

a) Critical: 10 dias seguidos;
b) High: 17 dias úteis;
c) Medium: 25 dias úteis;
d) Low: 50 dias úteis.

9. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.

Cláusula 19.ª

Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deverá disponibilizar os seguintes perfis e com os seguintes requisitos mínimos para execução do contrato:

   De entre os Recursos Humanos a serem selecionados para a execução dos desenvolvimentos, pelo menos um recurso deve ter Licenciatura nas áreas de Tecnologias de Informação com experiência superior a 5 anos nas áreas de Arquiteturas de sistemas de TI e computação móvel, e uma experiência superior a 3 anos de trabalho com a Plataforma Mercury.

2. Os recursos humanos utilizados pelo cocontratante na execução das tarefas indicadas na cláusula 14.ª deverão possuir os conhecimentos técnicos e a experiência adequadas à sua complexidade, que permita a sua finalização dentro do prazo e com a qualidade desejada (taxa de erros nos testes inferior a 15%).

Cláusula 20.ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.

2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:

a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
b) O cocontratante deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.

3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comummente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 21.ª

Níveis de serviço

1. Na implementação das melhorias e novas funcionalidades identificadas deverão ser cumpridas as seguintes fases/entregas relativas ao processo de desenvolvimento de software:

a) Análise e desenho, incluindo a elaboração e disponibilização de definições técnicas e funcionais;

b) Implementação;

c) Realização de testes unitários e integrados;

d) Instalação e disponibilização de funcionalidades nos ambientes de testes, qualidade e produção;

e) Elaboração/revisão de manuais de implementação e instalação da solução.

No que respeita aos níveis de serviço da manutenção corretiva e suporte estes devem ser os seguintes:

Dia	Horário	Tempo Máximo de Resolução de Anomalia Critica (TMRA*)
Dias úteis	08h00 às 18h00	0,5 Hora
	Das 18h00 às 08h00	1 Hora
Fins-de-semana e feriados	08h00 às 18h00	1 Hora
	18h00 às 08h00	2 Horas

	Tempo Máximo de Resolução de Anomalia não critica (TMRA)*					
Impacto (anomalia)	*Elevada*		*Medio*		*Baixo*	
Medida aplicada	*Workarroud*	*Resolução*	*Workarroud*	*Resolução*	*Workarroud*	*Resolução*
Tempo (em dias)	*3*	*7*	*5*	*15*	*10*	*30*

(*) O TMRA é selecionado em função do dia e hora de reporte/deteção da anomalia.

Cláusula 22.ª

Planeamento

1. Deve ser apresentada uma calendarização para as melhorias e novos desenvolvimentos identificados na alínea c) do número 2 da cláusula 14ª, que não deverá ultrapassar 15 dias úteis a partir da data de assinatura do contrato, sendo a sua priorização definida em sede de projeto. De igual modo estas funcionalidades e melhorias devem ser implementadas no ambiente de testes antes da sua passagem a produção.
2. No âmbito da prestação de serviços de planeamento deverá ser assegurada a entrega à AMA da seguinte documentação:

    a) Relatórios de gestão de projeto, planeamento e *reporting* globais – a entregar quinzenalmente;
    b) Aviso de incidentes – a entregar até 15 minutos após a identificação de anomalias na prestação de serviço da GAP;
    c) Relatório de incidentes – a entregar até 24h após identificação da ocorrência;

Cláusula 23.ª

Entregáveis e documentação

1. O Cocontratante deverá apresentar o documento "Conformidade com o RGPD" se acordo com o nº 3 da Cláusula 15.ª.
2. No âmbito da prestação de serviços relativos à implementação de novas funcionalidades e de apoio à execução dos processos de disponibilização e controlo de serviço, deverá ser assegurado o fornecimento à AMA da documentação adequada para a operação dos novos componentes instalados. A documentação deve identificar:
    a) Os componentes críticos;
    b) Procedimentos de instalação e de operação;
    c) Dependência entre componentes;
    d) Procedimentos de monitorização.
3. A documentação técnica seguirá a utilização de UML em toda a documentação produzida, sendo tipicamente complementada com outro tipo de artefactos que demonstrem expressar ideias ou conceitos de forma mais percetível ou que não sejam suportados de forma adequada pela linguagem UML.
4. Da referida documentação, o cocontratante entregará à entidade adjudicante, conforme faseamento dos trabalhos, no mínimo, a seguinte documentação em suporte digital (.pdf e .doc/.ppt/.rtf/.odf) e em papel:
    a) Documentação funcional e desenho detalhado das soluções (quando aplicável);
    b) Documentação de testes (cenários, ciclos, controlo, outros). Estes documentos devem incluir detalhes sobre a elaboração dos testes e os elementos da equipa de projeto e do cliente que devem

ser envolvidos;

c) Manuais de Instalação e configuração do software;

d) Manuais de operação e administração.

Cláusula 24.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.

2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

3. No âmbito do presente contrato, a AMA, através do gestor do contrato designado nos termos do número 1., procederá à avaliação do cocontratante, de acordo com a matriz de avaliação de que se encontra disponibilizada no site institucional da AMA, em: https://www.ama.gov.pt/.

Cláusula 25.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. A estrutura de coordenação da AMA é liderada pelo Centro de Competências Digitais da Administração Pública, assessorada pela equipa de especialista de informática da AMA (nas suas diversas valências) na avaliação da documentação e entregáveis disponibilizadas pelo cocontratante.

2. O concorrente deverá explicitar a orgânica que propõe para a realização dos trabalhos e coordenação conjunta do projeto com a AMA, incluindo os diversos níveis.

3. Deverá também indicar os mecanismos a adotar para efeitos de gestão e acompanhamento dos trabalhos do projeto, incluindo os instrumentos de controlo, periodicidade e forma como serão envolvidos no projeto, do ponto de vista do seu acompanhamento, os vários níveis constituintes da orgânica definida, tendo em consideração os seguintes requisitos:

a) Deve o cocontratante estar disponível para uma reunião quinzenal de projeto, que pode ser efetuada por conference call;

b) Devem ser produzidos, pelo cocontratante, relatórios de execução dos trabalhos, a entregar quinzenalmente;

c) Todos resultados produzidos pelo cocontratante deverão ser alvo de aceitação por parte da entidade adjudicante;

d) O planeamento a produzir pelo cocontratante deverá ser alvo de aceitação por parte da entidade adjudicante;

e) A entidade adjudicante terá um prazo de duas semanas para se pronunciar em relação aos resultados apresentados pelo cocontratante;

f) No caso da não-aceitação, por parte da entidade adjudicante, deverá o cocontratante (num prazo inferior a 2 semanas) proceder às alterações necessárias para nova análise da entidade adjudicante (nos termos supra);

g) As horas consumidas com as alterações referidas nos pontos anteriores, não serão consideradas como faturáveis, sendo da responsabilidade do cocontratante.