



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

CADERNO DE ENCARGOS

**Aquisição de serviços de formação em metodologias de
desenho de serviços públicos**



Capítulo I

Prestações do contrato

Cláusula 1^a

Objeto do Contrato

O Presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a celebrar com a Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de formação em metodologias de desenho de serviços públicos na sequência de procedimento de Consulta Prévia.

Cláusula 2.^a

Entidade adjudicante

A entidade adjudicante é a Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, com o número de telefone 296 301 100 e com o correio eletrónico srfpap@azores.gov.pt.

Cláusula 3.^a

Gestor do contrato

O presente procedimento terá como gestor do contrato Ana Margarida Teixeira Laranjeira.

Cláusula 4.^a

Vigência

O contrato terá início no dia seguinte à sua publicitação no Portal Base e mantém-se em vigor até 1 de agosto de 2023, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, que tenham sido estabelecidas inequivocamente em favor da entidade adjudicante.



Cláusula 5.^a

Negociação

O presente contrato não é objeto de negociação.

Cláusula 6.^a

Caracterização dos serviços a prestar

1. Sem prejuízo de outras obrigações e detalhes previstos na legislação aplicável ao presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrerão para o cocontratante as seguintes obrigações:

- a. Elaboração e apresentação de um programa de formação em metodologias de desenho de serviços públicos com a indicação das metodologias, objetivos e componentes pedagógicos para formação de, pelo menos, 100 formandos, conforme indicado na tabela anexa à alínea b) da presente Cláusula;
 - b. Minистраção de programa de formação previsto na alínea anterior o qual, obrigatoriamente, deverá incluir, pelo menos, os seguintes blocos de formação, com, no mínimo, 20 participantes por Curso:
 - i. Formação I – Introdução ao desenho de serviços públicos, para dirigentes e técnicos da Administração Pública Regional dos Açores com responsabilidades de aprovação, definição ou melhoria de serviços públicos e/ou afetos à área dos sistemas de informação na respetiva entidade, **com duração mínima de 24 horas**, composto pelos seguintes cursos:
 - Curso “Introdução ao desenho de serviços públicos”, **com duração mínima de 12 horas**, tendo como destinatários dirigentes da Administração Pública Regional dos Açores com responsabilidades de aprovação, definição ou melhoria de serviços públicos nas respetivas entidades:
- Pretende-se com o curso criar visibilidade e compreensão nos dirigentes da Administração Pública Regional dos Açores sobre o que é o desenho de serviços públicos e porque deve ser adotado extensivamente na Região Autónoma dos Açores.



Pretende-se também sensibilizar os dirigentes para a importância de focalizar o desenho dos serviços públicos nos seus utilizadores e do seu impacto positivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos e na satisfação de todas as partes interessadas, para além do incremento na eficiência administrativa.

Assim, o curso deverá abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Conceito de valor público e a sua interligação com o desenho de serviços;
- Capacitação para o desenho de estratégias e táticas de marketing de serviços;
- Fundamentos do desenho de serviços: o que é, qual a sua importância e suas vantagens
- Introdução ao *Design Thinking*
- Apresentação das diferentes abordagens e metodologias no âmbito do desenho de serviços públicos
- Apresentação de estudos de caso, assentes em abordagens e metodologias de desenho de serviços
- Mapeamento das partes interessadas
- Análise comportamental do cidadão
- Definição dos problemas a endereçar
- Execução de métodos criativos de geração de ideias para melhoria de serviços públicos

O curso deverá ter uma componente teórico-prática com recurso a casos práticos e com, pelo menos, um (1) elemento de avaliação final/trabalho prático.

- Curso “Introdução ao desenho de serviços públicos”, **com duração mínima de 12 horas**, dirigido a trabalhadores da Administração Pública Regional dos Açores integrados na carreira Técnica Superior ou equiparada (Especialista de informática, *e.g.*) com, pelo menos, grau de licenciatura, responsáveis pela (re)definição de serviços públicos e/ou da área dos sistemas de informação.

Pretende-se que os participantes no final do curso sejam capazes de promover a adoção destas metodologias nos serviços disponibilizados



ou a disponibilizar nas respetivas entidades, e fomentar princípios coerentes de desenho de serviços públicos entre as diversas entidades da Administração Pública dos Açores.

Assim, o curso deverá abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Introdução ao *Design Thinking* e a abordagens e metodologias afins
- Os princípios de desenho de serviços públicos
- Definição de um projeto de desenho de serviços públicos
- O mapeamento do ecossistema das partes interessadas
- Análise comportamental do cidadão – as *personas* nos serviços públicos
- Exemplos de desenho da experiência de serviço pelos olhos do cidadão
- Definição dos problemas a endereçar no desenho de serviços públicos
- Mapeamento de fluxo de serviços
- Execução de métodos criativos de geração de ideias para melhoria de serviços públicos
- Priorização e seleção de ideias
- Criação de uma *concept fiche*
- *Stakeholder value map* – compreensão do ecossistema futuro do novo desenho do serviço

O curso deverá ter uma componente teórico-prática com recurso a casos práticos e com, pelo menos, um (1) elemento de avaliação final/trabalho prático.

- ii. Formação II – Desenho de serviços públicos, para dirigentes e técnicos da Administração Pública Regional dos Açores com responsabilidades de aprovação, definição ou melhoria de serviços públicos e/ou afetos à área dos sistemas de informação na respetiva entidade, **com duração mínima de 48 horas**, composto pelos seguintes cursos:
 - Curso “Desenho de serviços públicos”, **com duração mínima de 24 horas**, tendo como destinatários dirigentes com responsabilidades de



aprovação, definição ou melhoria de serviços públicos, técnicos responsáveis pela (re)definição de serviços públicos e técnicos de sistemas de informação da Administração Pública Regional dos Açores:

O curso pretende capacitar gestores e técnicos na Administração Pública Regional dos Açores em desenho de serviços públicos segundo os métodos mais recentes de *service design* vocacionados para um elevado foco no cidadão, elevados níveis de automação e *self-service*, personalização e simplicidade no acesso aos serviços públicos em ambiente multicanal.

Os participantes deverão também poder, no final do curso, saber aplicar técnicas adequadas de desenho de serviços recorrendo a metodologias de *design thinking* e *servunction*.

Assim, o curso deverá abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Conceitos essenciais de desenho e reengenharia de serviços públicos
- Como desenhar e redesenhar um modelo de serviços públicos
- *Design Thinking* na melhoria de um serviço existente ou criação de novo serviço público. Apresentação de estudos de caso
- Cocriação, experimentação e prototipagem no desenho de serviços públicos. Apresentação de estudos de caso
- Modelos de *servunction* e molecular no desenho e reengenharia de serviços públicos. Apresentação de estudos de caso
- A Preparação para a Implementação
- Avaliação e otimização contínua no processo de desenho de serviços públicos

O curso deverá ter uma componente teórico-prática com recurso a casos práticos e com, pelo menos, dois (2) elementos de avaliação, um dos quais a conceção de protótipo de um serviço público a (re)desenhar.

- Curso “Desenho de serviços digitais”, **com duração mínima de 24 horas**, tendo como destinatários dirigentes com responsabilidades de aprovação, definição ou melhoria de serviços públicos, técnicos



responsáveis pela (re)definição de serviços públicos e técnicos de sistemas de informação da Administração Pública Regional dos Açores:

O curso pretende capacitar gestores e técnicos na Administração Pública Regional dos Açores em desenho de serviços digitais para criar serviços de elevada confiança, simplicidade, personalização e proatividade na relação digital da Região.

Os participantes deverão poder, no final do curso, integrar projetos de (re)desenho de serviços digitais e promover e adotar as metodologias nas suas entidades e fomentar princípios coerentes de desenho de serviços públicos entre as diversas entidades da Administração Pública dos Açores.

Assim, o curso deverá abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Introdução aos serviços digitais
- Fundamentos de serviços digitais, especificidades e fatores críticos de sucesso
- Princípios de governo digital. *Benchmarking* nacional e internacional
- Técnicas e abordagens para o desenho de serviços digitais
- Desenho responsivo e acessibilidade
- Planeamento do desenho de serviços digitais: Equipa, Contexto, Desafio, Pessoas Envolvidas
- A investigação no desenho de serviços digitais: metodologias e abordagens
- A cocriação no desenho de serviços digitais: técnicas de facilitação de sessões de trabalho colaborativo
- A prototipagem e a experimentação no desenho de serviços digitais: Protótipos em papel e protótipos digitais. Testes de usabilidade
- Preparação para a implementação. Comunicação do novo serviço às partes interessadas

O curso deverá ter uma componente teórico-prática com recurso a casos práticos e com, pelo menos, dois (2) elementos de avaliação, um dos quais a conceção de protótipo de um serviço digital a (re)desenhar.



iii. Formação III – Planeamento e implementação de projetos de transformação digital na Administração Pública Regional para trabalhadores integrados na carreira Pessoal de Informática ou outros afetos à implementação de portais web ou sistemas de informação, **com duração mínima de 80 horas**, composto pelos seguintes cursos:

- Curso “Engenharia de Requisitos”, para trabalhadores integrados na carreira Pessoal de Informática e trabalhadores que tenham responsabilidades de criação de requisitos técnicos de soluções de sistemas de informação da Administração Pública Regional dos Açores, **com duração mínima de 24 horas**.

O curso pretende capacitar os formandos sobre métodos de levantamento e análise de requisitos como forma de criação de cadernos de requisitos técnicos para o desenvolvimento de sistemas de informação.

O curso deverá, assim, abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Levantamento de Requisitos
- Análise de Requisitos
- Especificação de Requisitos
- Validação e Verificação de Requisitos
- Gestão de Requisitos

O curso deverá ter uma componente teórico-prática com recurso a estudos de caso e com, pelo menos, um (1) elemento de avaliação, nomeadamente a criação de um caderno de requisitos técnicos para um projeto de desmaterialização de um serviço público.

- Curso “Desenho de Interface e Experiência de Utilizador UI/UX”, para trabalhadores integrados na carreira Pessoal de Informática e trabalhadores que tenham responsabilidades de criação ou implementação de soluções de sistemas de informação da



Administração Pública Regional dos Açores, **com duração mínima de 24 horas.**

O curso pretende capacitar os formandos sobre boas práticas e técnicas no desenho de interface de utilizador centrados na otimização e melhoria da experiência de utilização de portais e outros sistemas de informação.

O curso deverá, assim, abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Experiência de Utilização
- Desenho Centrado no Utilizador
- Desenho de UX
- Prototipagem
- Avaliação de UX

O curso deverá ter uma componente teórico-prática com recurso a estudos de caso e com, pelo menos, um (1) elemento de avaliação, por exemplo: a criação de um protótipo de UX para um projeto de desmaterialização de um serviço público.

- Curso “Programação Web”, para trabalhadores integrados na carreira Pessoal de Informática e trabalhadores que tenham responsabilidades de criação ou implementação de soluções de sistemas de informação da Administração Pública Regional dos Açores, **com duração mínima de 24 horas.**

O curso pretende capacitar os formandos na utilização de ferramentas de apoio ao desenvolvimento, utilização de frameworks para o desenvolvimento web, organização e planeamento de testes em projetos de criação de desenvolvimento de portais ou serviços digitais.

O curso deverá, assim, abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento (controlo de versões, IDE, Bug trackers)
- Desenvolvimento Web usando frameworks
- ORM/ODM
- Planeamento e Realização de Testes



O curso deverá ter uma componente teórico-prática com recurso a estudos de caso e com, pelo menos, um (1) elemento de avaliação, por exemplo: desenvolvimento de um portal para um projeto de desmaterialização de um serviço público.

- Curso “Implementação de projeto”, para trabalhadores integrados na carreira Pessoal de informática da Administração Pública Regional e trabalhadores que tenham responsabilidades de criação ou implementação de soluções de sistemas de informação da Administração Pública Regional dos Açores, **com duração mínima de 8 horas**.

O curso pretende integrar os conhecimentos adquiridos nos restantes cursos do Bloco de formação III, a partir de uma aplicação prática num projeto a ser definido ou escolhido para criação de desenvolvimento de um portal ou sistema de informação de suporte à desmaterialização de um serviço público.

O curso deverá, assim, abordar, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Integração dos conhecimentos adquiridos nos restantes cursos do módulo de formação III
- Acompanhamento prático de desenho, gestão e implementação de projeto.

O curso será apenas prático, com apoio na implementação de um projeto, e que será alvo de avaliação global no final.

Precedências:

Este curso tem como precedência a frequência com aproveitamento em, pelo menos, dois (2) cursos do Bloco de formação III.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

Em suma, o conteúdo formativo pretendido do programa de formação objeto do presente procedimento é resumido na seguinte tabela:

Curso	Público-alvo	Nº horas	Nº máximo de Participantes	Tipo
Formação I				
Introdução ao desenho de serviços públicos	Dirigentes	12	20	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)
Introdução ao desenho de serviços públicos	Trabalhadores integrados na carreira Técnica Superior ou carreira equiparada, Especialistas de Informática da APR	12	20	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)
Formação II				
Desenho de serviços públicos	Dirigentes, Técnicos Superiores, Pessoal de Informática	24	20	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)
Desenho de serviços digitais	Dirigentes e Pessoal de Informática	24	20	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)
Formação III				
Engenharia de Requisitos	Pessoal de Informática	24	25	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)
Desenho de Interface e Experiência de Utilizador UI/UX	Pessoal de Informática	24	25	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)
Programação Web	Pessoal de Informática	24	25	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)
Implementação de projeto	Pessoal de Informática	8	20	Presencial (São Miguel e/ou Terceira + online)

2. As formações referidas no número anterior deverão ser realizadas com a possibilidade de formato híbrido (*b-learning* ou *blended learning*) e deverão ser ministradas por formadores que detenham idoneidade formativa acreditada com Certificado de Competências Pedagógicas vigente emitido pelo IEFP.

3. A título acessório, o cocontratante fica ainda obrigado, nomeadamente, a fornecer todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

prestação de serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução dos referidos serviços, nos termos do artigo 452.º do Código dos Contratos Públicos.

4. Para a realização das sessões de formação presenciais, o cocontratante fica obrigado a disponibilizar as salas de formação devidamente adequadas para albergar o referido número máximo de participantes por sessão. Será da responsabilidade do cocontratante também disponibilizar o material de apoio à realização das sessões, tais como (e quando aplicável): projetor, *flip chart*, quadro branco, computadores, acesso à internet, entre outros.

Cláusula 7.^a

Afetação de recursos

1. Os recursos humanos a afetar à execução dos serviços estão no âmbito de organização e sob a autoridade da entidade adjudicatária não existindo qualquer vínculo laboral com a entidade adjudicante.
2. A entidade adjudicatária deverá adequar o perfil da equipa a afetar ao objeto do presente procedimento de acordo com os objetivos definidos nas Cláusulas Técnicas do presente Caderno de Encargos.
3. Durante a execução da prestação de serviços, a entidade adjudicante poderá solicitar a substituição de algum dos elementos da equipa da entidade adjudicatária, caso considere que este não reúne as condições necessárias ao desempenho das respetivas funções.
4. As férias ou outros impedimentos previsíveis por parte dos recursos afetados pela entidade adjudicatária dá lugar à sua substituição, devendo ser garantido o período mínimo de 3 (três) dias para transmissão de conhecimentos entre recursos.
5. A entidade adjudicatária deverá respeitar toda a legislação em vigor, na parte que lhe for aplicável, devendo, nomeadamente, observar as prescrições legais sobre a sanidade, salário mínimo, horários de trabalho, segurança e responsabilidade por acidentes de trabalho, sendo o único responsável por quaisquer determinações ou sanções que lhe sejam impostas por entidades oficiais.
6. A entidade adjudicatária deverá fornecer os manuais e quaisquer outros conteúdos ou materiais didáticos necessários à realização dos cursos a todos os participantes. De igual



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

forma deverá fornecer os instrumentos de avaliação ou outros materiais necessários à realização das avaliações, quando aplicável.

7. Findo o contrato, independentemente do fundamento da cessação, o destino do pessoal e as consequências emergentes dos contratos de trabalho são da responsabilidade da entidade adjudicatária.

8. A entidade adjudicatária é responsável pela correta utilização dos bens que eventualmente lhe forem confiados, não lhes dando uso diferente do que lhes é devido.

9. No fim do contrato, independentemente do motivo da cessação, a entidade adjudicatária obriga-se a devolver os bens que lhe tenham sido confiados, em perfeito estado de utilização.

Cláusula 8.^a

Local da prestação do serviço

O local de prestação do serviço situa-se no território das ilhas que compõem o arquipélago dos Açores, sem prejuízo de recurso a meios telemáticos, conforme indicado na tabela anexa à alínea b) do n.º 1 da Cláusula 6.^a.

Cláusula 9.^a

Prazo para a prestação de serviços

1. As prestações de serviços deverão ser realizadas nos seguintes prazos:

- a. Até 1 mês após a entrada em vigor do contrato para entrega do programa de formação previsto na alínea a) do n.º 1 da Cláusula 6.^a;
- b. Até 5 meses após entrega e validação do programa de formação para ministração das formações previstas nas subalíneas i) e ii) da alínea b) da Cláusula 6.^a;
- c. Até ao fim do 2.º trimestre de 2023 para ministração das formações previstas na subalínea iii) da alínea b) da Cláusula 6.^a;

2. Todas as formações previstas na cláusula 6.^a deverão ser realizadas até ao final do 2º trimestre de 2023.



Capítulo II

Obrigações do cocontratante

Cláusula 10.^a

Transmissão de conhecimento

1. O cocontratante obriga-se a entregar à entidade adjudicante todas as informações e documentação de que esta necessite.
2. Pela entrega de documentação 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 11.^a

Responsabilidades

1. O cocontratante assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante a entidade adjudicante pela boa prestação dos mesmos.
2. O cocontratante responde nomeadamente por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo quando prove que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela entidade adjudicante.
3. O cocontratante responde por quaisquer erros, deficiências ou omissões, sempre que a sua atuação resulte numa incorreta identificação dos mecanismos de acompanhamento e controlo dos trabalhos a realizar.
4. Sempre que os erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços resultem de dados fornecidos pelo contraente pública, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do Código dos Contratos Públicos.
5. Em qualquer altura, e logo que solicitado pelo cocontratante o contraente público obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do cocontratante, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.



6. As ações de supervisão e controlo do contraente pública em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do cocontratante no que se refere à sua prestação dos serviços.

7. O contraente público tem direito de regresso contra o cocontratante responsável pelos atos ou omissões geradores de responsabilidade da entidade adjudicante no presente procedimento.

Cláusula 12.^a

Subcontratados

1. A responsabilidade pela execução de todos os serviços prestados e contratados será sempre do cocontratante e só dele, o qual deverá submeter, com a Proposta, as empresas com quem venha a subcontratar a execução de parte dos serviços que constituem a presente prestação.

2. Caso se verifique a necessidade de o cocontratante recorrer, por razões de natureza excecional, à subcontratação ou execução de tarefas por terceiros, requererá, para os casos em que tal não esteja claramente indicado na sua Proposta, prévia autorização ao contraente público, fazendo acompanhar esse pedido dos elementos comprovativos da necessidade invocada e da capacidade e competência do Subcontratado que propõe, sendo os eventuais atrasos derivados de autorização exclusivamente imputáveis ao cocontratante.

Cláusula 13.^a

Dever de sigilo

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a qualquer entidade do Governo Regional dos Açores, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.



3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela entidade adjudicatária ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor sem limite de prazo tendo em conta, nomeadamente, quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 14.^a

Proteção de Dados

1. O cocontratante 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 pelo contraente público ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.

2. O cocontratante 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 pelo contraente público ao abrigo do presente contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pelo contraente público;

b) Quando expressamente instruído, por escrito, pelo contraente público, os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo contraente público serão tratados única e exclusivamente para efeitos do fornecimento de bens ou prestação dos serviços objeto deste contrato;

c) Cumprir licitamente quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o contraente público esteja vinculado, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

- 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 de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta do contraente público 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 informações 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 do próprio contraente público;
- i) Manter o contraente público informado 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.

3. O cocontratante será responsável por qualquer prejuízo em que o contraente público 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 presente contrato.

4. Para efeitos do disposto nos números anteriores da presente cláusula entende-se por prestador de serviços, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e



validade do vínculo jurídico estabelecido entre o prestador de serviços e o referido colaborador.

5. Caso o cocontratante seja autorizado pelo contraente público a subcontratar outras entidades para a aquisição de bens ou para a prestação de serviços objeto do presente 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 fornecedor de bens ou prestador de serviços e a entidade subcontratada.

6. Em caso de violação de dados pessoais, será notificado esse facto à Comissão Nacional de Proteção de Dados nos termos e condições previstas na lei.

Capítulo III

Normas financeiras

Cláusula 15.^a

Preço-base e condições de pagamento

1. O preço base é de 74.000,00€ acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. O pagamento será efetuado em com as seguintes condições:

- a. 20% após a entrega do plano de formação previsto na alínea a) da Cláusula 6.^a;
- b. 25% após ministração das formações previstas na subalínea i) da alínea b) da Cláusula 6.^a;
- c. 25% após ministração das formações previstas na subalínea ii) da alínea b) da Cláusula 6.^a;
- d. 30% após ministração de todas as formações previstas na alínea b) da Cláusula 6.^a.



Cláusula 16.^a

Preço Contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o cocontratante deve pagar ao contraente público o valor resultante da aplicação dos preços constantes da proposta adjudicada, aos serviços efetivamente prestados, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, bem como a remuneração especial prevista no n.º 4 do artigo 14.º do Código do Direito de Autor e Direitos Conexos.
3. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta do cocontratante.

Cláusula 17.^a

Faturação

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante devem ser pagas após a receção da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após validação pelo contraente público dos serviços objeto do contrato.
2. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pelo contraente público sob pena de devolução das mesmas.
3. O contraente público comunicará o novo número de compromisso financeiro, nas situações em que haja alteração do mesmo.
4. Serão emitidas faturas eletrónicas, devendo as mesmas ser submetidas para a Plataforma da Faturação Eletrónica da Administração Pública (<https://www.feap.gov.pt>).



Cláusula 18.^a

Adiantamento e revisão de preços

- 1.No âmbito da presente prestação de serviços não há lugar a adiantamentos.
2. Os preços acordados no ato da adjudicação são válidos, sem revisão de preços, para os serviços prestados durante a vigência do contrato.

Cláusula 19.^a

Dispensa de caução e retenções

Não é exigível a prestação de caução tendo em conta que o preço contratual é inferior a 500.000,00€ (quinhentos mil euros), nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 20.^a

Cessão da Posição Contratual

O cocontratante não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato.

Capítulo IV

Sanções

Cláusula 21.^a

Penalidades contratuais

1. O contraente público pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos serviços e/ou documentação solicitados, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 20% do preço contratual, nos termos dispostos no n.º 2 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do cocontratante, o contraente público pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 329.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pela entidade adjudicatária ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante, e as consequências do incumprimento.
5. 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.
6. A cobrança das eventuais sanções em que o cocontratante incorra, será efetuada, a critério do contraente público, designadamente por desconto no pagamento ou pagamentos subsequentes à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade ou por acionamento das garantias em poder do contraente público.
7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 22.^a

Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao cocontratante, nem é havida como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, constituem casos de força maior, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

3. Não constituem força maior, designadamente:

- a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da entidade adjudicatária, na parte em que intervenham;
- b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da entidade adjudicatária ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela entidade adjudicatária de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo contraente público de normas legais;
- e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos não devidas a sabotagem;
- g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 23.^a

Resolução por parte do contraente público

1. O contraente público poderá resolver o contrato em caso de incumprimento definitivo pelo cocontratante das suas obrigações contratuais, nos termos do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º do Código dos Contratos Públicos.



2. O exercício do direito de resolução previsto no número anterior pelo contraente público não preclui o direito de a mesma vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advirem da conduta do cocontratante da resolução.
3. O contraente público, independentemente da conduta do cocontratante, reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do Código dos Contratos Públicos.
4. O direito de resolução exerce-se mediante declaração escrita enviada à entidade adjudicatária e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela entidade adjudicante.

Cláusula 24.^a

Resolução por parte do cocontratante

O cocontratante pode resolver o contrato nos termos dos artigos 332.º e 449.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 25.^a

Seguros

1. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do contrato e deste Caderno de Encargos, o cocontratante deverá ser o tomador de apólice de seguro de responsabilidade civil profissional.
2. O contraente público poderá exigir a todo o momento ao cocontratante, a apresentação da apólice de seguro e os recibos comprovativos do pagamento dos prémios respetivos.
3. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será por conta do cocontratante.



Cláusula 26.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes da interpretação, validade ou execução do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Ponta Delgada, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 27.^a

Cessão de créditos

Carece de autorização prévia e escrita por parte do contraente público, qualquer cessão a terceiros, de créditos que o cocontratante venha a ter direito no âmbito da execução do contrato a que der origem o presente procedimento.

Cláusula 28.^a

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato, através de correio, correio eletrónico ou de telecópia, nos termos dos artigos 467.º e 468.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Capítulo V

Normas em matéria do PRR



Cláusula 29.^a

Cumprimentos de obrigações relativas aos investimentos financiados pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)

O cocontratante garantirá o cumprimento das orientações e diretrizes emitidas pelos órgãos de coordenação regional e nacional do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) aplicáveis ao presente procedimento.

Cláusula 30.^a

Comunicação e Publicidade

O cocontratante assegurará o cumprimento das orientações emitidas pelos órgãos de coordenação regional e nacional do PRR em matéria de Comunicação e Publicidade.

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 31.^a

Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, salvo disposição em contrário.

Cláusula 32.^a

Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente Caderno de Encargos aplica-se o estatuído no Código dos Contratos Públicos, e demais legislação aplicável.



Anexo I

Modelo de Avaliação

A avaliação de propostas terá como critério de adjudicação o da modalidade multifator.

Os fatores e subfatores que densificam a modalidade são os seguintes, conforme o previsto no presente Caderno de Encargos:

$$\text{PPreço} \times 0,40 + \text{PQualidade} \times 0,60$$

Em que

- Preço (PPreço) - Ponderação preço

Este primeiro fator será avaliado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{PPreço} = [(PB-PP)/PB] \times 100$$

Sendo:

PB – preço base do procedimento;

PP – preço global da proposta do concorrente.

- Qualidade da Proposta (PQualidade) - Ponderação qualidade

Este segundo fator será decomposto através de subfatores, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{PQualidade} = \text{QEF} \times 0,40 + \text{QMA} \times 0,35 + \text{NHFP} \times 0,25$$

Em que



QEF = Qualidade da Equipa Formativa

$$\text{QEF} = \text{EspEF} \times 0,50 + \text{ExpEF} \times 0,50$$

Em que

EspEE = Especialização da Equipa Formativa

Este subfator é avaliado de acordo com o nível de especialização da equipa formativa em habilitações académicas de nível superior a licenciatura (mestrado, doutoramento ou superior), pós-graduações e/ou cursos de especialização nas áreas de *design thinking*, *marketing* de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins, de acordo com a seguinte tabela:

Especialização da Equipa Formativa	Pontuação
Pelo menos, 25 por cento da equipa formativa é detentora de especialização nas áreas de <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	25 pontos
Pelo menos, 50 por cento da equipa formativa é detentora de especialização nas áreas de <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	50 pontos
Pelo menos, 75 por cento da equipa formativa é detentora de especialização nas áreas de <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	75 pontos



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

100 por cento da equipa formativa é detentora de especialização nas áreas de <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	100 pontos
---	------------

ExpEE = Experiência profissional da Equipa Formativa

Este subfator é avaliado segundo a experiência profissional da equipa formativa na ministração de formações nas áreas do *design thinking*, *marketing* de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins, de acordo com a seguinte tabela:

Qualidade da Equipa Formativa	Pontuação
Até 25 por cento da equipa formativa detém, no mínimo, 5 anos de experiência da equipa formativa a ministrar formações nas áreas do <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	25 pontos
Até 50 por cento da equipa formativa detém entre 5 a 10 anos de experiência da equipa formativa a ministrar formações nas áreas do <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	50 pontos
Até 75 por cento da equipa formativa detém entre 5 a 10 anos de experiência da equipa formativa a ministrar formações nas áreas do <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	75 pontos



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

100 por cento da equipa formativa tem, no mínimo, 10 anos de experiência a ministrar formações nas áreas do <i>design thinking</i> , <i>marketing</i> de serviços e/ou digital, teoria da computação, análise de dados, transição digital ou áreas afins	100 pontos
--	------------

QMA = Qualidade dos modelos de avaliação

Este subfator corresponde à qualidade dos modelos de avaliação apresentados, conforme indicado na seguinte tabela:

Qualidade dos modelos de avaliação	Pontuação
São apresentados modelos de avaliação diversificados nos três blocos de formação em diferentes fases de cada um dos cursos.	25 pontos
São apresentados modelos de avaliação diversificados nos três blocos de formação em diferentes fases de cada um dos cursos. // Os modelos avaliativos em cada curso são integrados e interligados de forma holística ao longo de todo o processo de formação do curso e apresentam um nexa com a formação prática demonstrável e fundamentado na proposta.	50 pontos
São apresentados modelos de avaliação diversificados nos três blocos de formação em diferentes fases de cada um dos cursos. // Os modelos avaliativos em cada curso são integrados e interligados de forma holística ao longo de todo o processo de formação do curso e apresentam um nexa com a formação prática demonstrável e fundamentado na proposta // O modelo avaliativo está indicado em cronograma coerente e detalhado por cada curso e respetivas fases.	75 pontos
São apresentados modelos de avaliação diversificados nos três blocos de formação em diferentes fases de cada um dos cursos. // Os modelos avaliativos em cada curso são integrados e interligados de forma holística ao longo de todo o processo de formação do curso e apresentam um nexa com a formação prática demonstrável	100 pontos



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública
Gabinete do Secretário Regional

e fundamentado na proposta // O modelo avaliativo está indicado em cronograma coerente e detalhado por cada curso e respetivas fases. // O elemento de avaliação final é baseado em estudo de caso/situação real passível de aplicação em entidade da Administração Pública Regional no âmbito de (re)desenho de serviços públicos.	
---	--

NHFP = Número de Horas de Formação Prática

Este subfator corresponde ao total de número de horas de formação prática prevista na Cláusula 6.^a.

Número de Horas de formação Prática	Pontuação
Entre 5 e 15 horas total	20
Entre 15 e 20 horas total	40
Entre 20 e 25 horas total	60
Entre 25 e 30 horas total	80
31 horas ou mais	100

Como critério de desempate, adotar-se-á o critério da maior pontuação no fator “**Qualidade**”, persistindo o empate neste fator, o desempate terá como base a maior pontuação no subfator “**Qualidade da Equipa Formativa**”.

Mantendo-se o empate, o desempate será realizado com recurso a um sorteio.