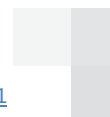




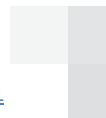
**CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL N.º
64/22/DCP/TICAPP/CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIOS ELETRÓNICOS
DE SUPORTE A SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS**

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 contratual e Preços base unitários	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	7
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	8
Cláusula 12.ª Foro competente	8
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	9
Cláusulas Técnicas	10
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	10
Cláusula 15.ª Perfis técnicos dos recursos a afetar aos serviços	10
Cláusula 16.ª Substituição das equipas	11
Cláusula 17.ª Lote 1 - Níveis de serviço	11
Cláusula 18.ª Lote 2 - Enquadramento e atividades a realizar	13
Cláusula 19.ª Formação	18
Cláusula 20.ª Entregáveis e documentação	19
Cláusula 22.ª Gestor do Contrato	20
Cláusula 23.ª Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	20
Cláusula 24.ª Acessibilidade e Usabilidade	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 se encontra dividido em dois lotes e tem por objeto a contratação de serviços de consultoria tecnológica para a construção de formulários eletrónicos nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos:

- O Lote 1 consiste na parametrização de formulários eletrónicos nas Plataformas de Formulários da Administração Pública, em modelo de bolsa de horas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
- O Lote 2 consiste na análise de requisitos dos procedimentos previstos na legislação aplicável, a subsequente análise tecnológica e a construção de protótipos, a realização de testes funcionais e o acompanhamento da publicação no portal ePortugal.gov.pt, com o objetivo final da desmaterialização de um conjunto de procedimentos administrativos, em modelo de bolsa de horas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações da AMA, sitas à Rua de Santa Marta, n.º 55 – 3.º, 1150-294, em Lisboa ou remotamente, conforme venha a ser acordado entre as partes no contrato a celebrar.

Cláusula 3.ª

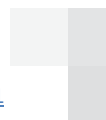
Duração

1. Para os dois Lotes, o contrato inicia-se na data da sua celebração e cessa no máximo a 31 de dezembro de 2023, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. O contrato poderá cessar antes da data prevista no número anterior se atingido o preço contratual previsto no n.º 1 da cláusula 4.ª.

Cláusula 4.ª

Preço contratual e Preços base unitários

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, constantes da Cláusula 1ª do presente caderno de encargos, a AMA deve pagar ao cocontratante o valor resultante da aplicação dos preços unitários hora, apresentados na proposta, aos serviços efetivamente prestados, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, até perfazer:



- a) Para o Lote 1 o preço contratual é de 462,000.00€
 - b) Para o Lote 2 o preço contratual é de 184,800.00€
2. Para os dois Lotes, o preço base unitário para o perfil Consultor Tecnológico é de 35€/hora.
 3. São excluídas as propostas cujo preço para o perfil Consultor Tecnológico seja superior ao preço base unitário.
 4. 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 dos serviços para ambos os Lotes é emitida com periodicidade mensal, após o termo do período a que respeita, e após validação pela AMA dos relatórios mensais de consumo de horas e serviço efetivamente prestado no mês que antecede.
2. No caso de os relatórios mensais de horas consumidas não serem validados pela AMA, esta comunicará tal decisão ao contraente para que proceda à sua substituição.
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 não correspondam às folhas de horas previamente validadas pela AMA ou não estiverem suportadas em folhas de horas previamente validadas, as mesmas serão devolvidas ao cocontratante.
5. 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.
6. 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.
7. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
8. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
9. 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.

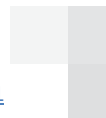


Cláusula 6.ª
Propriedade intelectual

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 obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do 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.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª
Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto à 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 remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados 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



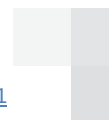


dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.

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 (EU) 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, por 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.



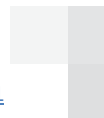


Cláusula 11.ª
Penalidades contratuais

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:
 - a) Pelo incumprimento dos requisitos exigidos para cada recurso e da disponibilidade para iniciar o projeto, previstos na cláusula 15.ª, n.ºs 1, 2 e 3, até 1,5% do preço contratual por cada dia de incumprimento;
 - b) Pelo incumprimento das regras para substituição dos recursos previstas na cláusula 16.ª até 1% do preço contratual por cada dia de incumprimento;
 - c) Pelo incumprimento de qualquer dos objetivos e atividades previstas na cláusula 17.ª até 10% do preço a pagar mensalmente;
 - d) Pelo incumprimento de qualquer dos objetivos e atividades previstas na cláusula 18.ª até 10% do preço a pagar mensalmente;
 - e) Pelo incumprimento de qualquer dos entregáveis previstos na cláusula 20.ª, até 10% do preço a pagar mensalmente;
 - f) Pelo incumprimento de qualquer dos mecanismos de acompanhamento previstos na cláusula 21.ª até 10% do preço a pagar mensalmente.
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.

Cláusula 12.ª
Foro competente

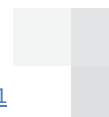
Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.





Cláusula 13.ª
Legislação aplicável

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





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. É objeto do presente Caderno de Encargos, a contratação de serviços de consultoria tecnológica para a construção de formulários eletrónicos.
2. O **Lote 1** consiste na parametrização de formulários eletrónicos nas Plataformas de Formulários da Administração Pública (eForms 1 e eForms 2) tendo em conta os níveis de serviço definidos na cláusula 17.ª:
 - a) eForms2:

Ferramenta genérica de parametrização de formulários desenvolvida com base em Angular 4.3.1, NodeJS, .Net Core nas suas versões 2.0 e 3.1, WebAPIs e um motor de regras com javascript e Blockly. Os serviços disponibilizados através de REST JSON e XML.
 - b) eForms1:

Ferramenta genérica de parametrização de formulários desenvolvida com base em .NET 2.0 e evoluída para .NET 4.0, com recurso a ASP.NET, Web Services SOAP ASMX e WCF.
3. O **Lote 2** consiste na análise dos requisitos dos procedimentos previstos na legislação aplicável relacionada com o(s) procedimento(s) a desmaterializar, o levantamento de requisitos e elaboração do documento de análise funcional, a prototipagem e realização de testes funcionais, o apoio à publicação no portal ePortugal.gov.pt, de acordo com o modelo definido pela AMA, em modelo de bolsa de horas, e tendo em conta a especificação detalhada na cláusula 18ª.

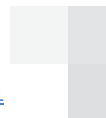
Cláusula 15ª

Perfis técnicos dos recursos a afetar aos serviços

1. Para o **Lote 1** o cocontratante deverá disponibilizar uma equipa mínima de 5 recursos com os seguintes requisitos para execução do contrato:
 - a) R1 - Licenciatura nas áreas de Engenharia, Matemática ou Gestão Informática;
 - b) R2- Experiência superior a 2 anos na construção de formulários eletrónicos em plataformas *open source*;
 - c) R3 - Conhecimentos de HTML, CSS e Javascript.

Requisitos preferenciais:

 - a) RP1 - Formação em BPMN;
 - b) RP2 - Formação em metodologias de análise e criação de requisitos funcionais e técnicos;
 - c) RP3 - Formação em Acessibilidade web;
 - d) RP4 - Formação Agile.
2. Para o **Lote 2** o cocontratante deverá disponibilizar uma equipa mínima de 2 recursos com os seguintes





requisitos para execução do contrato:

- a) R1 - Licenciatura nas áreas de Engenharia, Matemática ou Gestão Informática;
- b) R2- Experiência superior a 2 anos em análise funcional e o levantamento de requisitos funcionais e técnicos.

Requisitos preferenciais:

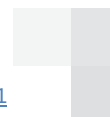
- a) RP1 - Formação em BPMN e UML;
 - b) RP2 - Formação na elaboração e execução de planos de testes;
 - c) RP3 - Experiência em projetos envolvendo reengenharia e melhoria de processos;
 - d) RP4 - Formação Agile.
3. Os recursos que forem apresentados na proposta deverão ter disponibilidade para iniciar o projeto na AMA no dia seguinte à assinatura do contrato, sob pena de serem ativadas penalidades conforme descrito na Cláusula 11.^a.
4. Os CVs apresentados devem ter referência a cada requisito (obrigatório e preferencial) sob consequência de não serem classificados.

Cláusula 16^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 comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 17^a **Lote 1 - Níveis de serviço**

- 1. Deverão ser cumpridas previamente as seguintes fases/entregas relativas ao processo global de construção de formulários:





- i. A análise e desenho, incluindo a elaboração e disponibilização de definições técnicas e funcionais, são feitos pela equipa da AMA. Cada formulário é disponibilizado ao cocontratante sob a forma de uma folha de cálculo ou *wireframe* contendo o desenho técnico/funcional, onde constam três parâmetros fundamentais ao enquadramento e medição de níveis de serviço: (a) Tipo de *output* pretendido (b) Classificação quanto à prioridade; (c) Classificação quanto à complexidade;
- ii. De acordo com as prioridades e as complexidades definidas, o cocontratante deve proceder à construção e parametrização dos formulários segundo as funcionalidades previstas no desenho técnico, efetuando a gestão de prioridades e cumprindo a estimativa de esforço designada para cada tipo de formulário;
- iii. Os formulários construídos pelo cocontratante devem ser entregues à AMA para realização de testes unitários e integrados. Estes testes seguirão um Modelo de Testes pré-definido, que consiste na execução de dois controlos de qualidade: (a) um a nível funcional, por confronto com o desenho funcional; (b) outro a nível técnico, por comparação com o desenho técnico;
- iv. De acordo com os resultados dos testes anteriores, a AMA enviará ao cocontratante para revisão, correção de erros ou melhoramentos, os formulários que não passem nos testes de qualidade. Este processo ocorrerá as vezes necessárias para cada formulário, até que se considere finalizada a sua construção e parametrização segundo as funcionalidades previstas;
- v. Finalizado o tempo estimado para a construção do formulário e sua revisão, as horas gastas em alterações incorrerão por conta do cocontratante;
- vi. Os formulários só são considerados aceites após concordância e validação expressa da AMA;
- vii. A publicação de formulários é feita única e exclusivamente pela AMA;
- viii. Todas as informações sobre as iterações e métricas temporais referentes aos formulários devem ser registadas em plataforma disponibilizada pela AMA, podendo ser feito o rastreamento por formulário;
- ix. A AMA disponibilizará uma plataforma de Gestão do Conhecimento que servirá de base para a partilha de informação entre a equipa do cocontratante e a equipa AMA. Os conteúdos serão criados e atualizados pelo cocontratante, mas publicados pela AMA, após aprovação;
- x. A AMA disponibilizará a plataforma para a interação, suporte, registo e gestão do projeto relativo a esta adjudicação;
- xi. Em todo o processo de construção e parametrização de formulários, o cocontratante poderá dispor de apoio técnico-funcional da AMA.



2. A AMA irá promover para a equipa do cocontratante uma formação inicial com a duração de oito horas, distribuídas pelos primeiros 5 dias de trabalho, para aprendizagem sobre as ferramentas de gestão de formulários, *eForms* e *eForms2*, sobre a plataforma de questionários e sobre as normas utilizadas na construção destes formulários. Estas horas incorrem por conta do contrato.
3. Os serviços de construção de formulários devem ser prestados de acordo com os níveis seguintes:

Tipo de formulário	N.º de regras	N.º de campos	Complexidade	Horas estimadas
Tipo 1	-	<100	Baixa	4 a 8
Tipo 1	< 50	100	Baixa	De 8 a 16
Tipo 1		[100; 200[	Baixa	de 8 a 24
Tipo 2		> 200	Média	+24
Tipo 2	[50; 100[	200	Média	de 24 a 32
Tipo 2		[200; 300[	Média	de 24 a 40
Tipo 3		> 300	Elevada	+40
Tipo 3	> 100	300	Elevada	de 40 a 48
Tipo 3		[300; 400[	Elevada	de 40 a 56
Tipo 3		> 400	Elevada	+56

- i. Por “regra” entende-se a configuração de condições envolvendo expressões (e.g. IF (Expressão) THEN (Resultado1) ELSE (Resultado2)), na *eForms*, e/ou recurso a linguagens de programação para a web noutras plataformas;
 - ii. Cada formulário deve ser construído de acordo com a prioridade que lhe foi atribuída e dentro da estimativa de horas definida para o seu tipo (classificação em termos de complexidade).
4. Ao reporte de erros/falhas de funcionalidades implementadas e em ambiente produtivo, o cumprimento de um prazo máximo de entrega de uma solução em:
 - a. 24 horas para funcionalidades consideradas críticas para o negócio;
 - b. 72 horas para funcionalidades consideradas menos críticas para o negócio.
5. Uma vez aceite um documento de especificação de requisitos, a AMA compromete-se à sua análise num período máximo de 5 dias úteis.
6. Os atrasos decorrentes deste prazo de análise não poderão ser imputados ao cocontratante.

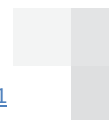


Cláusula 18ª

Lote 2 - Enquadramento e atividades a realizar

A. Enquadramento

1. O Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que procedeu à transposição para o ordenamento jurídico português da Diretiva Serviços (Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho), instituiu a criação de um balcão único eletrónico de serviços, que permita a qualquer prestador ou destinatário de serviços, de todos os Estados membros da União Europeia, o acesso por via eletrónica às entidades administrativas competentes (artigo 6.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 92/2010).
2. O balcão único eletrónico de serviços em Portugal previsto na Portaria n.º 365/2015, de 16 de outubro, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros 46/2019 de 22 de fevereiro, corresponde ao portal ePortugal que se constitui como esse ponto único de contacto para toda a administração portuguesa.
3. A Agência para a Modernização Administrativa (AMA), na prossecução das suas atribuições nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, nos termos do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, com as alterações constantes nos Decretos-Leis n.º 126/2012, de 21 de junho e n.º 20/2018, de 23 de março, é a entidade responsável pela gestão e manutenção do portal ePortugal, balcão único eletrónico de serviços em Portugal.
4. No cumprimento do previsto na Diretiva n.º 2006/123/CE (Serviços), na Diretiva n.º 2005/36/CE, alterada pela Diretiva n.º 2013/55/EU (Qualificações), transpostas para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei n.º 26/2017, de 30 de maio, respetivamente, e do previsto no Regulamento (UE) n.º 2018/1724, de 2 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à criação de uma plataforma única digital (Single Digital Gateway – SDG), a AMA, em colaboração com as entidades públicas, procura aumentar a oferta de serviços digitais neste balcão.
5. Neste âmbito, a AMA apoia as diversas entidades públicas na desmaterialização dos procedimentos com vista a oferecer ao cidadão e empresas o acesso em linha aos serviços públicos. Para o efeito a AMA desenvolveu em 2019/2020:
 - i) Modelos de desmaterialização de serviços de forma a responder às necessidades das entidades, independentemente do seu grau de maturidade ou nível da transformação digital;
 - ii) Manuais de procedimentos e documentos técnicos para apoiar a desmaterialização;
 - iii) Procedimentos de avaliação dos processos de desmaterialização e da qualidade de serviços. Estes instrumentos visam, entre outros, garantir que, independentemente do modelo de desmaterialização adotado pelas entidades competentes, sejam claros quais os requisitos que têm de ser observados para cumprir o previsto no Regulamento SDG, bem como que entidades são responsáveis pela implementação dos mesmos, designadamente na prestação de acesso a informações, a





procedimentos em linha e a serviços de assistência e de resolução de problemas.

6. Também em 2019/2020 foi efetuado o levantamento dos serviços que, ao abrigo do previsto no Anexo II do Regulamento SDG, que Portugal deverá desmaterializar e disponibilizar na Plataforma Digital Única. Este levantamento, levado a cabo com a colaboração das entidades competentes está em permanente atualização, à medida que são recebidos os contributos das entidades que têm competência para prestar os serviços, bem como das entidades coordenadoras dos dois principais normativos abrangidos pelo Regulamento SDG, designadamente a Diretiva nº 2006/123/CE (Serviços) e a Diretiva nº 2005/36/CE, alterada pela Diretiva nº 2013/55/EU (Qualificações), coordenadas respetivamente pela Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE) e pela Direção-Geral do Emprego e Relações de Trabalho (DGERT).

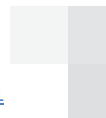
O levantamento incluiu:

- a. A identificação dos diplomas legais que regulam a prestação de serviços abrangidos pelo Regulamento SDG;
 - b. A identificação das entidades que têm competência para prestar os serviços regulados pelos diplomas legais indicados na alínea anterior;
 - c. A identificação do estado de maturidade digital dos serviços neles descritos;
 - d. A monitorização da quantidade de serviços prestados pelo ePortugal.
7. Embora o levantamento referido no número anterior esteja em permanente atualização, é possível nesta data, ter uma visão da dimensão do esforço que tem de ser empreendido para recuperar a lista de serviços por desmaterializar, já efetivamente identificados, sem prejuízo da visão atual poder ainda sofrer algumas alterações.
 8. Considerando a dimensão deste esforço torna-se necessário o reforço da disponibilidade de recursos humanos, capazes de acompanhar as diversas entidades no processo de desmaterialização de forma eficiente e eficaz.
 9. Para que possamos continuar a caminhar no sentido de cumprir o compromisso assumido, importa continuar o esforço de recuperar o atraso em procedimentos por desmaterializar ao abrigo de toda a regulamentação europeia anteriormente referida.

B. Atividades a realizar

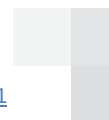
O serviço de consultoria compreende a realização das seguintes atividades:

1. Assegurar as atividades que integram o processo de desmaterialização de serviços abrangidos pelos Anexo II do Regulamento SDG, em conformidade com o previsto nos manuais de procedimentos da AMA, designadamente:





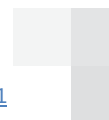
- a. **Planeamento de projetos** - elaborar *Project Charters*, para cada projeto, que discrimine o modelo de desmaterialização a adotar, as ações a desenvolver, os prazos, as responsabilidades e os indicadores de monitorização e avaliação do projeto, com vista à desmaterialização de serviços;
- b. **Gestão de projetos** – acompanhar a execução de todas as fases do projeto, designadamente as tarefas previstas nos manuais de procedimentos dos vários modelos de desmaterialização, incluindo a permanente gestão de riscos, seguindo as boas práticas indicadas nos referidos manuais;
- c. **Definição de níveis de serviço** – propor níveis de serviço e zelar pelo respetivo cumprimento na execução dos protocolos a celebrar com as entidades competentes;
- d. **Caracterização de serviços** – elaborar relatórios de análise de performance dos serviços, antes de estes serem desmaterializados, com base em informação recolhida junto das entidades competentes (tais como, o nº de pedidos recebidos, percentagem de pedidos via presencial, tempo médio de resposta), de modo a possibilitar a avaliação do impacto dos projetos após a disponibilização dos serviços no portal ePortugal. Nestes relatórios devem também ser detalhados os constrangimentos na prestação dos serviços, por parte das entidades competentes e descritas as jornadas do cidadão (*as is*), para melhor se compreenderem as necessidades da entidade competente e do cidadão;
- e. **Elaboração de análises funcionais dos serviços a desmaterializar**, em colaboração com as entidades competentes, com vista a:
 - i. Identificar exaustivamente os serviços a desmaterializar, decorrente da análise dos diplomas legais que regulam os serviços prestados pelas entidades competentes;
 - ii. Assegurar a observância das normas e princípios jurídicos relativos à atividade administrativa constante:
 - 1. No Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro;
 - 2. Nas medidas de modernização administrativa aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na redação do Decreto-lei n.º 73/2014, de 13 de maio;
 - 3. Nas disposições do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, em especial no que diz respeito ao tratamento diferenciado em função do modo de prestação dos serviços público;
 - 4. Nas regras relativas a modelos de requerimento estabelecidas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril na construção dos formulários eletrónicos.
 - iii. Fornecer às equipas técnicas da AMA todas a informações necessárias para:
 - 1. A construção de formulários eletrónicos;
 - 2. A parametrização dos serviços no Catálogo de Entidades e Serviços;
 - 3. A parametrização dos serviços na Plataforma de Serviços;





4. A parametrização dos serviços na Plataforma de Pagamentos.

- f. **Registo de entidades e serviços no Catálogo de Entidades e Serviços (CES)** – promover o registo das entidades competentes e dos serviços a desmaterializar no CES, bem como configurar as respetivas taxas, atributos de autenticação, especializações, links para formulários, entre outros;
- g. **Preparação de Fichas de Enquadramento** – prestar apoio técnico às entidades competentes na preparação de fichas de enquadramento sempre que for considerado necessário criar no portal ePortugal uma página informativa sobre o tema ou setor a que respeitam os serviços a desmaterializar;
- h. **Preparação de Fichas de Serviço** – prestar apoio técnico às entidades competentes na preparação de fichas de serviço, em português e inglês, e por cada serviço a desmaterializar. A ficha de serviço visa:
 - i. Assegurar a disponibilização de informações sobre os serviços no portal ePortugal em conformidade com o previsto na Diretiva nº 2006/123/CE (Serviços), na Diretiva nº 2005/36/CE, alterada pela Diretiva nº 2013/55/EU (Qualificações), transpostas para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei nº 26/2017, de 30 de maio, respetivamente, e no Regulamento (UE) nº 2018/1724, de 2 de outubro;
 - ii. Assegurar a observância dos requisitos estilísticos e linguísticos em uso no ePortugal;
 - iii. Parametrizar os serviços e os dados da Entidade Competente no Catálogo de Entidades e Serviços;
 - iv. Disponibilizar o acesso a esclarecimentos sobre os serviços a prestar pelo serviço de suporte da AMA.
- i. **Articulação com as entidades competentes** – assegurar a comunicação permanente com os gestores de projetos das entidades competentes, seguindo as boas práticas identificadas nos manuais de procedimentos, bem como o encaminhamento das questões para as equipas da AMA responsáveis pelo respetivo tratamento;
- j. **Articulação com as equipas técnicas da AMA** – solicitar e acompanhar a preparação de formulários eletrónicos, configurações, parametrizações e eventuais integrações nas plataformas da AMA;
- k. **Articulação com as equipas de conteúdos da AMA** – assegurar a validação dos nomes dos serviços, bem como a revisão das fichas de enquadramento e de serviço pela equipa que gere os conteúdos do portal ePortugal, bem como a respetiva validação por parte da entidade competente;
- l. **Realização de testes aos formulários eletrónicos** – assegurar a realização de testes nos formulários eletrónicos, a identificação de incorreções, o registo e monitorização dos problemas a corrigir, bem como a articulação com as entidades competentes para a elaboração de testes e validação de formulários. Promover igualmente, em articulação com as entidades competentes, testes aos formulários por grupos de utilizadores e cidadãos (*focus group*) para identificação de eventuais melhorias;

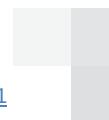




- m. Apoio técnico na utilização da plataforma de serviços** – criar e gerir os perfis de utilizador para as pessoas designadas pelas entidades competentes para gerir os pedidos na plataforma de serviços;
 - n. Organização de formação para os utilizadores da Plataforma de Serviços** – preparar, em articulação com a equipa da AMA responsável pela formação, formação para os utilizadores da entidade competente responsáveis pela gestão de pedidos, bem como promover a respetiva avaliação de satisfação e impacto;
 - o. Articulação com as equipas responsáveis pelo suporte** – com a colaboração das entidades competentes promover a disponibilização de scripts para a equipa de 1ª linha do suporte da AMA poder prestar o devido suporte aos particulares/requerentes após a entrada em produção dos serviços;
 - p. Registo e monitorização** – Registrar os projetos de desmaterialização na aplicação de gestão de projetos da AMA, atualizar de forma permanente a respetiva evolução e cumprimento de *milestones*, bem como elaborar relatórios de monitorização mensais;
 - q. Avaliação da execução dos projetos** – promover a avaliação do cumprimento do previsto nos protocolos, nos *project charters* dos projetos e nos níveis de serviço acordados e elaborar relatórios de execução dos projetos;
 - r. Avaliação de impacto dos projetos** – promover a avaliação dos serviços desmaterializados nos primeiros 6 meses após a entrada em produção para identificar eventuais necessidades de melhoria, bem como avaliar a satisfação do cidadãos, utilizadores e impacto do projeto. Reportar os resultados através de relatórios de avaliação de impacto dos projetos.
- 2. Assegurar a gestão permanente do repositório de procedimentos por desmaterializar ao abrigo do Regulamento SDG;
 - 3. Assegurar a monitorização e atualização no repositório do cumprimento dos requisitos técnicos previstos pelo Regulamento SDG, quer esteja estabelecido nos protocolos a celebrar com as entidades competentes que a responsabilidade pela sua implementação é da AMA ou das entidades, em função do modelo de desmaterialização adotado;
 - 4. Assegurar a avaliação de serviços disponíveis no portal ePortugal de acordo com a metodologia de avaliação definida na AMA;
 - 5. Assegurar a avaliação e melhoria contínua dos modelos de desmaterialização de serviços, bem como dos respetivos manuais de procedimentos e documentos técnicos de apoio à desmaterialização.

Cláusula 19ª **Formação**

- 1. O cocontratante obriga-se a ministrar uma sessão de formação aos colaboradores da AMA relativamente aos serviços prestados, sempre que aplicável.
- 2. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação.





Cláusula 20ª **Entregáveis e documentação**

O cocontratante deverá fornecer à AMA a seguinte documentação, conforme faseamento dos trabalhos:

Lote 1:

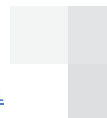
- a) Relatório técnico de cada um dos formulários concluídos;
- b) Atualização de todas as tarefas na ferramenta de Gestão de Projetos da AMA.

Lote 2:

- a) Relatório de análise de performance de serviço para cada serviço a desmaterializar (*as is*);
- b) *Project Charter e Níveis de Serviços*, para cada projeto de desmaterialização iniciado no prazo do contrato;
- c) Análises funcionais dos serviços antes da construção dos formulários eletrónicos;
- d) Fichas de Serviço para cada serviço desmaterializado;
- e) Relatório de execução de cada projeto de desmaterialização desenvolvido e terminado dentro do prazo do contrato;
- f) Relatório de monitorização de cada projeto de desmaterialização desenvolvido e não terminado dentro do prazo do contrato;
- g) Relatório de avaliação de impacto de cada projeto de desmaterialização terminado;
- h) Relatórios trimestrais com a identificação dos serviços que estão por desmaterializar ao abrigo do Anexo II do Regulamento SDG, por entidade competente e área governativa, identificando, também, os requisitos do Regulamento que estão por cumprir;
- i) Relatórios de avaliação de 7 serviços disponibilizados no portal ePortugal;
- j) Relatório que sintetize as melhorias propostas e adotadas ao nível dos modelos de desmaterialização de serviços, dos respetivos manuais de procedimentos e documentos técnicos de apoio à desmaterialização.

Cláusula 21ª **Mecanismos formais de acompanhamento**

1. Deve o gestor de projeto estar disponível para uma reunião semanal de projeto com a AMA;
2. Devem ser produzidos, pelo cocontratante:
 - a) Ao abrigo do **Lote 1**:
 - i. Relatórios técnicos por cada um dos formulários concluídos.
 - b) Ao abrigo do **Lote 2**:
 - i. Relatório reportando o trabalho efetuado, o planeamento do trabalho da semana seguinte, os constrangimentos na execução do plano de trabalho e respetivas formas de superação/mitigação.
3. Semanalmente será analisado em reunião, pelo cocontratante e a equipa respetiva da AMA, os relatórios identificados no ponto anterior, atualizados na ferramenta de controlo de projeto disponibilizada pela AMA.





4. Todos os resultados produzidos pelo cocontratante deverão ser alvo de aceitação por parte da AMA;
5. A AMA terá um prazo de uma semana para se pronunciar em relação aos resultados dos serviços realizados.
6. No caso da não aceitação, por parte da AMA, dos resultados dos serviços executados, deverá o cocontratante, num prazo inferior a uma semana, proceder às alterações necessárias para nova análise da AMA (nos termos supra).

Cláusula 22.^a
Gestor do Contrato

1. Os gestores do contrato, com a função de acompanharem permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, serão designados 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.

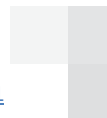
Cláusula 23.^a
Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

O adjudicatário obriga-se a cumprir o disposto em todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados”) e demais legislação comunitária e nacional aplicável, em relação a todos os dados pessoais a que aceda no âmbito ou para efeitos da prestação dos Serviços, nomeadamente, dados pessoais de clientes, trabalhadores, colaboradores e prestadores de serviços da AMA.

Cláusula 24.^a
Acessibilidade e Usabilidade

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) 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”;
- c) 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/>.
- d) 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 25.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. O equipamento usado pelos consultores externos tem de ter o Sistema Operativo atualizado, estar protegido com sistemas antivírus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
3. 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.
4. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
5. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA.

