

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2022/RIAC-IP

Aquisição de serviços de desenho, desenvolvimento e implementação de um portal de serviços e de uma aplicação móvel para a RIAC, I.P.



ÍNDICE

CLÁUSULAS JURÍDICAS	4
Objeto	4
Contrato	4
Prazo	5
Propriedade intelectual	6
Sigilo, confidencialidade e proteção de dados	7
Cessão da posição contratual e subcontratação	9
Comunicações e notificações	9
Penalidades contratuais	9
Foro competente	10
Legislação aplicável	10
CLÁUSULAS TÉCNICAS	11
Descrição técnica do contrato	11
Obrigações do adjudicatário	12
Substituição da equipa técnica	13
Documentação	13
Marcos do projeto	14
Formação	14
Serviço de Manutenção	15
Testes dos sistemas	15
Instalação dos sistemas	16
Metodologia de gestão de projeto	16
ANEXO I	17
REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS	17
1. Melhores práticas	17
2. Metodologia de conceção	18
3. Autenticação	19
4. Alojamento do Portal e Aplicação Móvel	19
5. Idioma	19
6. Interoperabilidade	19
7. Importação de Dados	20
REQUISITOS FUNCIONAIS	21
1. Requisitos transversais a todo o Portal	21
2. Áreas do Portal	21
3. Área de registo / Área do Cidadão	22

4. Menu	22
5. Canais de Comunicação / Redes Sociais	22
6. Motor de Pesquisa	22
7. Marcação de atendimento	23
8. "Dê a sua opinião"	23
9. "Área para conteúdos diversos"	23
10. Página Inicial	23
11. Destaques	23
12. Notícias	24
13. A RIAC	24
14. Área de recrutamento	24
15. Serviços/Serviço	25
16. Loja Virtual	25
17. Lojas/Loja	26
18. BackOffice do portal	27

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para Modernização e Qualidade do Serviço ao Cidadão, I.P., doravante designada por RIAC, que tem por objeto a aquisição dos seguintes serviços:

Desenho, desenvolvimento e implementação de um portal de serviços e de uma aplicação móvel para a RIAC e respetiva ferramenta de *BackOffice*, seguindo as condições descritas nos termos definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

2. Constitui, ainda, objeto do caderno de encargos a aquisição de serviço de manutenção do portal, aplicação móvel e *BackOffice*.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. Para além do respetivo clausulado e eventuais anexos, o contrato a celebrar integrará, ainda, os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
3. 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 artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (doravante designado por CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º

18/2008, de 29 de janeiro, e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo

1. O prazo de execução do contrato será de 7 (sete) meses contados da data da sua assinatura, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação, designadamente as resultantes do número seguinte, da cláusula 7.ª e do Regime Geral de Proteção de Dados Pessoais.
2. O adjudicatário obrigar-se-á a garantir a manutenção do portal, da aplicação móvel e do *Backoffice*, pelo período de 12 (doze) meses a contar do termo do prazo de execução do contrato referido no número anterior.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de € 120.000,00 (cento e vinte mil euros), não incluindo o IVA, constituindo o montante máximo que a RIAC se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.
3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à RIAC, designadamente:
 - a) Despesas com deslocações, estadias e alimentação;
 - b) Encargos com comunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho.
4. O preço deve ser discriminado na proposta nos termos do artigo 60.º do CCP.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada nos seguintes termos:
 - a) Outorga do contrato: 10% do preço contratual;
 - b) Aprovação da versão final do caderno de especificação de requisitos: 20% do preço contratual;

- c) Aprovação das primeiras versões do portal, da aplicação móvel e do *Backoffice*: 30% do preço contratual;
 - d) Aprovação de novas versões do portal, aplicação móvel e *Backoffice*: 10% do preço contratual;
 - e) Aprovação das versões finais do portal, da aplicação móvel e *Backoffice*: 20% do preço contratual;
 - f) Formação realizada, documentação de projeto e relatório final de execução dos trabalhos entregue e aceite pela RIAC: 10% do preço contratual.
2. As quantias devidas pela RIAC, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. As faturas devem fazer menção ao número de compromisso atribuído nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, (LCPA), condição prévia para ser autorizado o respetivo pagamento, conforme estabelece o artigo 9.º da citada lei.
4. Em caso de discordância por parte da RIAC quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitidas, respeitando designadamente o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.
6. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da RIAC, o adjudicatário tem o direito aos juros de mora sobre o montante da dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

- 1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
- 2. Caso a RIAC venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer um dos direitos mencionados no número anterior, fica o adjudicatário obrigado a indemnizá-la de todas as despesas que, em consequência, incorra, seja a que título for.
- 3. O adjudicatário obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver, ao abrigo do contrato, para a RIAC, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, para os efeitos do n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 63/885, de 14 de março,

na sua versão atual, que aprova o Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes, nomeadamente: código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.

4. O adjudicatário entregará à RIAC no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da RIAC.

Cláusula 7.ª

Sigilo, confidencialidade e proteção de dados

1. As Partes devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à outra Parte de que possa ter conhecimento, ao abrigo ou em relação à 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 adjudicatário 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 adjudicatário obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pela RIAC ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.
5. O adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais, no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), bem como outra legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais, obrigando-se designadamente a:
 - a) Não proceder a qualquer tipo de tratamento dos dados pessoais, independentemente do suporte em que os mesmos se encontrem, a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela RIAC ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, por esta;

- b) Quando expressamente instruído, por escrito, pela RIAC, os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos por esta serão tratados única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto do contrato;
 - c) Cumprir licitamente quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a RIAC esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
 - d) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;
 - e) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional e de confidencialidade pelas pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais;
 - f) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da RIAC contra a respetiva destruição, accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - g) Assegurar que os seus colaboradores não divulguem informação que venham a ter conhecimento dos recursos físicos implementados nos locais de salvaguarda dos documentos contendo dados pessoais;
 - h) Disponibilizar todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações referentes à proteção de dados pessoais, facilitar e contribuir para as auditorias e inspeções, incluindo da própria RIAC;
 - i) Manter a RIAC informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a 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 pessoais ou dos termos dos instrumentos de legalização concedidos;
 - j) Assegurar que os seus colaboradores cumpram todas as obrigações previstas na presente cláusula, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e respetiva legislação aplicável.
6. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a RIAC venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.
7. Para efeitos do disposto nos números anteriores da presente cláusula, adjudicatário inclui, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e

consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador.

8. Caso o adjudicatário seja autorizado pela RIAC a subcontratar outras entidades para a prestação de serviços objeto do contrato, o mesmo será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas, devendo a obrigação de cumprimento da presente cláusula constar do contrato a celebrar entre o mesmo e a entidade subcontratada.
9. Em caso de violação de dados pessoais, será notificado esse facto à Comissão Nacional de Proteção de Dados nos termos e condições previstos na lei.

Cláusula 8.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

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

Cláusula 9.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 10.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a RIAC pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento pontual de qualquer das obrigações emergentes do contrato, até 10% do preço contratual;
 - b) Pelo incumprimento dos perfis da equipa técnica, previstos na cláusula 14.ª, até 10% do preço contratual;

- c) Pelo incumprimento dos marcos do projeto, previstos na cláusula 18.ª, até 10% do preço contratual.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a RIAC tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário 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 RIAC 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.

Cláusula 11.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Judicial da Comarca dos Açores, Juízo Local Cível de Angra do Heroísmo, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 12.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissso neste caderno de encargos, observar-se-á o previsto no Regime Jurídico dos Contratos Públicos na Região Autónoma dos Açores, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de dezembro, no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 13.ª

Descrição técnica do contrato

1. A RIAC visa facilitar o acesso do cidadão à Administração Pública, prestando serviços próximo das populações, assentes em critérios de qualidade, rapidez e comodidade.
2. O Portal de Serviços da RIAC será um espaço dedicado ao cidadão, operando como ponto único de contacto deste com a Administração Pública.
3. Com o intuito de potenciar a plataforma a ser criada, deverá ser apresentada uma solução para aplicação móvel, que permita divulgar os conteúdos e realizar os serviços disponíveis no portal.
4. Pretende-se uma solução global que permita à RIAC traduzir a oferta de serviços da Administração Pública Regional em serviços online, com especial destaque em dispositivos móveis, com inovação e cada vez mais qualidade na prestação do serviço.
5. Deverá ser apresentada uma solução para a ferramenta de *BackOffice*, que permita toda a parametrização e manutenção do portal e aplicação móvel.
6. Deverá estar prevista a manutenção do portal, da aplicação móvel e *BackOffice*, pelo período de 12 (doze) meses.
7. Deverão ser consideradas as especificações detalhadas no Anexo I do presente Caderno de Encargos (Requisitos Não Funcionais e Funcionais).

Cláusula 14.ª

Perfis da equipa técnica

1. O adjudicatário obriga-se a afetar a este projeto uma equipa técnica, de acordo com a apresentada na sua proposta, nomeadamente quanto à estrutura e composição, com recursos humanos cuidadosamente selecionados e devidamente qualificados e formados.
2. A equipa técnica deverá ter os seguintes perfis para a execução do contrato:
 - a) Um gestor de contrato, com experiência comprovada, preferencialmente, de 5 (cinco) ou mais anos nesta área, responsável por assegurar que as decisões tomadas são implementadas e monitorizadas ao longo do projeto.

- b) Um gestor de projeto, encarregue da implementação global da solução, assegurando a coordenação de todas as atividades, assim como a interlocução com a equipa de trabalho e de eventuais outros parceiros envolvidos na prestação do serviço, com experiência comprovada, preferencialmente, de 5 (cinco) ou mais anos em gestão de projetos semelhantes;
 - c) Um especialista em experiência de utilizador e *web design* responsável pelo design das interfaces de utilizador, com experiência comprovada, preferencialmente, de 3 (três) ou mais anos, em interfaces com o utilizador e interfaces Mobile;
 - d) No mínimo dois elementos, a tempo inteiro, com experiência comprovada, preferencialmente, de 3 (três) ou mais anos, em projetos semelhantes e em desenvolvimento e implementação de sistemas de informação.
3. O adjudicatário deverá prever a participação de elementos da RIAC na equipa de projeto, em conjunto com a equipa técnica, que ficarão responsáveis pelo acompanhamento do projeto e aquisição de conhecimento sobre as funcionalidades implementadas ao longo do mesmo.

Cláusula 15.ª

Obrigações do adjudicatário

- 1. O adjudicatário obriga-se a:
 - a) Prestar à RIAC os serviços adjudicados de forma profissional e zelosa;
 - b) Realizar com a RIAC o planeamento e agendamento das ações a realizar no âmbito do projeto;
 - c) Apresentar prova de projetos já implementados, semelhantes ao projeto em causa;
 - d) Disponibilizar todos os recursos humanos necessários à prestação de serviços, assumindo todos os custos inerentes a estes;
 - e) Apresentar comprovativos da habilitação da equipa técnica afeta ao projeto;
 - f) Apresentar comprovativos dos anos de experiência da equipa técnica afeta ao projeto;
 - g) Entregar relatórios de progresso, que incluirão o ponto de situação de execução do projeto e das suas atividades;
 - h) Informar os elementos identificados pela RIAC de todos os procedimentos a adotar;
 - i) Realizar reuniões de coordenação, com os elementos indicados pela RIAC, para avaliação e acompanhamento da execução do contrato;

- j) Prestar os serviços de manutenção nas condições previstas no presente Caderno de Encargos e na proposta;
- k) Prestar garantia técnica, nos termos da legislação em vigor, pelo prazo de dois anos, a contar da aprovação das versões finais apresentadas.

Cláusula 16.ª

Substituição da equipa técnica

1. Qualquer alteração à composição da equipa técnica deve ser previamente comunicada à RIAC e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula 14.ª, 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 adjudicatário deve, em cinco dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação da RIAC;
 - b) O adjudicatário deve assegurar que nos três dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa técnica, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento expectável, poderá a RIAC exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 17.ª

Documentação

O adjudicatário deverá entregar à RIAC, conforme faseamento dos trabalhos, no mínimo, a seguinte documentação em suporte digital:

- a) Caderno de especificação de requisitos, devidamente detalhado;
- b) Especificação técnica da solução a implementar;
- c) Os manuais técnicos necessários à descrição completa da solução implementada;
- d) Manual do utilizador;
- e) Manual de administração;
- f) Plano de formação.

Cláusula 18.ª

Marcos do projeto

1. Prevêm-se os seguintes marcos do projeto:
 - a) Versão final do caderno de especificação de requisitos aprovado até dois meses após a assinatura de contrato;
 - b) Primeiras versões do portal, da aplicação móvel e do *Backoffice* até quatro meses e meio após a assinatura do contrato;
 - c) Novas versões do portal, da aplicação móvel e do *Backoffice* até cinco meses e meio após a assinatura do contrato;
 - d) Versões finais do portal, da aplicação móvel e do *Backoffice* até seis meses e meio após a assinatura do contrato;
 - e) Formação, documentação de projeto e relatório final de execução dos trabalhos até sete meses após a assinatura do contrato.
2. A RIAC e o adjudicatário definirão o cronograma para a implementação dos serviços previstos neste caderno de encargos, podendo acordar datas e prazos distintos do previsto no número anterior, sendo que terá que ser respeitado o prazo para execução do contrato.

Cláusula 19.ª

Formação

1. O adjudicatário deverá apresentar um plano de formação que inclua todos os níveis/perfis de utilização da solução.
2. O plano definitivo de formação será estabelecido por acordo entre as partes.
3. A RIAC dará como aceites os manuais após a verificação de todas as características e funcionalidades do sistema.
4. A solução só será aceite após a entrega e aceitação dos manuais.

Cláusula 20.ª

Serviço de Manutenção

1. O serviço de manutenção do portal, da aplicação móvel e do *BackOffice* inclui alterações, tarefas regulares de manutenção, resolução de problemas e desenvolvimento de novas funcionalidades em função das necessidades da RIAC, durante 12 (doze) meses.
2. O adjudicatário garantirá um pacote de 150 (cento e cinquenta) horas, no mínimo.
3. As horas referidas no número anterior estão incluídas na atual prestação de serviços e como tal não acrescem custos adicionais, para além do preço apresentado na proposta.
4. O adjudicatário deve apresentar estimativa de horas para cada tarefa solicitada pela RIAC ou proposta pelo próprio.
5. O prazo máximo de resposta deve ocorrer em 8 (oito) horas.
6. O adjudicatário deve entregar um relatório mensal com as tarefas realizadas e a duração de cada uma delas.

Cláusula 21.ª

Testes dos sistemas

O adjudicatário será responsável pela elaboração dos planos de teste da solução, devendo ser contemplados os seguintes:

- a) Testes globais: validação do funcionamento e coerência global do sistema e dos respetivos dados;
- b) Testes funcionais: validação individual de cada funcionalidade descrita no desenho técnico e implementada na solução;
- c) Testes de integração: validação da comunicação e troca de informação com os sistemas externos à solução com a qual esta terá de comunicar, incluindo a simulação de situações de erro de comunicação;
- d) Testes de carga ou desempenho: validação da capacidade da solução de responder em tempo útil, e em ambiente de produção, ao nível de utilização esperado;
- e) Testes de segurança: validação dos pressupostos de segurança assumidos e deteção de fragilidades de segurança passíveis de serem utilizados por técnicas de ataque conhecidas.

Cláusula 22ª

Instalação dos sistemas

O adjudicatário será responsável pelo apoio na instalação e configuração da versão final da solução e todas as versões intermédias.

Cláusula 23ª

Metodologia de gestão de projeto

1. Deverá ser apresentada a metodologia de implementação a utilizar na execução do projeto, devendo esta ser uma metodologia ágil, testada e comprovada, assegurando-se reuniões de acompanhamento, no mínimo, quinzenais.
2. Deverá ser indicada e descrita a metodologia a utilizar para todas as fases de execução do projeto, de forma a garantir a entrega do sistema e documentação com a qualidade necessárias.
3. Devem ser claramente indicadas as dependências entre as várias fases do projeto.

ANEXO I

REQUISITOS

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1. Melhores práticas

1. Pretende-se que a solução proposta respeite as “melhores práticas” de referência para portais governamentais direcionados aos cidadãos.
2. A solução deverá ser desenvolvida e implementada respeitando os princípios:
 - a) Usabilidade, potenciando as características inerentes, como operacionalidade, clareza, navegabilidade e acessibilidade.
 - b) Modularidade, garantindo a evolução do portal de forma simples e com esforço de integração reduzidos.
 - c) Escalabilidade, garantindo o bom funcionamento da solução em contexto de crescimento.
 - d) Não dependência de fornecedores e de tecnologias específicas, minimizando a dependência de fornecedores e/ou tecnologias específicas, recorrendo-se a estes apenas em casos onde alguma funcionalidade específica não esteja disponível em produtos de mercado.
 - e) Capacidade de integração com sistemas externos, permitindo e facilitando a integração.
 - f) Elevada disponibilidade, garantindo níveis de disponibilidade e fiabilidade, através da adoção de arquiteturas redundantes nos vários componentes tecnológicos.
 - g) Desempenho e distribuição de carga, garantindo mecanismos de distribuição de carga, adaptando-se aos serviços de balanceamento de carga fornecidos pelo *datacenter* do GRA – *Azores Cloud*.
 - h) Privacidade e segurança, assegurando procedimentos de privacidade e segurança a nível das aplicações e dos dados, recorrendo a práticas de controlo de acessos, encriptação, etc.
O tráfego na transmissão de dados pessoais entre cliente e o servidor deverá ser encriptado.
 - i) Proteção, garantindo a recuperação, legibilidade e integridade da informação.

2. Metodologia de conceção

1. A solução deve responder aos seguintes requisitos a nível de *Frontend* e *BackOffice*:
 - a) Ter design simples, apelativo e intuitivo para o cidadão, respeitando as cores, fontes e sinalética da RIAC;
 - b) Ser responsiva, permitindo uma utilização correta em dispositivos móveis;
 - c) Ser 100% *Web based*, não sendo necessária a instalação de *plugins* ou outros componentes específicos para utilizar a mesma;
 - d) Assegurar o acesso à informação a todos os cidadãos, utilizando técnicas que potenciem a acessibilidade de cidadãos com necessidades especiais;
 - e) No preenchimento de formulários deverá: fazer autopreenchimento de campos; possuir campos dinâmicos, que deverão aparecer apenas quando cumpridas certas condições, como por exemplo o preenchimento de um campo específico; identificar Campos de preenchimento obrigatório e fazer Validação na introdução dos dados.
2. Será dada preferência a linguagens e plataformas “abertas”.
3. Os *Web Services* devem ser fornecidos pela própria aplicação e não por aplicações extra em portos diferentes ou *proxied* através do servidor Web.
4. Caso seja utilizado um CMS como base do portal, o desenvolvimento deverá ser feito sob a forma de módulos do CMS, possibilitando a atualização do CMS independentemente dos módulos, permitindo assim colmatar possíveis falhas de segurança.
5. A solução deve estar em conformidade com a Resolução do Conselho do Governo n.º 270/2021, de 18 de novembro, nomeadamente:
 - a) Disponibilização de dados estatísticos relativos ao atendimento, incluindo volumes, tempos de espera e satisfação, para efeitos de priorização de iniciativas estratégicas de melhoria da qualidade dos serviços;
 - b) Conformidade com as políticas transversais de Proteção de Dados Pessoais da Administração Pública;
 - c) Conformidade com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;
 - d) Garantir a conformidade com a autoavaliação da segurança, ao abrigo da alínea g), do n.º 4, do artigo 18.º do MRR.
6. Caso o adjudicatário não consiga cumprir com algum dos requisitos anteriores, deverá fundamentadamente, apresentar uma alternativa, que deve ser analisada e aprovada pela RIAC.

3. Autenticação

1. É requisito obrigatório que a solução permita a autenticação do cidadão no Portal e Aplicação Móvel, através do serviço “autenticação.gov.pt”.
2. É requisito obrigatório que seja desenvolvido um método de autenticação forte, alternativo ao ponto 1. Este método será definido no âmbito do levantamento de requisitos em conjunto com a RIAC e aprovado por esta.

4. Alojamento do Portal e Aplicação Móvel

1. É requisito obrigatório que os serviços aplicativos do Portal e Aplicação Móvel sejam alojados na infraestrutura *Azores Cloud* – o Centro de Dados do Governo Regional dos Açores, considerando as seguintes especificações:
 - a) O Hardware Servidor e o Software Base, necessários para a solução, serão disponibilizados pela RIAC através da infraestrutura do *Azores Cloud*;
 - b) A solução deverá suportar *Load Balancing* e *SSL Offloading* do tipo *Full Proxy*, gerido por equipamento de gestão de tráfego. O endereço IP do cliente será transmitido ao servidor no cabeçalho X-Forwarded-For e o protocolo (HTTP ou HTTPS) de ligação utilizado pelo cliente no cabeçalho X-Forwarded-Proto;
 - c) A solução deverá permitir backups, não comprometendo a disponibilidade do serviço. Os backups serão feitos online, sem quebra de serviço, recorrendo à plataforma *Commvault* existente ao nível do *Datacenter Azores Cloud*.
2. Caso o adjudicatário não consiga cumprir com algum dos requisitos anteriores, deverá fundamentadamente, apresentar uma alternativa, que deve ser analisada e aprovada pela RIAC.

5. Idioma

É requisito obrigatório que o *Frontend* do Portal e da aplicação móvel sejam disponibilizados em Português e Inglês.

6. Interoperabilidade

1. São requisitos obrigatórios a integração com os seguintes serviços:
 - a) “autenticação.gov.pt” para a autenticação segura de utilizadores;
 - b) Gateway de SMS para a Administração Pública;

- c) *Digital Payment Gateway* da RIAC;
 - d) *Web services* para integração com a plataforma de gestão de atendimentos da RIAC;
 - e) Sistema de gestão de atendimento (gestão de filas e agendamento), utilizado pela RIAC.
2. A solução deverá ser facilmente integrável com sistemas terceiros, estando em conformidade com as normas técnicas e melhores práticas utilizadas para integração.

7. Importação de Dados

É requisito obrigatório a importação dos dados do atual Portal da RIAC:

- a) Dados dos cidadãos registados;
- b) Serviços realizados no Portal;
- c) Documentos utilizados na realização dos serviços.

REQUISITOS FUNCIONAIS

1. Requisitos transversais a todo o Portal

1. Devem estar presentes em todas as páginas do Portal os seguintes elementos/opções:

- a) Elementos gráficos identificativos da RIAC;
- b) Área de registo / Área do cidadão;
- c) Menu;
- d) Canais de comunicação;
- e) Redes sociais;
- f) Motor de pesquisa;
- g) Marcação de atendimento;
- h) Opção do tipo “Dê a sua opinião”;
- i) Área para conteúdos diversos;
- j) Possibilidade de partilhar conteúdos do Portal nas redes sociais.

2. Todas as funcionalidades do Portal devem ser parametrizáveis em *BackOffice*.

2. Áreas do Portal

1. Para além dos elementos identificados nos requisitos transversais a todo o Portal, devem ser abrangidas as seguintes áreas:

- a) Página Inicial;
- b) Destaques;
- c) Notícias;
- d) A RIAC;
- e) Serviços/Serviço;
- f) Loja Virtual;
- g) Lojas/Loja;
- h) Área de recrutamento.

3. Área de registo / Área do Cidadão

1. A área de registo / área do cidadão permitirá ao cidadão registar-se no Portal e fazer login, quando registado.
2. Nesta área, o cidadão autenticado, terá acesso a toda a informação relacionada com a sua experiência na RIAC, presencialmente e/ou online, sendo possível realizar as seguintes ações:
 - a) Atualizar perfil (dados biográficos e carteira de documentos);
 - b) Consultar o “estado” do processo;
 - c) Aceder ao histórico de serviços realizados;
 - d) Aceder aos documentos utilizados na instrução de processos;
 - e) Atualizar alguns dados, a definir, da ficha de cidadão constante na plataforma de gestão de atendimentos da RIAC.
3. Os dados do cidadão, bem como a informação relacionada com os serviços devem ser os mesmos que são disponibilizados na plataforma de gestão de atendimentos da RIAC. Devem ser criados os *web services* necessários para o efeito.

4. Menu

Deve ser apresentada uma proposta de Menu que permita uma navegação fluída e agradável em todos os conteúdos do Portal.

5. Canais de Comunicação / Redes Sociais

1. Os canais de comunicação e redes sociais como a linha verde de apoio ao cidadão, web chat, etc. devem ser um elemento de acesso fácil em todo o Portal.
2. Deve ser apresentada uma solução de *Chatbot*.

6. Motor de Pesquisa

1. O motor de pesquisa é um requisito crucial para o sucesso do Portal, com a intenção de prestar um serviço de procura de qualquer informação deste, apresentando resultados de forma organizada, rápida e eficiente.

2. A solução deve incluir um motor de pesquisa ágil e intuitivo que permita filtragem com base em diferentes critérios, centrados no cidadão, permitindo: pesquisa de serviços por designação, palavra-chave, ciclo de vida do cidadão, etc.; pesquisa de lojas por designação, zona geográfica, loja mais próxima, etc.
3. Os critérios para a pesquisa serão definidos no levantamento de requisitos.
4. O Portal não deve requerer a autenticação dos utilizadores para acesso à informação.

7. Marcação de atendimento

1. O Portal deve disponibilizar as opções de, para uma loja específica, agendar um atendimento, tirar uma senha online e consultar o n.º da senha atual.
2. As funcionalidades descritas no ponto 1. devem ser resultado de uma integração com o sistema de gestão de atendimento utilizado pela RIAC.

8. “Dê a sua opinião”

1. O Portal deve disponibilizar uma área que permita preencher inquéritos de avaliação, reclamações, sugestões, elogios, etc.
2. Deverá existir uma área para disponibilização dos resultados dos inquéritos do ponto 1.

9. “Área para conteúdos diversos”

1. O Portal deve disponibilizar uma área com conteúdos como Contactos, Termos, Condições, Política de Privacidade, etc.

10. Página Inicial

A página inicial deve incluir os seguintes conteúdos:

- a) Motor de pesquisa;
- b) Área de Destaques (Serviços/Lojas/etc.) com componente visual dinâmica.

11. Destaques

1. A área de Destaques deve incluir informação de várias áreas do Portal, como Notícias, Serviços, Lojas, entre outros, a definir no levantamento de requisitos.
2. Para os Destaques devem ser possíveis as seguintes ações:

- a) Associar imagens, vídeos e links;
- b) Inserir destaques com data de publicação futura;
- c) Agendar data de expiração;
- d) Pesquisar destaques em *BackOffice*, por texto ou intervalo de datas;
- e) Partilhar destaques nas redes sociais.

12. Notícias

- 1. O Portal deve ter uma área de notícias.
- 2. Para as notícias devem ser possíveis as seguintes ações:
 - a) Associar imagens, vídeos e links;
 - b) Anexar documentos;
 - c) Inserir notícias com data de publicação futura;
 - d) Agendar data de expiração;
 - e) Pesquisar notícias em *BackOffice*, por texto ou intervalo de datas;
 - f) Partilhar notícias nas redes sociais.

13. A RIAC

- 1. O Portal deve possuir uma área com informação da RIAC, nomeadamente: Apresentação; Orgânica; Missão; Contactos; Orçamentos, Planos de atividades e contas de gerência; Legislação, etc.
- 2. Na área referida no ponto 1. devem ser possíveis as seguintes ações:
 - a) Associar imagens, vídeos e Links;
 - b) Anexar documentos.

14. Área de recrutamento

- 1. Deve existir uma área para publicitação de procedimentos concursais da RIAC.
- 2. Na área referida no ponto 1. devem ser possíveis as seguintes ações:
 - a) Associar Links;
 - b) Anexar documentos;
 - c) Agendar data de expiração.

15. Serviços/Serviço

1. A área de serviços conterá todos os serviços prestados pela RIAC, sendo que estes podem ser realizados online ou não. Os serviços passíveis de realizar online devem constar também na área de Loja Virtual.
2. Os serviços devem ser organizados por categorias e/ou eventos de vida ou outros critérios a definir na fase de levantamento de requisitos.
3. Ao selecionar um serviço o utilizador será direcionado para a área do serviço específico.
4. A área do serviço, terá toda a informação relativa ao mesmo (a quem se destina, requisitos, custos associados, onde se pode realizar, *links*, etc.).

16. Loja Virtual

1. Esta área do Portal permitirá ao cidadão realizar serviços online.
2. A loja virtual deve funcionar com o conceito de “carrinho de compras”, permitindo realizar vários serviços com pagamento único.
3. Para a realização do serviço pretendido, o cidadão terá que preencher um formulário em formato “*wizard*”, onde em cada passo é solicitada a informação e a documentação necessárias para prosseguir para o passo seguinte. O serviço só fica concluído depois de todos os requisitos terem sido preenchidos.
4. O formulário referido no ponto anterior deve ter: campos dinâmicos, que deverão aparecer apenas quando cumpridas certas condições, como por exemplo o preenchimento de um campo específico; identificação dos campos de preenchimento obrigatório e validação na introdução dos dados.
5. Ao ser submetido um formulário de serviço online será gerado um registo na plataforma de gestão de atendimentos da RIAC, associado ao cidadão autenticado ou ao cidadão anónimo (no caso dos serviços para os quais não é obrigatória a autenticação). O objetivo é que os processos iniciados via portal tenham o mesmo tratamento que os processos iniciados presencialmente nas lojas.
6. Se o cidadão não submeter o formulário, este deve ser guardado automaticamente (por um período pré-definido). O cidadão pode retomar o serviço pendente, caso pretenda.
7. Quando anexado um documento pelo cidadão no preenchimento de um formulário, este ficará acessível na área do cidadão, para utilização posterior, carecendo para este fim, de pré-configuração em *BackOffice*.
8. Os documentos submetidos pelo cidadão deverão estar acessíveis pela plataforma de gestão de atendimentos da RIAC.

9. Caso o serviço tenha custos associados, devem ser gerados os respetivos dados para pagamento, recorrendo ao sistema de pagamentos já existente na RIAC.
10. O cidadão deve ter acesso ao estado do serviço, na sua área do cidadão (no caso de serviços com autenticação).
11. Em cada atualização de estado o cidadão deve ser notificado por e-mail e/ou SMS.
12. Deverão ser definidos em levantamento de requisitos os canais de comunicação a utilizar, através do Portal, entre o cidadão e a RIAC.
13. Existem serviços online cujo tratamento não é automático, exigindo a intervenção do *Helpdesk* Funcional da RIAC, o tratamento destes serviços deve ser efetuado através do *BackOffice* do Portal.
14. A informação relativa aos serviços e campos necessários deve ser importada da plataforma de gestão de atendimentos da RIAC.
15. Devem ser criados os *web services* necessários para a integração do Portal com a plataforma de gestão de atendimentos da RIAC.
16. Para efetuar serviços no Portal, o cidadão deve ter acesso à Informação para o titular dos dados pessoais, e consentimento, caso se aplique, ao abrigo do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e efetuar a respetiva validação.

A RIAC deve ficar com registo comprovativo do conhecimento e/ou consentimento do cidadão.

17. Lojas/Loja

1. A área de lojas conterá todas as lojas da RIAC.
2. Ao selecionar uma loja o cidadão será direcionado para a área da loja específica.
3. A área de loja terá toda a informação da mesma (localização, horário, etc.).
4. Deve ser disponibilizada a opção de visualização da localização geográfica das lojas em mapa interativo.
5. Ao clicar numa loja do mapa, deve ser mostrada informação sobre a loja específica.
6. A área de loja deve possuir os seguintes elementos:
 - a) Fotos da loja;
 - b) Avisos em formato “Alerta”, relativos a loja e a serviços prestados na mesma, como alterações de horário, avisos de encerramento, destaque para uma campanha, etc. Cada aviso poderá ter data de expiração própria;
 - c) Lista de serviços disponíveis na loja, com possibilidade de clicar para realizar serviço;

- d) Informação dos meios de pagamento disponíveis na loja;
 - e) Possibilidade de agendar atendimento, tirar senha online e consultar senha atual;
 - f) Informação estatística sobre a loja (tempo médio de atendimento, n.º de contactos realizados, etc.);
 - g) Informação sobre níveis de qualidade (resultados inquérito de satisfação e condições da loja);
 - h) Possibilidade de acrescentar elementos em *BackOffice*.
7. A informação das lojas deve ser alimentada pela plataforma de gestão de atendimentos da RIAC, através de *web services*, desenvolvidos para o efeito.

18. BackOffice do portal

1. No *BackOffice* do Portal serão efetuadas todas as parametrizações do mesmo, nomeadamente:
- a) Gestão de utilizadores;
 - b) Gestão de Menu;
 - c) Gestão de Destaques;
 - d) Gestão de Notícias;
 - e) Gestão de Serviços;
 - f) Gestão de Formulários;
 - g) Gestão de Documentos;
 - h) Gestão de Lojas;
 - i) Gestão de Avisos;
 - j) Gestão da Área de recrutamento;
 - k) Gestão de Conteúdos informativos;
 - l) Gestão de Redes Sociais a disponibilizar no Portal;
 - m) Gestão de Canais Digitais a disponibilizar no Portal;
 - n) Tratamento de fichas de serviço pelo *Helpdesk* Funcional da RIAC, como descrito na área de Loja Virtual;
 - o) Estatísticas do Portal.