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

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de serviços de desenvolvimento do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores

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 desenvolvimento do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores na sequência de procedimento de ajuste direto.

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 Pedro Miguel Brazão de Sousa Freitas.

Cláusula 4.ª

Despacho de autorização de despesa

O presente procedimento foi objeto de autorização de despesa do Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública por despacho datado de 28 de Outubro de 2022.

Cláusula 5.ª

Vigência

O contrato terá início no dia seguinte à sua publicitação no Portal Base e mantém-se em vigor durante 36 meses, 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 6.ª

Negociação

O presente contrato não é objeto de negociação.

Cláusula 7.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) Desenho de um Canal de Denúncia para todo o Governo Regional dos Açores, em conformidade com a Lei n.º 93/2021, de 21 de dezembro e com as orientações do contraente público;
b) Elaboração de modelo de encaminhamento de denúncias internas e externas, com encriptação de dados, sem prejuízo do disposto em legislação em matéria de dados pessoais;
c) Configuração de perfis diferenciados para a gestão do canal e para gestores de denúncias, com pelo menos 5 administradores de sistema e 50 utilizadores operadores da plataforma;
d) Fornecimento da solução em infraestrutura própria e disponibilizada com um serviço (*SaaS – Software as a Service*).

2. O canal de denúncias deverá ser elaborado conforme o seguinte modelo:

a) Desenvolvimento do *Front Office* para os denunciantes;
b) Desenvolvimento do *Back Office* para a Gestão de Denúncias;
c) Customização de *Workflows*, formulários, relatórios de estatísticas e alarmística;
d) Customização da interface gráfica, de acordo com a imagética do Governo dos Açores;
e) Gestão de perfis de utilizador;
f) Serviço de *Audit Logging*;
g) Integração com o Autenticação.gov (2 fatores) e GRA.ID.
h) Preparado para suportar múltiplos domínios de autenticação – em particular o suporte à futura plataforma de autenticação Azor.ID.

3. As obrigações previstas no número anterior serão elaboradas em conformidade com o disposto nas cláusulas técnicas.

Cláusula 8.ª

Afetação de recursos

1. Em virtude de se pretender uma solução customizada à medida para as várias entidades do GRA, será necessário o concorrente apresentar uma equipa de desenvolvimento que tenha, pelo menos, os seguintes perfis: 1 (um) Gestor de Projeto Sénior, 1 (um) Engenheiro de Segurança, 1 (um) UI/UX designer, 1 (um) Software Developer, sendo que devem ter os seguintes requisitos obrigatórios para execução do contrato:

Perfil Gestor de Projeto

- Experiência de pelo menos 5 anos em Gestão de Projetos em pelo menos 5 projetos de desenvolvimento de software;
- Certificação PMP (Project Management Professional) ou equivalente;
- Certificação CISSP (Certified Information Systems Security Professional) ou equivalente.

Perfil Senior Security Engineer (Engenheiro de Segurança)

- Experiência como CISO de entidades que comprovadamente respeitem elevados padrões de segurança (ISO27001);

- Experiência em pelo menos 5 projetos de disponibilização de segurança na implementação de plataformas online, utilizando criptografia e infraestruturas de chaves públicas no desenho e implementação dos projetos.

Perfil *Software Developer*

- Pelo menos 2 anos ou mais de experiência em Angular ou equivalente;
- Pelo menos 5 anos ou mais de experiência em HTML ou equivalente;
- Pelo menos 5 anos ou mais de experiência em CSS ou equivalente;
- Pelo menos 5 anos ou mais de experiência em JavaScript ou equivalente.

2. 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. Os recursos humanos deverão ter um vínculo contratual com a entidade adjudicatária à data da entrega da proposta.

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 afetos 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 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 9.ª

Local da prestação do serviço

1 - O local de prestação do serviço situa-se no território das ilhas que compõem o arquipélago dos Açores, podendo ser realizado em regime remoto.

2 – O disposto no número anterior não prejudica o dever de o cocontratante se deslocar para as reuniões necessárias a acordar com o contraente público.

3 – Correm por contra do cocontratante os custos com deslocações e alojamento para prestação de serviços no território da Região Autónoma dos Açores.

Cláusula 10.ª

Prazo para a prestação de serviços e pagamentos

1. A prestação de serviços terá um prazo de 1 (um) mês para a implementação das customizações e disponibilização da plataforma online, operacional.

2. Tratando-se de um serviço de subscrição com duração de 3 (três) anos, o pagamento deverá ser realizado de acordo com o seguinte:

a) Custo de Customização e primeiro ano de subscrição – aquando da disponibilização da plataforma operacional, e após o envio de evidências e da confirmação da prestação do serviço por parte do contraente público;
b) Pagamento de segundo ano de subscrição, findo o primeiro ano de operação;
c) Pagamento do terceiro ano de subscrição, findo o segundo ano de operação;

Capítulo II

Obrigações do cocontratante

Cláusula 11.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 12.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 público 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 13.ª

Subcontratados

1. O cocontratante poderá subcontratar outras empresas, em conformidade com o previsto na Lei.

2. 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.

Cláusula 14.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 15.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;

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, acidental ou ilícita, a perda acidental, 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 16.ª

Preço-base e condições de pagamento

1. O preço base é de 64.000,00€ (sessenta e quatro mil euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor, sendo este o valor total para os 3 anos de contrato.

2. O cocontratante deverá apresentar os preços discriminados por anos, nomeadamente:

- Primeiro ano, contemplando os preços para customização e subscrição do primeiro ano, num total de 49% do preço, após verificadas as condições da cláusula 10.ª;
- Segundo ano – Subscrição do segundo ano, num total de 25,5%;
- Terceiro Ano – Subscrição do terceiro ano, num total de 25,5%.

3. O pagamento será efetuado em conformidade com as condições previstas no número 2 da cláusula 10.ª.

Cláusula 17.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 18.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 19.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 20.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 21.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 22.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.

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 23.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.

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 24.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 preclude 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 25.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 26.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 27.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 28.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 29.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 30.ª

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

1. 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.

2. O cocontratante obriga-se ao estrito cumprimento do Princípio "Não Prejudicar Significativamente" do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de fevereiro de 2021 que cria o Mecanismo de Recuperação e Resiliência.

Cláusula 31.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, designadamente as constantes em https://recuperarportugal.gov.pt/comunicacao/.

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 32.ª

Cumprimento de normas de código de conduta

O cocontratante na execução das prestações estará sujeito ao cumprimento das normas do código de conduta do contraente público que lhe sejam aplicáveis.

Cláusula 33.ª

Contagem de prazos

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

Cláusula 34.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 – Cláusulas técnicas

1. Introdução

Em linha com o disposto no Programa do Governo Regional quanto a modernização administrativa e as boas práticas em matéria de desenho de serviços públicos pretende-se a criação de Canal Único de Denúncias - Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores (adiante abreviadamente referenciado por GRA), para utilização pelos departamentos do Governo Regional e entidades Inspetivas da Região, com acessos diferenciados e seguros.

Na ótica do denunciante (seja cidadão, empresário ou trabalhador público) existirá uma única "porta de entrada" para submissão da denúncia e acompanhamento da respetiva tramitação, tornando o serviço mais acessível e transparente.

O Canal de Denúncia do GRA irá garantir plenamente a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos denunciantes, para além da anonimização sem prejuízo do acompanhamento do processo e eventual interação - de forma cifrada – entre denunciante e gestor do processo.

Estará previsto igualmente, e em linha com a legislação em vigor, a criação de Canal de Denúncia por voz, com a criação de um único número de telefone em que o cidadão possa fazer a sua denúncia, novamente com todas as medidas de salvaguarda da privacidade e proteção dos dados pessoais do denunciante.

A criação deste novo canal de voz obriga a que a plataforma do Canal de denúncia tenha prevista uma interface para que possa receber as denúncias efetuadas por esse meio.

O "Canal de Denúncia do GRA" abrangerá toda a administração pública regional, existindo duas grandes Opções "Denúncia Interna" e "Denúncia Externa";

1. No que se refere à denúncia interna:
    - Sendo um trabalhador do serviço onde pretende apresentar denúncia deverá ser utilizado preferencialmente este tipo de canal;
    - A "Denúncia Interna" apresentará uma listagem dos diferentes departamentos do GRA, devendo o denunciante selecionar o departamento onde exerce funções e sobre o qual pretende apresentar uma denúncia;
    - Será disponibilizada a opção de denúncia anónima ou de pedido de anonimato;

- Ao submeter a denúncia será enviado um alerta para o serviço ou pessoa responsável, designados para o efeito por cada um dos departamentos do GRA;
- No final será disponibilizado um código que permitirá ao denunciante acompanhar o tratamento da sua denúncia.

2. No que se refere à denúncia externa:
   - Pode ser utilizada por qualquer cidadão;
   - A "Denúncia Externa" apresentará uma listagem dos diferentes domínios sobre a qual recai a denúncia;
   - A lista de domínios deverá ser customizável e adaptada à legislação e à especificidade Regional, os domínios de denúncia externa atuais, e aplicáveis na Região, são:
     - Contratação Pública;
     - Branqueamento de capitais, mercados financeiros, financiamento de terrorismo;
     - Segurança e conformidade dos produtos;
     - Proteção ambiental;
     - Saúde pública;
     - Defesa do consumidor;
     - Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
   - A denúncia será reencaminhada para o serviço inspetivo competente de acordo com a referenciação associada a cada domínio.
   - Será garantindo o reencaminhamento entre as diferentes entidades inspetivas, caso seja verificado que a denúncia tenha sido categorizada de forma incorreta pelo cidadão;
   - Ao submeter a denúncia será enviado um alerta para o serviço ou pessoa responsável;
   - No final será disponibilizado um código que permitirá ao denunciante acompanhar o tratamento da sua denúncia.

2. Objetivos

O grande objetivo deste procedimento é a aquisição de uma plataforma que esteja disponível online, publicada na internet, que assegure um canal de denúncia que cumpra os seguintes objetivos macro:

- Cumprimento legal da Norma Europeia e Legislação Portuguesa;
- Identificação de más condutas;
- Proteção de colaboradores e denunciantes externos garantindo a confidencialidade do denunciante;
- Indivíduos não autorizados não devem poder aceder às informações contidas na denúncia;
- A organização deve confirmar o recebimento da denúncia até 7 dias após a emissão da mesma;
- O departamento ou pessoa alocada para o tratamento deve efetuar o tratamento, manter o contacto com o denunciante, solicitar mais informações se necessário, e relatar a evolução dos mesmos até 3 meses após o recebimento da denuncia.

Assim sendo, pretende-se que a plataforma a ser fornecida suporte os seguintes requisitos gerais:

- solução ser desenhada tendo em atenção a conformidade com a Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro e o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD);
- Assegurar a encriptação dos dados dos denunciantes e de todas as comunicações entre serviços da plataforma e as interfaces do serviço;
- Configuração de perfis diferenciados para Gestão da Plataforma (5 Administradores) e para Gestores de Denúncias (50 utilizadores);
    - Gestores de denúncia que poderão ser os interlocutores identificados pelos departamentos do Governo regional e utilizadores das entidades inspetivas da Região.
- Design customizável e adaptado ao design e normas gráficas do Governo Regional;
- Configuração de *workflows* e formulários de acordo com a legislação vigente e com o fluxograma descrito neste caderno de requisitos;
- Apresentação de relatórios com estatísticas de tratamento;
- Alarmística para notificação dos atores do processo de denúncia;
- Fornecimento da solução em infraestrutura própria e como um serviço (SaaS);

- Ser possível a migração para um servidor na infraestrutura do GRA – se assim for requisitado futuramente.

3. Descrição da Solução pretendida

3.1. Componentes da solução

É pretendido que a solução possua pelo menos os seguintes componentes que deverão suportar a operacionalidade da plataforma Canal de Denúncia:

- Disponibilização de *FrontOffice* para os cidadãos poderem submeter as suas denúncias;
- Disponibilização de um *Backoffice* para que os interlocutores dos Departamentos do Governo e das entidades inspetivas da Região poderem gerir as denúncias;
- Disponibilização de um *Backend* em que possa ser possível aos Administradores de sistema poderem customizar os Formulários, Relatórios de Estatísticas e Alarmística;
- Disponibilização de Componente de Gestão de Perfis de utilizador;
- Serviço de *Audit Logging*;
- Serviço de integração com Múltiplas fontes de autenticação (Autenticação.gov (2FA) e GRA.ID)

São descritos de seguida alguns requisitos pretendidos para os componentes principais:

3.1.1. FrontOffice

- Design da Plataforma deverá ser customizado para apresentar a imagética adequada ao Governo Regional dos Açores;
- Criação de formulário à medida e com várias opções (submenus) a ser definido no início de projeto;
- Deverá suportar dois tipos de denúncia – Denúncia Interna (para colaboradores da Administração Pública Regional) e Denúncia Externa (para todos os cidadãos);
- Para ambos os tipos de denúncia, o denunciante poderá optar por identificar-se ou permanecer anónimo;
- Possibilidade de partilha automática dos seus dados via CMD ou CC (e no futuro com Azor.ID);
- Possibilidade de consultar o estado da denúncia utilizando um token/password gerado aquando da sua criação;

- Possibilidade de leitura e resposta a mensagens do Gestor das Denúncias (Chat);
- Plataforma Multilingue (PT e EN);
- Design responsivo em dispositivo com vários tipos de ecrã (móveis e PC´s);

3.1.2. BackOffice

- Deverá suportar autenticação ID.GRA, por forma a que os gestores de denúncia possam aceder de forma segura às denúncias afetas a si;
- Deverá permitir um canal de chat para que possa interagir com o denunciante;
- Poderá reencaminhar a denúncia para outros departamentos (caso denúncia interna) ou para outras entidades inspetivas (caso denúncia externa), caso o gestor de denúncia identifique que a mesma tenha sido mal categorizada pelo denunciante;
- Deverá poder ver a data que a denúncia foi submetida, por forma a cumprir com os prazos legalmente impostos;
- Deverá receber alertas /notificações de receção de novas denúncias ou mensagens relativas à sua afetação;
- Preferencialmente as denúncias que tenham ultrapassado os prazos devem ser destacadas na plataforma;
- Deverá permitir alterar o estado da denúncia, indicando se a mesma foi já respondida – fluxo a ser definido na fase de projeto;
- Deverá ser possível aceder a *dashboards* com informação de produção – a serem definidos em fase de projeto;
- Deverá poder aceder às denúncias feitas pelo sistema IVR, que integrará com a plataforma do canal de denúncias através de *webservices* REST, na qual terá acesso ao ficheiro de voz, podendo o gestor de denúncia corrigir certos campos que tenham sido incorretamente transcritos pelo sistema IVR.

3.1.3. Backend (Gestão)

- Design da Plataforma deverá ser customizado para apresentar a imagética adequada ao Governo Regional dos Açores;
- Relatórios de auditoria com os acessos à plataforma (*Audit Logging*);
- Criação de *Workflows* à medida, com classificação e categorias a definir no início do projeto;

- Acesso a Relatórios de estatísticas de acordo com o perfil;
- Gestão / customização de alarmística e notificações de acordo com os perfis ou ações que despoletem as notificações;
- Gestão da Lista de Categorias das denúncias externas, devendo ser possível a alteração das categorias, acrescentar novas categorias e configurar qual o perfil da unidade inspetiva que irá receber as denúncias dessa categoria;
- Deverá ser disponibilizada uma interface que indique o *logging* das mensagens recebidas por parte do IVR, por forma a poder suportar algum tipo de *troubleshooting* – igualmente deverá ser previsto a indicação do estado de comunicação com o IVR;

3.1.4. Gestão de Perfis de Utilizador

Deverá ser permitido ao Administrador de sistema a Criação e Gestão de Perfis de Utilizador. Deverá ser possível a criação de entidades, nomeadamente Departamentos e Entidades inspetivas, ficando os gestores de denúncia afetos a essas mesmas entidades, por forma a que sejam atribuídas corretamente as denúncias.

Perfis de utilizador a serem considerados:

- 5 x Administrador geral do GRA – *SuperUser*
    - Tem acesso às denúncias em tratamento por parte de todos os Gestores;
    - Pode solicitar alteração dos Formulários via Serviço de Suporte;
    - Pode solicitar alteração dos *Workflows* via Serviço de Suporte;
    - Estatísticas gerais de denúncias;
    - *Audit Logging*;
    - Tempos gastos na resolução por gestor;
    - Alarmística;
    - Criação de novos utilizadores;
    - Alocação de denúncias por entidade organizativa (Departamentos do GRA);
    - Formulário específico para recebimento de denuncias por telefone ou presencialmente;
    - Autenticação por GRA.ID.

- 50 x Gestores de Denúncias

- Tem acesso às denúncias alocadas a si ou ao departamento do GRA à qual está associado;
- Acesso a estatística de tratamento de denúncias;
- Troca de mensagens escritas (chat) com o denunciante;
- Autenticação por GRA.ID.

3.2. Integração com IVR

Tal como referido anteriormente, será requisito de implementação no canal de denúncia a integração com um sistema IVR a ser fornecido fora do âmbito deste procedimento.

Neste capítulo é descrito o fluxograma de resposta ao canal de voz, que irá permitir aos cidadãos apresentarem as denúncias, mas que é pretendido que as respostas sejam tramitadas com a utilização da plataforma do Canal de Denúncia:

A linha de denúncia do Governo dos Açores tem o seguinte modo de funcionamento:

1 – O cidadão ou empresa liga para o número 300 XXX XXX

2 - O sistema IVR (Interactive Voice Response) atende a chamada com a seguinte mensagem: “Ligou para a linha de denúncia do Governo dos Açores, pretende que a sua denuncia seja anónima? Para sim PRIMA 1, para não PRIMA 2”.

Denúncia Anónima e Trabalhador da Administração Pública Regional dos Açores:

1 - Escolheu ser denunciante anónimo. É trabalhador da Administração Pública Regional dos Açores? Para sim PRIMA 1, para não PRIMA 2;

2 - Diga qual a Secretaria Regional que pretende fazer a denúncia (O cidadão deve indicar verbalmente a Secretaria Regional, o sistema verifica se existe na sua Base de Dados e confirma com o cidadão, exemplo:

O cidadão indicou: Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, o sistema de seguida questiona o cidadão, “se indicou Secretaria Regional das Finanças ,Planeamento e Administração Pública, PRIMA 1, se não PRIMA 2 e diga novamente a Secretaria Regional a que pertence”.

5 - “De seguida pode gravar a sua denúncia e no final prima cardinal, o tempo máximo para a sua denuncia é de 1 minuto, o áudio desta chamada será guardado, registado e transcrito para o sistema de denúncias do Governo dos Açores.”

6 - “O seu registo de denúncia ficou registado com o código AB255DF, pode consultar o estado do seu processo no site denuncia.azores.gov.pt”

Denuncia Não Anónima e Trabalhador da Administração Pública Regional dos Açores:

1 - Escolheu Identificar-se. É trabalhador da Administração Pública Regional dos Açores? Para sim PRIMA 1, para não PRIMA 2;

2 - De seguida diga o seu Nome, número de contacto telefónico e correio eletrónico, informamos que estes dados ficam registados e conservados por um período de 5 anos. PRIMA 1 para autorizar e prosseguir com a denuncia.

3 - Diga qual a Secretaria Regional que pretende fazer a denúncia, (O cidadão deve indicar verbalmente a Secretaria Regional, o sistema verifica se existe na sua Base de Dados e confirma com o cidadão, exemplo:

O cidadão indicou: Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, o sistema de seguida questiona o cidadão, “se indicou Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, PRIMA 1, se não PRIMA 2 e diga novamente a Secretaria Regional que pertence”.

4 - “De seguida pode gravar a sua denúncia e no final prima cardinal, o tempo máximo para a sua denuncia é de 1 minuto, o áudio desta chamada será guardado, registado e transcrito para o sistema de denuncias do Governo dos Açores.”

5 - “O seu registo de denúncia ficou registado com o código AB255DF, pode consultar o estado do seu processo no site denuncia.azores.gov.pt”

Denuncia Anónima e Externa:

1 - Escolheu ser denunciante anónimo. É trabalhador da Administração Pública Regional dos Açores? Para sim PRIMA 1, para não PRIMA 2;

2 - A sua denúncia é considerada externa, por favor indique qual a área ou domínio que será alvo da sua denúncia:

PRIMA 1 para Contratação Pública; PRIMA 2 para Branqueamento de capitais, mercados financeiros, financiamento de terrorismo; PRIMA 3 para Segurança de Produtos; PRIMA 4 para Proteção ambiental; PRIMA 5 para Saúde pública; PRIMA 6 para Defesa do consumidor; PRIMA 7 para Proteção de dados pessoais

3 - "De seguida pode gravar a sua denúncia e no final prima cardinal, o tempo máximo para a sua denúncia é de 1 minuto, o áudio desta chamada será guardado, registado e transcrito para o sistema de denuncias do Governo dos Açores, ficando guardado durante 5 anos."

4 - "O seu registo de denúncia ficou registado com o código AB255DF, pode consultar o estado do seu processo no site denuncia.azores.gov.pt"

Denuncia Não Anónima e Externa:

1 - "Escolheu Identificar-se. É trabalhador da Administração Pública Regional dos Açores? Para sim PRIMA 1, para não PRIMA 2.";

2 - "De seguida diga o seu nome, número de contacto telefónico e correio eletrónico, informamos que estes dados ficam registados e conservados por um período de 5 anos. PRIMA 1 para autorizar e prosseguir com a denúncia.";

3 - "A sua denúncia é considerada externa, por favor indique qual a área ou domínio que será alvo da sua denúncia:

PRIMA 1 para Contratação Pública; PRIMA 2 para Branqueamento de capitais, mercados financeiros, financiamento de terrorismo; PRIMA 3 para Segurança de Produtos; PRIMA 4 para Proteção ambiental; PRIMA 5 para Saúde pública; PRIMA 6 para Defesa do consumidor; PRIMA 7 para Proteção de dados pessoais.";

4 - "De seguida pode gravar a sua denúncia, e no final prima cardinal, o tempo máximo para a sua denúncia é de 1 minuto, o áudio desta chamada será guardado, registado e transcrito para o sistema de denúncias do Governo dos Açores, ficando guardado durante 5 anos.";

5 - "O seu registo de denuncia ficou registado com o código AB255DF, pode consultar o estado do seu processo no site denuncia.azores.gov.pt".

3.3. Requisitos de segurança

- A infraestrutura Cloud onde será alojada a plataforma deverá assegurar todas as normas vigentes de segurança e proteção de dados, e o Datacenter deverá estar alojado dentro de um país da União Europeia;
- Encriptação dos Dados do Denunciante;
- Solução deverá ser desenvolvida em Microsserviços;
- Encriptação das comunicações e, quando guardados em base de dados ou ficheiros, os dados de denúncia e de identificação devem estar encriptados;
- Construção baseada nos princípios de *Security By Design & Privacy By Default*;
- Deverá ser assegurado que apenas o gestor da denuncia consegue aceder aos dados da denúncia, quando devidamente autenticado. Os acessos de administrador de sistemas ou administrador de base de dados não devem poder aceder aos dados de forma aberta.

3.4. Requisitos de Autenticação

O Sistema deverá estar preparado para que os utilizadores possam ser autenticados, através de diversos mecanismos, nomeadamente, através de um nome e senha de utilizador, através de integração com Autenticação.gov (2FA) e através do GRA.ID, o sistema de autenticação atualmente utilizado pela Administração Pública Regional, para utilizadores internos.

A autenticação GRA.ID é efetuada através *Security Assertion Markup Language* 2.0 (SAML 2.0) e/ou *OpenID Connect* (OIDC) estando disponível um *Identity Provider* (IDP) para o efeito.

A solução deverá permitir a criação, gestão e autenticação de utilizadores locais.

O sistema de autenticação da Plataforma Canal de Denúncia deve suportar múltiplas fontes de autenticação, e deverá suportar no futuro a autenticação Azor.ID (IDP SAML2 / OIDC) que se encontra em fase final de desenho e que no futuro servirá como plataforma de autenticação para todos os cidadãos e empresas dos Açores.

3.5. Serviços e Suporte pretendidos

Pretende-se que durante a vigência do contrato, sejam disponibilizados serviços de suporte e manutenção, tendo os concorrentes no mínimo de disponibilizar os seguintes serviços:

Suporte:

- Apoio ao cliente pela resposta a pedidos via e-mail ou formulário na plataforma;
- Serviço de apoio ao cliente em modelo 8x5 (horas x dias);

Manutenção corretiva:

- Correção de Bugs e anomalias técnicas / funcionais imputáveis ao produto;
- Correções críticas (paralisação total da aplicação) – Intervenção até 4 horas x 5 dias úteis, das 09h00 às 18h00;
- Correções de anomalias (que não paralise a utilização do sistema) – Intervenção até 8 horas x 5 dias úteis, das 09h00 às 18h00.
- Correção de anomalias provocadas por *updates* dos browsers WEB;
- Monitorização continua dos riscos de cibersegurança;

Manutenção corretiva:

- Alterações necessárias para cumprimento do quadro legal e regulamentar aplicável à proteção do denunciante ou de requisitos de cibersegurança emanados pelas diretivas do centro nacional de cibersegurança;

3.6. Formação

Deverá ser incluída formação aos Administradores e Gestores da plataforma em 2 sessões de 2h remotas, cada.

Anexo II - Modelo de Avaliação

O critério de adjudicação adotado é o da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade monofator, sendo determinado pela apreciação do preço mais baixo, de acordo com a seguinte fórmula:

Preço global da proposta do concorrente (PP) deve incluir todas as componentes descritas no presente caderno de encargos e o valor total dos 3 anos de contrato.

Da avaliação do fator preço resulta uma pontuação compreendida entre um valor mínimo de 0 (zero) e um máximo de 100 (cem), de acordo com a seguinte fórmula:

$$\boldsymbol{K1 = \frac{(PB - PP)}{PB} \times 100}$$

Em que:

PB = Preço base do procedimento

PP = Preço global da proposta concorrente – que inclui o custo para os 3 anos de contrato.