Assinado por: **Rosa Alexandra de Jesus Pereira**
Num. de Identificação: 07822516
Data: 2022.10.28 12:13:33+01'00'

AD&C
Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.

PROCEDIMENTO DE AJUSTE DIRETO

PARA AQUISIÇÃO DE PLATAFORMA LOW CODE EM MODELO PLATFORM AS A SERVICE (PAAS)

Reg 232/2022

CADERNO DE ENCARGOS

Cohesion and Development Agency
Avenida 5 de outubro, n.º 153
1050-053 Lisboa PORTUGAL
Telf: 218 814 000 Fax: 218 881 111
agencia@adcoesao.pt
www.adcoesao.pt

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Definições e Acrónimos

1. Para efeitos do presente caderno de encargos e respetivos Anexos, os acrónimos referidos na lista seguinte têm o sentido que aí lhes é atribuído, quando utilizados no texto com a formatação que aqui é usada:

a) Agência, I.P. - Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., instituto público de regime especial, com jurisdição em todo o território nacional, que tem por missão coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus estruturais e de investimento (FEEI);

b) AO – *Application Objetcs*, medida da complexidade das aplicações disponíveis na plataforma O*utsystems*;

c) FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, instrumentos de financiamento aprovados por legislação da União Europeia que suportam ações europeias, nacionais, regionais, locais e até internacionais, para atingir objetivos de desenvolvimento;

d) PaaS – *Platform as a Service*, ou Plataforma como Serviço é um modelo em cloud no qual uma entidade externa disponibiliza uma plataforma para que os seus clientes possam desenvolver, executar e gerir as suas próprias aplicações;

e) SLA – *Service Level Agreement*, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;.

f) RPO - *Recovery Point Objective*, tempo decorrido antes da ocorrência de uma falha para a qual poderá ser necessário reverter o sistema. O RPO é medido a partir do momento em que a falha ocorre. Todas as alterações no sistema desde o momento em que ocorre uma falha até ao tempo de RPO são considerados como irrecuperáveis.

g) RTO – *Recovery Time Objective*, intervalo de tempo entre o momento em que o sistema deteta a ocorrência de uma falha e o momento em que o sistema recupera o seu total funcionamento no estado definido segundo o RPO.

2. Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos Anexos, as palavras referidas nas alíneas seguintes têm o sentido que aí lhes é fixado:

a) ATIVIDADE: Unidade mínima necessária para a execução de uma tarefa definida no workflow;

b) CADERNO DE ENCARGOS (CE): O presente documento;

c) COCONTRATANTE: O operador económico com o qual vier a ser celebrado um contrato ao abrigo do presente concurso; o mesmo que ADJUDICATÁRIO;

d) CONTRATO: O contrato de aquisição dos serviços a celebrar de acordo com as cláusulas jurídicas e técnicas constantes do CADERNO DE ENCARGOS e das demais peças do procedimento;

e) DOCUMENTO: O documento corresponde ao testemunho, qualquer que seja a sua data, forma ou suporte material, que contém uma informação e é produzido ou recebido por uma entidade pública ou privada no exercício da sua atividade;

f) NÍVEIS DE SERVIÇO – Conjunto de metas a cumprir na prestação do SERVIÇO, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS; o mesmo que SLA;

g) PROPOSTA: A proposta adjudicada;

h) SERVIÇO – Designação genérica do conjunto de serviços a prestar pelo COCONTRATANTE expressamente identificados no CADERNO DE ENCARGOS ou necessários para o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do CONTRATO.

Cláusula 2.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas que integram o contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de plataforma *low code* em modelo *platform as a service (PaaS)*, de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II, que constituem parte integrante do presente CE.

Cláusula 3.ª

Prevalência

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O presente caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Cocontratante.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo Cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Prazo de vigência do contrato

O contrato entra em vigor no dia útil seguinte à notificação da obtenção do visto prévio do Tribunal de Contas pela Agência, I.P. ao Cocontratante, e vigora pelo período de 3 anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além desse prazo.

Cláusula 5.ª

Local da execução do contrato

Os serviços a fornecer pelo cocontratante serão prestados remotamente ou na sede da Agência, I.P., sempre de acordo com as indicações que, para o efeito, lhe sejam dadas pela Agência, I.P., de acordo com o estabelecido nas Especificações Técnicas do Caderno de Encargos.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 6.ª

Principais obrigações do Cocontratante

1. Nos termos do contrato a celebrar, o Cocontratante obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral, adequado e pontual cumprimento do objeto do contrato, considerando as finalidades a que o mesmo se destina.

2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o Cocontratante as seguintes obrigações principais:
   a) Fornecer os bens e serviços correspondentes à subscrição objeto do contrato, nos termos previstos na Parte II do CE;
   b) Prestar os serviços conforme os requisitos e características técnicas definidas no CE e demais documentos contratuais;
   c) Comunicar, de imediato, após o respetivo conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento atempado de qualquer das suas obrigações;
   d) Desenvolver todas as diligências e praticar todos os atos junto do Contraente Público, de forma a garantir a correta e adequada implementação dos serviços contratados;
   e) Prestar de forma completa e integrada as informações em cada momento relativas às condições dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos e prestar todos os esclarecimentos que sejam relevantes ou requeridos pelo Contraente Público;
   f) Designar um elemento que assuma funções de interlocução junto da Agência, I.P., nomeadamente para efeitos de acompanhamento da execução do contrato.

3. O Cocontratante obriga-se ainda a suportar quaisquer encargos resultantes, designadamente, de reclamações, custos, despesas, multas, coimas ou sanções, necessários para a libertação de quaisquer ónus ou responsabilidades que recaiam sobre a propriedade da Agência, I.P., quando tenham sido criados ou por si causados.

Cláusula 7.ª

Poder de conformação da prestação pelo Contraente Público

Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites do CE e da Proposta adjudicada, o Cocontratante aceita expressamente os poderes do Contraente Público, nos termos dos artigos 302.º e seguintes do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação dos serviços a prestar, com vista a atingir os objetivos globais do projeto a implementar.

Cláusula 8.ª

Sigilo e confidencialidade

1. O Cocontratante garante o sigilo relativamente a todas as informações ou documentos relativos ao objeto do presente procedimento ou relacionados com a atividade da Agência, I.P., que sejam fornecidos ao Cocontratante ou a quaisquer dos seus técnicos, independentemente da natureza da relação contratual, não podendo ser divulgados e/ou usados para fins diferentes

daqueles a que se destinam ou cedidos a terceiros, ainda que para fins meramente estatísticos ou de estudo.

2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o Cocontratante compromete-se a não divulgar, durante e após a execução do contrato, quaisquer informações que obtenha no seu âmbito, competindo-lhe assegurar o cumprimento desse dever relativamente a todos os colaboradores, independentemente da natureza do vínculo contratual que com eles tenha.
3. O Cocontratante só pode divulgar informações referidas no número anterior na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização do Contraente Público, ou do estritamente necessário ao exercício do direito de defesa em processo judicial.
4. O Cocontratante deve ainda limitar o acesso às informações confidenciais aos seus técnicos que a elas tenham de recorrer para a correta execução do contrato, assegurando que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade.
5. São suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que venham contratualmente a ser qualificadas como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos, de qualquer natureza, a qualquer das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento da prestação de serviços objeto deste caderno de encargos.
6. O Cocontratante e os seus colaboradores obrigam-se a respeitar a total confidencialidade, neutralidade e descrição relativamente aos trabalhadores do Contraente Público com quem contactem.
7. Nenhum documento ou dado a que o Cocontratante tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do Contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa do Contraente Público.
8. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pelo Contraente Público, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, a proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
9. Os deveres referidos nos números anteriores abrangem igualmente as entidades subcontratadas pelo Cocontratante, devendo, em qualquer caso, o Cocontratante credenciar os colaboradores da equipa sempre que em causa esteja ou possa estar o tratamento de dados pessoais.

Cláusula 9.ª

Conformidade e operacionalidade

1. O Cocontratante obriga-se a disponibilizar à Agência, I.P. os serviços com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na Parte II do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.
2. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de software e das garantias a este relativo no que respeita à conformidade das subscrições a disponibilizar.
3. O Cocontratante é responsável perante a Agência, I.P. por qualquer defeito ou discrepância das subscrições objeto do contrato que existam no momento em que lhe forem disponibilizadas.
4. Sempre que aplicável, o Cocontratante obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e/ou do *Privacy by Default*..

Cláusula 10.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo Cocontratante e respetivos técnicos, independentemente da natureza da relação contratual, encontra-se sujeita à aplicação do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
2. Com a celebração do contrato, o Cocontratante assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que a Agência, I.P. assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O tratamento dos dados pessoais autorizado ao abrigo do Contrato a celebrar será o estritamente necessário à execução do mesmo, de acordo com as instruções do Contraente Público, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
4. O Cocontratante obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre a Agência, I.P., enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato, comprometendo-se designadamente a:
   a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Agência, I.P., única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato;

b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pela Agência, I.P., sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito;

c) 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 pessoas;

d) Assegurar que os seus colaboradores, incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o Cocontratante, cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;

e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais tratados, sem prejuízo do respeito do cumprimento de obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;

f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) da Agência, I.P., facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções;

g) Garantir, sem prejuízo de assegurar a utilização contínua dos dados e aplicações migradas findo o contrato, que qualquer informação, cópia, reprodução ou qualquer outro modo de retenção de informação relativamente aos dados pessoais por si tratados, na qualidade de subcontratante, são integralmente destruídos, mantendo-se também o sigilo mesmo após a cessação do contrato, independentemente do motivo pelo qual ocorra.

5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato, bem como os elementos com ele relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

6. Em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, os currículos e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão ser acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares para a finalidade a que se destinam, para que a Agência, I.P., no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fique habilitada para o tratamento desses dados.

7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do contrato e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

8. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do Contrato, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Contraente Público.
9. O Cocontratante obriga-se a ressarcir o Contraente Público por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados contra a Contraente Público, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
10. Quaisquer questões relacionadas com este tema devem ser remetidas para o email protecao.dados@adcoesao.pt, sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Cláusula 11.ª
Conflito de interesses

1. O Cocontratante deve prosseguir a sua atividade de acordo com a lei aplicável e com as regras de boa-fé, tomando todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito com os interesses da Agência, I.P.
2. Em caso de conflito de interesses, superveniente, durante a execução dos serviços contratados, o Cocontratante deverá informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, da ocorrência do facto e dos procedimentos que adotará para a resolução do conflito, sujeitos à aprovação da Agência, I.P.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA, I.P.

Cláusula 12.ª

Preço-base e preço contratual

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do contrato a celebrar, é de 1.705.750,00**€** (um milhão, setecentos e cinco mil setecentos e cinquenta euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2. Pelos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Agência, I.P. obriga-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada.
3. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Agência, I.P. pelo presente CE, nomeadamente despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 13.ª

Revisão de preços

Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.

Cláusula 14.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do disposto no número anterior, a obrigação considera-se vencida anualmente com a disponibilização das subscrições.
3. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, sob pena de devolução.
4. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores ou descritivo indicados nas faturas, designadamente por falta de inclusão dos abatimentos devidos por violação dos Níveis de Serviço previstos na Parte do CE, deve esta comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. A comunicação ao cocontratante referida no número anterior deve ser efetuada pela Agência, I.P. no prazo máximo de 10 (dez) dias.
6. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição bancária indicada pelo Cocontratante, da qual este deve ser titular.
7. O atraso no pagamento das faturas apresentadas fará a Agência, I.P. incorrer em mora com a

correspondente aplicação, do artigo 1.º da Lei nº 3/2010, de 27 de abril, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, desde o respetivo vencimento até ao integral e efetivo pagamento.

8. Qualquer atraso no pagamento das faturas referidas na cláusula anterior não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do Contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327º do CCP.
9. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 15.ª

Acompanhamento da execução do contrato

1. Sem prejuízo das competências exercidas pelos demais membros da equipa da Agência, I.P., a execução do contrato é acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P. e mencionado no contrato a celebrar.
2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

SECÇÃO IV

MODIFICAÇÕES, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 16.ª

Penalidades

1. Sem prejuízo do disposto na Parte II relativamente à aplicação de abatimentos por violação dos Níveis de Serviço, pelo incumprimento de obrigações contratuais, nomeadamente pelo incumprimento dos prazos de disponibilização das subscrições, , a Agência, I.P. pode aplicar-lhe uma penalidade correspondente ao pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = V * A/365$$

Sendo:

P = montante da sanção;

V = valor do contrato;

A = número de dias de atraso

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, são consideradas, entre outras, a duração, a eventual reiteração, o grau de culpa e as consequências do incumprimento.
3. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
4. Nos casos em que seja atingido o limite máximo previsto no número anterior, e a Agência, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 % (trinta por cento).
5. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos, a Agência, I.P. pode aplicar uma pena pecuniária de até 20% (vinte por cento).
6. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito.
7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Agência, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente nos termos das disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas na lei.
8. A aplicação das sanções previstas no presente artigo será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

Cláusula 17.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. Não constituem força maior, designadamente:
    a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
    b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante 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 pelo Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante 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 do *COCONTRATANTE* não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;

h) Declaração de estado de emergência ou de calamidade, nem obrigações legais ou administrativas de teletrabalho, em situações de pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde.

3 . A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

4. Quando o motivo de força maior for reconhecido como comprovado pela Agência, I.P., consideram-se os prazos acordados prorrogados pelo tempo em que aquele os tenha afetado.

Cláusula 18.ª

Resolução por parte da Agência, I.P.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei e no contrato, a Agência, I.P., pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao Cocontratante.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Entidade Adjudicante pode qualificar como incumprimento definitivo o incumprimento dos prazos, parciais ou final, para a execução do contrato e entrega de artes finais ou documentos similares, quando este tenha ultrapassado o prazo contratual e o posterior que possa ser fixado.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante.

4. O Contraente Público pode, caso assim o entenda, solicitar ao Cocontratante a cessão da posição contratual, nos termos constantes do artigo 318º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19.ª

Resolução por parte do cocontratante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Cocontratante pode resolver o contrato quando o montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 (seis) meses ou o montante em dívida exceda 25% (vinte cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. No caso previsto na parte final do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à Agência, I.P., que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 20.ª

Execução da Caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos previstos no programa do procedimento, pode ser executada pela Agência, I.P. sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo cocontratante das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos resultantes do contrato ou da lei.
2. Salvo no caso de incumprimento definitivo, a execução parcial ou total da caução constitui o cocontratante na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes da execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação da Agência, I.P. para esse efeito.
3. À liberação da caução é aplicável o regime constante do artigo 295º do CCP.

Cláusula 21.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

Não são permitidas a cessão da posição contratual nem a subcontratação.

Cláusula 22.ª

Direitos de propriedade intelectual

1. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo Cocontratante para o Contraente Público ou pelo Contraente Público ao abrigo do Contrato, incluindo nomeadamente o software, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, (em conjunto "obras") pertencem ao Contraente Público, ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal a remuneração adjudicada.
2. O Cocontratante garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que possuam com o Cocontratante, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente ao Contraente Público.
3. O Cocontratante é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.
4. O Cocontratante é responsável por qualquer reclamação formulada perante a Contraente Público, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando a Contraente Público o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do Cocontratante na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
5. No caso de o Contraente Público ser demandado por violação de direitos constantes dos números anteriores, o Cocontratante indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 23.ª

Transferência da propriedade

1. Com a aceitação dos serviços objeto do presente Contrato, ocorre a transferência da propriedade dos mesmos para o Contraente Público, bem como de todos os documentos elaborados pelo Cocontratante previstos neste CE, podendo o Contraente Público utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização do Cocontratante.
2. 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 CE.

SECÇÃO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 24.ª
Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, para os contactos a definir obrigatoriamente no contrato.
2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida no 2º (segundo) dia útil após o envio.

Cláusula 25.ª
Encargos

Todos os encargos decorrentes da prestação de caução e da celebração do contrato, incluindo os emolumentos devidos ao Tribunal de Contas, bem como todos os que não se encontrem expressamente atribuídos à Agência, I.P., são da responsabilidade do Cocontratante.

Cláusula 26

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no Contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos, em sede de execução do Contrato, as demais regras constantes do artigo 471º do CCP.

Cláusula 27.ª

Foro competente

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 28.ª

Legislação aplicável

1. O contrato tem natureza administrativa e é regulado pela lei portuguesa, com renúncia expressa a qualquer outra.
2. Sem prejuízo de outras leis e regulamentos especialmente aplicáveis, a tudo o que não esteja expressamente previsto ou regulado no programa do procedimento e no presente caderno de encargos, é aplicável o CCP.

Cláusula 29ª

Fiscalização Prévia do Tribunal De Contas

1. - O contrato está sujeito à incidência da fiscalização prévia do Tribunal de Contas, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 45.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua atual redação), sendo que o mesmo não pode produzir quaisquer efeitos antes do visto ou declaração de conformidade.

2. - Neste âmbito, são devidos emolumentos nos termos do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas, anexo ao Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio.

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Índice

Abreviaturas 5

Glossário de termos 6

1. Enquadramento e objetivos 7

1.1. Enquadramento 7

1.2. Agência para o Desenvolvimento e Coesão 8

1.2.1 Organização 8

1.2.2 Stakeholders 10

2. Serviços a prestar 12

3. Serviços de Suporte e Níveis de Serviço 13

3.1. Incumprimentos associados aos Níveis de Serviço 16

3.2. Requisitos Técnicos Transversais 17

Apêndice I 19

Tipo de subscrição e número de utilizadores por ano 19

Requisitos da plataforma Outsystems 19

Lista de Figuras

Figura 1 -Comparação de Plataformas low-code, Estudo Deloitte) ..... **Erro! Marcador não definido.**

Figura 2 – Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2022) 9

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Canais de suporte, tipificação do suporte e horários 13

Tabela 2 – Disponibilidade mensal do serviço 13

Tabela 3 – Recuperação do serviço 15

Tabela 4 – Pedidos de suporte e tempos de resposta 15

Tabela 5 – Níveis de Serviço e penalizações..... 16

Tabela 6 - Tipo de subscrição e número de utilizadores, para cada ano 19

Abreviaturas

Para efeitos do presente documento e respetivos Anexos, os acrónimos referidos na lista seguinte têm o sentido que aí lhes é atribuído, quando utilizados no texto com a formatação que aqui é usada:

a) Agência, I.P. - Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., instituto público de regime especial, com jurisdição em todo o território nacional, que tem por missão coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus estruturais e de investimento (FEEI);

b) AO – *Application Objetcs,* medida da complexidade das aplicações disponíveis na plataforma Outsystems;

c) FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, instrumentos de financiamento aprovados por legislação da União Europeia que suportam ações europeias, nacionais, regionais, locais e até internacionais, para atingir objetivos de desenvolvimento;

d) PaaS – *Platform as a Service,* ou Plataforma como Serviço é um modelo em *cloud* no qual uma entidade externa disponibiliza uma plataforma para que os seus clientes possam desenvolver, executar e gerir as suas próprias aplicações;

e) SLA – *Service Level Agreement*, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;

f) RPO - *Recovery Point Objective,* tempo decorrido antes da ocorrência de uma falha para a qual poderá ser necessário reverter o sistema. O RPO é medido a partir do momento em que a falha ocorre. Todas as alterações no sistema desde o momento em que ocorre uma falha até ao tempo de RPO são considerados como irrecuperáveis.

g) RTO – *Recovery Time Objective,* intervalo de tempo entre o momento em que o sistema deteta a ocorrência de uma falha e o momento em que o sistema recupera o seu total funcionamento no estado definido segundo o RPO.

Glossário de termos

<u>Apenas para referência (esta secção, depois de revista e completada em função das especificações, deve ser incorporada no caderno de encargos (componente jurídica)</u>

Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos Anexos, as palavras referidas nas alíneas seguintes têm o sentido que aí lhes é fixado:

a) *ATIVIDADE:* Unidade mínima necessária para a execução de uma tarefa definida no *workflow*;

b) *CADERNO DE ENCARGOS*: O presente documento;

c) *COCONTRATANTE*: O operador económico com o qual vier a ser celebrado um contrato ao abrigo do presente concurso; o mesmo que ADJUDICATÁRIO;

d) *CONTRATO*: O contrato de aquisição dos serviços a celebrar de acordo com as cláusulas jurídicas e técnicas constantes do CADERNO DE ENCARGOS e das demais peças do procedimento;

e) *DOCUMENTO:* O documento corresponde ao testemunho, qualquer que seja a sua data, forma ou suporte material, que contém uma informação e é produzido ou recebido por uma entidade pública ou privada no exercício da sua atividade;

f) *NÍVEIS DE SERVIÇO* – Conjunto de metas a cumprir na prestação do SERVIÇO, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS; o mesmo que SLA;

g) *PROPOSTA*: A proposta adjudicada;

h) *SERVIÇO* – Designação genérica do conjunto de serviços a prestar pelo COCONTRATANTE expressamente identificados no CADERNO DE ENCARGOS ou necessários para o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do CONTRATO.

1. Enquadramento e objetivos

1.1. Enquadramento

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., doravante designada por Agência, I.P. tem como missão a coordenação da Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI).

Dentro das suas competências, deve a Agência, I.P. garantir o bom funcionamento operacional de vários sistemas de informação. Não só os que asseguram o suporte às suas competências diretas, mas também os que, sob a sua responsabilidade, suportam funções de outros organismos do ecossistema dos Fundos, tais como as Autoridades de Gestão ou Organismos Intermédios.

Em novembro de 2020 são definidos através de RCM **nº** 97/2020, de 13 de novembro**,** os princípios estruturantes do Sistema de Informação para o PT2030, nomeadamente (i) a existência de um Balcão Único dos Fundos como ponto centralizador dos canais de acesso de comunicação com os promotores, (ii) a harmonização e simplificação de formulários, bem como (iii) a criação de um HUB de dados de suporte aos Sistemas de Informação.

Determina ainda a sobredita Resolução do Conselho de Ministros que é cometida à Agência, I.P. a responsabilidade pelo desenvolvimento do Balção Único dos Fundos, incluindo o conjunto de formulários, pelo HUB de dados e pelo sistema de informações de suporte às funções de coordenação, monitorização, certificação, pagamentos e auditoria.

São estas as determinações que estabelecem a framework do Plano Estratégico 22-24 da Agência, I.P., do POD (Plano Operacional para o Digital) e do Roteiro para a Capacitação, nas dimensões associadas aos sistemas de informação.

No âmbito do Plano de Estratégico está prevista a IE11 (Roteiro de evolução dos sistemas dos fundos europeus) que prevê:

i. Revisão dos atuais sistemas core dos fundos europeus de forma a dar suporte à evolução dos requisitos de gestão, controlo e avaliação (ex. decorrentes do PT2030, PRR, etc.) e fazer evoluir os mesmos para uma lógica centrada no beneficiário, privilegiando a experiência do utilizador nos múltiplos pontos de contacto, através de formas de interação simples, claras e integradas.

ii. Criação e implementação de mecanismos de alinhamento dos processos de desenho, desenvolvimento e *deployment*, entre a Agência, I.P., AG e outros stakeholders.

O Plano Operacional para o Digital (POD) da Agência, I.P. prevê no projeto 8 "Motor de desenvolvimento rápido", a aquisição de uma plataforma de low code. Tal reflete a necessidade de desenvolvimento de sistemas de informação precisar de ser rápido, ágil e fácil para conseguir evoluir ao ritmo que os utilizadores necessitam.

O delinear desta estratégia teve em conta que o desenvolvimento de sistemas de informação é, hoje em dia, alicerçado em plataformas de desenvolvimento rápido (low-code no-code) onde se conseguem alcançar ganhos de eficiência e dar resposta rápida às necessidades dos utilizadores. Com a elevada dinâmica de novas solicitações e de alterações permanentes que caracteriza o processo de implementação e desenvolvimento dos sistemas de informação dos Fundos Europeus, o recurso a este tipo de tecnologia perfilou-se como o único adequado para dar resposta aos requisitos de negócio.

Esta linha de racional segue em alinhamento com a Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026, pois contribui para um funcionamento mais eficiente, inteligente e transparente dos serviços fornecidos pela Agência, I.P. e com elevado impacto nos mesmos fatores em todo as entidades públicas que integram o ecossistema do Fundos Europeus.

Em 2022, a Agência, I.P. realizou um projeto-piloto que permite refletir sobre a adequação desta nova estratégia na implementação de soluções aplicacionais de suporte aos Fundos Europeus e às características e exigências muito particulares do Período de Programação Portugal 2030. A Agência, I.P. confirmou assim que os futuros desenvolvimentos *low-code* têm de cumprir, na integra, com idênticos requisitos tecnológicos, destacando:

I. A escalabilidade horizontal da solução, proporcionando a criação de novas aplicações alinhadas com processos específicos do negócio;
II. As componentes e serviços disponibilizados;
III. A capacidade de integração.

1.2. Agência para o Desenvolvimento e Coesão

1.2.1 Organização

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão é o organismo central na gestão e acompanhamento dos Fundos Europeus, tendo por missão coordenar a Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e a responsabilidade acrescida na comunicação com o beneficiário e com todos os organismos que operacionalizam a

estratégia acordada entre o Estado Português e a União Europeia nos Quadros de Programação Plurianuais. Dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, a Agência, I.P. é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, tendo jurisdição em todo o território nacional.



Figura 1 – Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2022)

Entre as competências da Agência para o Desenvolvimento e Coesão destacam-se:

i. Assegurar a articulação com a Comissão Europeia na aplicação e negociação da política de coesão;

ii. Coordenar a aplicação dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, em articulação com os Programas operacionais;

iii. Garantir a solidez do sistema português de gestão e controlo dos fundos da política de coesão;

iv. Apresentar pedidos de Pagamento à Comissão Europeia e certificação da regularidade das despesas;

v. Pagar aos beneficiários dos projetos cofinanciados e recuperação dos valores em dívida;

vi. Auditar os projetos cofinanciados em articulação com a Inspeção Geral de Finanças;

vii. Divulgar os apoios disponíveis e os resultados da aplicação dos fundos da União Europeia;

viii. Monitorizar e avaliar implementação e os resultados dos apoios dos fundos da União Europeia;

ix. Coordenar a participação portuguesa nos Programas de Cooperação Territorial Europeia;

x. Formular propostas de políticas de desenvolvimento regional e coordenamos o Programa de Apoio às Reformas Estruturais;

xi. Gerir o Registo Central de auxílios de minimis.

1.2.2 Stakeholders

A gestão e acompanhamento dos fundos europeus pela Agência, I.P. envolve a interação com diversas entidades, nomeadamente:

i. Autoridades de Gestão: são as entidades responsáveis pela gestão, acompanhamento e execução dos respetivos Programas Operacionais (Temáticos, Regionais e outros), as quais assumem a natureza de estruturas de missão e são criadas por Resolução do Conselho de Ministros;

ii. Banco Europeu de Investimento (BEI): é o banco de investimento da União Europeia, representando os seus interesses e trabalhando em estreita colaboração com outras instituições e organismos europeus para aplicar as políticas da EU. Presta assessoria especializada e financia projetos de investimento sustentáveis que contribuem para a realização dos objetivos estratégicos da UE;

iii. Agência da Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP): é a entidade pública a quem compete, gerir, de forma integrada, a tesouraria, o financiamento e a dívida pública direta do Estado, a dívida das entidades do setor público empresarial cujo financiamento seja assegurado através do Orçamento do Estado e ainda coordenar o financiamento dos fundos e serviços dotados de autonomia administrativa e financeira;

iv. Direção Geral do Tesouro e das Finanças: assegurar efetivação das operações de intervenção financeira do Estado, acompanhar as matérias respeitantes ao exercício da tutela financeira do setor público administrativo e empresarial e da função acionista e assegurar a gestão integrada do património do Estado, bem como a intervenção em operações patrimoniais do setor público, nos termos da lei;

v. Tutela e Comissão Interministerial de Coordenação;

vi. Outras entidades da Administração Pública;

vii. Instituições bancárias e financeiras;

viii. Beneficiários e potenciais beneficiários;

ix. Cidadãos.

2. Serviços a prestar

Durante a prestação do presente contrato, o COCONTRATANTE obriga-se, durante o período da sua execução, a ter em consideração que os requisitos que se apresentam neste capítulo.

R. SRV 1. O COCONTRATANTE obriga-se a fornecer a subscrição da Plataforma OutSystems à Agência, I.P., para o período de 3 (três) anos, após notificação do visto prévio do Tribunal de Contas.

R. SRV 2. A plataforma, configurada em modelo *Platform as a Service* (PaaS), será reutilizada pela Agência, I.P. para desenvolvimento de novos portais, sistemas de informação e outros aplicativos para utilização interna e externa. A utilização da plataforma terá de englobar os utilizadores da Agência, I.P., utilizadores das Autoridades de Gestão no âmbito da FAST (Fábrica de Soluções e Serviços Transversais da Agência, I.P.), e outros stakeholders que venham a integrar esta fábrica. O projeto FAST constitui uma peça central no processo de desenvolvimento partilhado, seguindo as melhores práticas da tecnologia Outsystems, e assegura a proficiência e autonomia transversalmente a todas as áreas (técnicas, funcionais e de gestão), de forma a permitir o acompanhamento, governo e crescimento em escala dos sistemas de informação.

R. SRV 3. A plataforma deve disponibilizar o software e as atualizações necessárias.

R. SRV 4. A assistência pode ser realizada através de telefone ou e-mail.

R. SRV 5. O número de pedidos de intervenção deverá ser ilimitado.

R. SRV 6. É da responsabilidade COCONTRATANTE a entrega de relatórios de pedidos de intervenção sempre que a Agência, I.P. solicitar.

R. SRV 7. O número de utilizadores nomeados, ou seja, autorizados a utilizar o software ou qualquer componente aplicacional estão previstos no "Apêndice I – Tipo de subscrição e número de utilizadores por ano" deste documento.

R. SRV 8. Os requisitos da plataforma estão detalhados no Apêndice I – Requisitos da plataforma Outsystems.

3. Serviços de Suporte e Níveis de Serviço

R. SRV 9. Requisito introdutório: Neste capítulo estão definidos os serviços de suporte e níveis de serviço a assegurar pelo COCONTRATANTE numa lógica de obrigação de resultados, bem como os abatimentos a aplicar perante o incumprimento dos níveis de serviço contratualizados. Os serviços de suporte e assistência obedecerão aos termos e níveis de serviços indicados e definidos nos requisitos seguintes.

R. SRV 10. Os canais de suporte, tipologias de suporte e respetivos horários apresentam-se na Tabela 1:

Tabela 1 – Canais de suporte, tipificação do suporte e horários

	Web	**Telefónico**
Plataforma Standard	Segunda a Sexta-Feira das 8h00 às 19h00 excluindo 01/Jan e 25/Dez	
Plataforma Enterprise	24 horas x 7 dias por semana todos os dias do ano	Pedidos com tipificação urgente / high – 24 horas x 7 dias por semana todos os dias do ano Pedidos com tipificação normal / low - Segunda a Sexta-Feira das 8h00 às 19h00 excluindo 01/Jan e 25/Dez

R. SRV 11. A disponibilidade mensal do serviço é apresentada na Tabela 2:

Tabela 2 – Disponibilidade mensal do serviço

	Disponibilidade mensal do serviço
Plataforma Standard	99.5%
Plataforma Enterprise	99.95%

R. SRV 12. São considerados períodos que não contam para a disponibilidade do serviço os seguintes:

a. Aqueles em que o Cocontratante ou a Agência I.P. estejam a efetuar manutenções programadas;

b. Os que resultem da rescisão conforme descrito no contrato;

c. Os que resultem da suspensão do serviço por motivos de pagamentos em atraso;

d. Aqueles que possam ter sido causados por fatores fora do controlo da Cocontratante, incluindo qualquer evento de força maior, acesso à internet ou motivos associados;

e. Os que resultem de ações ou inações por parte da Agência I.P. ou de um terceiro que esteja a agir em nome da Agência I.P.;

f. Os que resultem do equipamento, software ou outro equipamento da Agência I.P. ou de um terceiro, contratado pela Agência I.P.;

g. Os que forem causados por utilização do software de forma inconsistente tendo em conta a documentação ou orientação da Outsystems;

h. Os que forem causados por utilização do software após a recomendação, por parte da Outsystems, de uma utilização distinta;

i. Os que forem atribuíveis a atos de indivíduos que obtiveram acesso não autorizado ao software, por falha da Agência, I.P. relativamente à manutenção, controlo de segurança e acesso ao software;

j. Os que forem atribuíveis a atos ou omissões do contratante ou dos seus colaboradores, agentes, fornecedores ou vendedores, ou qualquer indivíduo que tenha obtido acesso ao software e/ou serviços de apoio e atualizações por meio de equipamentos ou credenciais da Agência, I.P.;

k. Os que forem resultantes da implementação ou execução de aplicações no sistema PaaS nas quais, por complexidade ou erros de programação das respetivas aplicações, não são capazes de responder de forma consistente e bem-sucedida aos pedidos de utilizador, com prazos definidos, sem erros de qualquer espécie, e sem comportamentos suscetíveis de consumo excessivo de recursos subjacentes de hardware ou software, ou que causem restrições de acesso a esses mesmos recursos.

R. SRV 13. Os tempos a cumprir para a recuperação de falhas no serviço são os seguintes:

Tabela 3 – Recuperação do serviço

	Plataforma Standard	Plataforma Enterprise
RTO	12 horas	15 minutos
RPO	24 horas	1 minuto

R. SRV 14. Na Tabela 4 apresentam-se as tipificações dos pedidos de suporte e os tempos máximos para análise de incidentes e receção de contacto com apresentação de proposta para solucionar o problema:

Tabela 4 – Pedidos de suporte e tempos de resposta

			Tempo de resposta		Acompanhamento	
Tipificação	**Descrição**	**Aplicabilidade**	**Standard**	**Enterprise**	**Standard**	**Enterprise**
Urgent	Perda total do serviço ou de uma das suas componentes relevantes que impossibilitam a sua utilização	Ambientes de Produção	2 horas (dentro do horário de suporte)	2 horas	Resolução do pedido feita durante o horário de suporte Atualização do status - 2 vezes por dia	Resolução do pedido feita 24 horas x 7 dias por semana Atualização do status – Após a 1ª resposta
High	Perda parcial do serviço com impacto severo no negócio que impossibilita a sua utilização	Todos os Ambientes	4 horas (dentro do horário de suporte)	4 horas	Atualização do status - 1 vez por dia	Atualização do status - 8 em 8 horas
Normal	Perda parcial do serviço, que provoca inconveniência, mas o serviço pode ser	Todos os Ambientes	2 dias úteis		Atualização do status a cada 2 semanas	

	utilizado até à resolução			
Low	Sem perda do serviço e não impede o funcionamento do sistema	Todos os Ambiente	5 dias úteis	Atualização do status a cada 4 semanas

3.1. Incumprimentos associados aos Níveis de Serviço

R. SRV 15. Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação das falhas associadas aos Níveis de Serviço, em caso de não concretização dos objetivos relacionados com a disponibilidade mensal do serviço por parte do COCONTRATANTE .

R. SRV 16. O valor a utilizar para a aplicação das Penalizações referentes aos Níveis de Serviço é a percentagem do valor da subscrição anual que diz respeito ao mês em que ocorreu o incumprimento.

R. SRV 17. O cumprimento dos níveis de serviço será verificado mensalmente, a partir da data de início da vigência do contrato. Em caso de serem identificados incumprimentos, haverá lugar a abatimentos no valor da renovação da subscrição anual.

R. SRV 18. Em função da disponibilidade mensal do serviço abaixo do nível acordado, poderão ser atribuídas penalizações ao COCONTRATANTE. que serão determinadas de acordo com a tabela seguinte:

Tabela 5 – Níveis de Serviço e penalizações

	Disponibilidade mensal do serviço	**Penalizações**
Plataforma Standard	Entre 99.5% e 99%	10%
	Inferior a 99%	25%
Plataforma Enterprise	Entre 99.95% e 99.5%	10%
	Inferior a 99.5%	25%

R. SRV 19. O abatimento será aplicado através da multiplicação do valor total da Penalização (ver Tabela 5) pela percentagem do valor da subscrição anual que diz respeito ao mês em que ocorreu o incumprimento.

R. SRV 20. Os abatimentos não constituem nem prejudicam a aplicação das penalizações por incumprimentos contratuais, nos termos fixados na Parte I do CE.

3.2. Requisitos Técnicos Transversais

De modo transversal, o COCONTRATANTE deve ter em consideração que os SERVIÇOS a adquirir, devem garantir:

R. SRV 21. A utilização de mecanismos de identificação eletrónica Autenticação.GOV incluindo Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) (incluindo Dirigentes e Funcionários Públicos, Administradores e Gerentes de Empresas, Eleitos locais, e membros de ordens profissionais).

R. SRV 22. A assinatura eletrónica de todos os documentos que necessitem de assinatura, com Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais.

R. SRV 23. A ligação à plataforma iAP, enquanto plataforma de integração transversal à Administração Pública, quer para consumo de webservices disponibilizados por outras entidades, quer para disponibilização de webservices para outras entidades.

R. SRV 24. O cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) e das regras relativas ao quadro de interoperabilidade semântica, devendo a produção e/ou divulgação de informação, no âmbito dos sistemas de informação e respetivas componentes aplicacionais financiados, ser assegurada através de dados abertos, permitindo a disponibilização dos data sets produzidos na plataforma dados.gov.pt.

R. SRV 25. A adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em https://usabilidade.gov.pt e em http://www.acessibilidade.gov.pt, respetivamente.

R. SRV 26. A integração com a plataforma Notificações Eletrónicas do Estado.

R. SRV 27. A articulação com o CES (Catálogo de Entidades e Serviços), no sentido de garantir a identificação unívoca das entidades públicas e serviços alvo dos investimentos.

R. SRV 28. A produção de forma automática do conjunto de dados abertos (através dados.gov) que alimentam o Portal Mais Transparência.

Apêndice I

Tipo de subscrição e número de utilizadores por ano

As quantidades a contratar para o licenciamento Outsystems em plataforma *cloud* com modelo PaaS (Platform as a Service) são as seguintes:

Tabela 6 - Tipo de subscrição e número de utilizadores, para cada ano

Descrição	2023	2024	2025
Plataforma Standard	1	1	0
Plataforma Enterprise	0	0	1
Utilizadores Externos	500.000	500.000	500.000
Utilizadores Internos	600	600	600

Requisitos da plataforma Outsystems

A plataforma deverá possuir os seguintes requisitos:

1. **Arquitetura**
    a. Permitir uma implementação em ambientes do tipo farm, com vários servidores de front-end;
    b. Permitir que as adições de novos servidores front-end à farm possam ser feitas de forma simples e automática, permitindo expandir a infraestrutura caso exista essa necessidade, assegurando a rápida escalabilidade para fazer face a picos de utilização;
    c. Permitir que a implementação e configuração de aplicações em todos os front-end da farm seja feita automaticamente (ou seja, sem configuração manual), permitindo ainda a implementação fácil de diferentes aplicações para separar servidores front-end simplesmente através de configuração;
    d. Disponibilizar 3 ambientes distintos, produção, integração e desenvolvimento e ser escalável caso se queira adicionar mais ambientes no futuro;
    e. Assegurar a correta segregação de ambientes de desenvolvimento e de testes, permitindo ainda a coexistência de vários ramos de desenvolvimento;

f. Ser alicerçada num stack web standard, correndo aplicações ASP.NET em servidores web Microsoft IIS e bases de dados Microsoft SQL Server, sem depender de intérpretes runtime proprietários;

g. Assegurar que qualquer atualização da própria plataforma, incluindo correções de segurança, é disponibilizada em todos os ambientes;

h. Estar instalada na União Europeia;

i. Possibilitar a criação de canais seguros de comunicações (VPNs) que possibilitem comunicação bidirecional, de forma a ser possível aceder a artefactos existentes nas instalações da Entidade Adjudicante (Web Services, bases de dados, servidores de ficheiros, p. ex.) e, em sentido contrário, a artefactos existentes nas instalações Cloud (bases de dados transacionais, p. ex.).

2. Componentes e Serviços

a. Suportar todo o ciclo de vida das aplicações, fornecendo uma consola centralizada para a configuração de soluções móveis e web - nomeadamente, pedidos de utilizadores, processos em lote, serviços web e variáveis globais;

b. Promover uma abordagem low-code para a entrega rápida de aplicações tendo por base um modelo de desenvolvimento visual para todas as camadas da aplicação, mas permitindo estender as aplicações com código standard e bibliotecas quando o desenvolvimento visual não corresponda aos requisitos;

c. Deve ser assegurado o licenciamento para todas as bibliotecas de objetos disponíveis, bem como a capacidade de gerar objetos novos, que contemplem todos os requisitos de desenvolvimento e evolução das soluções;

d. A biblioteca técnica de recursos disponibilizada deve incluir notas técnicas, utilitários e ferramentas de suporte, exemplos de aplicações e fóruns da comunidade de desenvolvimento;

e. A capacidade de desenvolvimento em Application Objects (AO) deverá ser ilimitada:

f. Disponibilizar um processo de instalação totalmente automatizado para novas versões das aplicações, com passagem por todos os ambientes. Esse processo deverá fazer a instalação de todas as camadas da aplicação sem qualquer intervenção manual;

g. Permitir organizar automaticamente todos os artefactos da solução e todas as suas dependências, inclusive entre ambientes, controlando a criação de versões de cada artefacto.

h. Fornecer um controlador de versões onde seja possível, por exemplo efetuar o rollback para uma versão anterior usando mecanismos automáticos;
i. Ter um catálogo de serviços partilhado de plug-ins nativos facilmente pesquisável;
j. Ter a capacidade de publicar automaticamente qualquer componente aplicacional nesse mesmo catálogo que possa ser explorada, copiada ou reutilizada por outros utilizadores;
k. Suportar a segmentação do desenho das soluções em, pelo menos, 4 camadas: modelo de dados, lógica de negócio, interface de utilizador e processos de negócio;
l. Fornecer ferramentas avançadas para a colaboração, incluindo compare & merge visual, refactor após alteração de código, sandboxes isoladas de utilizadores e deteção de conflitos entre vários ramos de desenvolvimento;
m. Incluir um designer visual de processos de negócio totalmente integrado com as aplicações geradas, assim como o respetivo mecanismo de execução das suas instâncias, possibilitando que todos os estados, eventos e passos possam ser interrogados externamente;
n. Incluir um mecanismo de análise de impacto que permita aos operadores compreender claramente quais são os processos de negócios afetados pela alteração de um processo de negócio existente.
o. Incluir um mecanismo de análise de impacto que valide a consistência entre todas as camadas das aplicações em tempo real. Deve rastrear as dependências entre os diferentes módulos permitindo identificar o impacto de alterar um módulo face às suas dependências;
p. Gerar as dependências entre as aplicações móveis. Ao implementar uma aplicação para produção, as dependências também devem ser automaticamente identificadas e implementadas. Ao alterar uma dependência, um mecanismo de análise de impacto deve indicar quais as aplicações afetadas;
q. Permitir que quando se altere uma camada da aplicação (p. ex. campo da base de dados) qualquer impacto nas restantes camadas (p. ex. um ecrã ou regra de negócio) seja imediatamente visível;
r. Permitir a configuração de um package de implementação usando uma análise de dependência e análise de impacto que permita a validação caso alguma aplicação existente tenha sido afetada negativamente pela implementação;

s. Permitir o design visual de possam ser executados somente no dispositivo, ou seja, sem necessidade de entrar em contato com o servidor ou executar do lado do servidor de código;
t. Permitir a definição da lógica de negócio de qualquer complexidade (p.ex. incluindo a interação com sistemas externos, serviços web, queries para bases de dados) num flow-chart flexível e numa linguagem visual;
u. Permitir a existência de tenants lógicos para segregação do acesso a dados entre entidades clientes;
v. Garantir uma experiência do utilizador multicanal com aplicações web e mobile. As aplicações web deverão ser baseadas em standards de indústria (HTML5, CSS3, Javascript e React, por exemplo) e as aplicações móveis deverão ter o mesmo código base e disponibilizar compilação nativa para Apple iOS e Google Android; esta geração não deve implicar a instalação de ferramentas de desenvolvimento da Apple ou Google – ou seja, deve ser totalmente executada pela plataforma;
w. Permitir a utilização de aplicações em dispositivos móveis em modo offline, permitindo a utilização de bases de dados móveis nativas e com capacidade de modelar visualmente as tabelas que serão criadas nas bases de dados locais dos dispositivos móveis além da capacidade para modelar queries para a base de dados numa linguagem totalmente visual;
x. Possibilitar o desenho de lógicas de sincronização off-line complexas sem codificação: deteção de conflitos, merge de registos, suportar criação/eliminação/atualização de registos no dispositivo e no sistema central, etc.;
y. Integrar com as componentes dos dispositivos móveis, nomeadamente câmara (incluindo leitura de código de barras), geolocalização, contactos, calendário, sistema de ficheiros e notificações, entre outros;
z. Permitir a definição da lógica de negócio do lado do cliente para aplicações móveis nativas, incluindo interação com cache de dispositivos locais e num flow-chart totalmente flexível, permitindo que estas regras possam correr offline;
aa. Permitir o isolamento do modelo de dados físico, invocando serviços para acesso aos mesmos via Stored Procedures ou Web Services;
bb. Permitir a reutilização de templates de design para melhorar a experiência de utilização separando a lógica de programação da camada de visualização num modelo MVC (Model View Controller);

cc. Fornecer um debugger visual que permita solucionar problemas relacionados com processos de negócio, regras de negócio e web interfaces de forma visual e passo a passo;

dd. Permitir gerar documentação automática das aplicações desenvolvidas, considerando as várias versões das mesmas.

ee. Permitir a orientação ao desenvolvimento de soluções horizontais.

ff. Disponibilizar um processo de Software Development Life Cycle (SDLC) robusto.

gg. Apresentar a capacidade de geração de código nativo em simultâneo para plataforma web e mobile.

3. Segurança

a. Assegurar a conexão segura a ambiente de desenvolvimento em cloud;

b. Acautelar a capacidade de cifragem de dados, tanto em trânsito como em repouso;

c. Garantir a proteção (firewalls) e controlo de acessos, devendo o processo de autenticação ser unívoco;

d. Garantir que as aplicações geradas sejam de elevada qualidade no que respeita à prevenção de ameaças à segurança, particularmente, a plataforma deve garantir que o código gerado esteja dentro dos limites de aceitação de análises de código estático na indústria, nomeadamente a nível de SQL Injection e Javascript Injection;

e. Fornecer uma consola central para a configuração da segurança que permita especificar quais os componentes que podem ser reutilizados ou alterados por utilizadores específicos;

f. Permitir cifragem ao nível de Connection String para acesso a bases de dados;

g. Garantir que o acesso à informação é limitado por parte do Cocontratante, na medida do necessário à boa execução do serviço contratado, tendo por base o princípio da necessidade de saber;

h. Garantir que a informação a que vier a ter acesso ou que for produzida por via da prestação de serviços, fica guardada em equipamento protegido e com controlo e registo de acessos;

i. Assegurar que todos os acessos a esta informação, independentemente dos respetivos objetivos, são rastreáveis, ou seja, que comportem nomeadamente, o registo/informação acerca do momento do acesso, utilizador e propósito (visualização, alteração, eliminação, cópia);

j. Garantir que toda e qualquer a transmissão de dados que ocorra é devidamente cifrada de acordo com o legalmente definido.

4. Integrações

a. Fornecer componentes out-of-the-box para integração com bases de dados Oracle Database, Microsoft SQL Server e bases de dados No-SQL;

b. Permitir a criação automática instantânea de interfaces de utilizador sobre tabelas de bases de dados externas. As interfaces geradas devem ser totalmente personalizáveis e devem funcionar corretamente para modelos responsive para smartphones, tablets e PCs;

c. Permitir integração out-of-the-box de ferramentas de testes técnicos / funcionais ou não apresentar constrangimentos na utilização de software Open-Source para gestão de testes, sendo que nesse caso devem ser indicadas as ferramentas Open-Source recomendadas para integração na plataforma de desenvolvimento proposta;

d. Permitir Single-Sign-On (SSO), seja através de integração direta com Microsoft Active Directory, seja recorrendo à utilização de Identity Providers externos que se exponham via SAML 2.0, de onde também receberá memberships e/ou claims;

e. Permitir a criação de componentes de integração personalizados com as linguagens Microsoft .NET;

f. Ter capacidade de integrar e disponibilizar serviços SOAP e REST como objetos visuais utilizando meios de definição de use cases de integração com múltiplos sistemas (p. ex. regras de sincronização) numa linguagem tipo flow-chart visual;

g. Permitir a integração com as regras de back-end e dados criados com a linguagem visual no lado do cliente. Essa integração com as regras e dados de back-end deve ser executada através de serviços REST e sem necessidade de código;

h. Permitir a ligação a um sistema SAP e explorar visualmente todos os RFCs padrão e não padrão no sistema, incluindo a capacidade de ler as entradas / saídas e a documentação do RFC;

i. Permitir a manipulação visual de qualquer um dos componentes de integração mencionados acima e adicioná-la a uma regra de negócio de modo visual (flow-chart);

j. Possuir a capacidade de integração com ferramentas externas de gestão de versões/ configurações (p. ex. GitHub, Microsoft Azure DevOps) para permitir um ambiente de desenvolvimento integrado e controlo de passagens entre ambientes (CI/CD);

k. Permitir a integração com sistemas externos de uma forma totalmente low-code;

l. Apresentar a capacidade de integração com os sistemas da Agência, I.P. e sistemas externos.

5. **Serviços de Salvaguarda**

    a. Para além das salvaguardas necessárias para cumprir o RPO definido no âmbito dos níveis de serviço, a plataforma deverá garantir que são feitas cópias de segurança diárias, totais ou diferenciais, alojadas em cold storage, seguindo a seguinte política de retenção:

    b. Diários, on e off premises: Últimos 15 dias;

    c. Semanais, apenas off premises: Últimas 12 semanas;

    d. Mensais: apenas off premises: Últimos 6 meses.

    e. A plataforma deve estar sujeita a um Plano de Continuidade de Negócio, da responsabilidade do cocontrantante, cuja componente de Disaster Recovery deverá prever, para além dos níveis de serviço, níveis de suporte, capacidade de monitorização e substituições de peças de hardware e software, a metodologia e frequência dos testes regulares de recuperação;

    f. Permitir à Agência, I.P. poder executar o código produzido noutros sistemas.

6. **Perfis**

    a. Oferecer uma consola central para a configuração da segurança que permita um controlo refinado sobre o que cada utilizador pode fazer em cada ambiente;

    b. Permitir diferenciar os perfis que podem instalar em ambientes não produtivos de perfis que podem instalar em ambientes produtivos;

    c. Permitir a criação de utilizadores com perfis específicos de administração e de desenvolvimento, com possibilidade de distinção entre vários níveis de permissão;

    d. Permitir a criação de aplicações com secções publicas que sejam acedidas por perfis de utilizadores anónimos, que não careçam de autenticação;

    e. Permitir a criação de grupos de utilizadores externos para acesso a zonas especificas das aplicações.

7. **Certificações da plataforma**

    A plataforma tem de possuir as seguintes certificações:

    a. Certificação ISO 27001;

    b. Certificação ISO 22301;

    c. Certificação ISO 27017;

    d. Certificação ISO 27018;

    e. Certificação ISO 9001