

Assinado por: **Ana Cristina Jacinto da Silva**
Num. de Identificação: 07765473
Data: 2022.11.04 15:58:01+00'00'



CONCURSO PÚBLICO

COM PUBLICAÇÃO NO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA

PARA A CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

**PREVENTIVA, CORRETIVA E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO PORTUGAL2020 E ADAPTAÇÃO
AO PORTUGAL2030**

CADERNO DE ENCARGOS

(Reg 235/2022)

PARTE I
CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

Definições e acrónimos

1. Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, os termos referidos nas alíneas seguintes têm o sentido que aí lhes é atribuído:
 - a) **ADJUDICATÁRIO**: concorrente ao qual é adjudicada a proposta; utilizado neste Caderno de Encargos no mesmo sentido, de **COCONTRATANTE**.
 - b) **ARRANQUE DO PROJETO** – Momento em que o **COCONTRATANTE** inicia a prestação do Serviço, nomeadamente, a etapa de “Preparação”;
 - c) **ATIVIDADE**: Unidade mínima necessária para a execução de uma tarefa definida no *workflow*;
 - d) **CADERNO DE ENCARGOS**: O presente documento;
 - e) **COCONTRATANTE**: O operador económico com o qual seja celebrado o contrato ao abrigo do presente concurso; utilizado, no presente documento, com o mesmo sentido de **ADJUDICATÁRIO**;
 - f) **CONTRAENTE PÚBLICO** ou **AGÊNCIA, I.P.** - A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., entidade com a qual será celebrado o **CONTRATO** para a prestação dos serviços no âmbito do presente procedimento;
 - g) **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;
 - h) **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;
 - i) **GARANTIA**: A obrigação segundo a qual o **COCONTRATANTE** assegura, durante o período de tempo contratualmente definido ou legalmente aplicável, que o **SERVIÇO**, no seu todo e os seus diferentes módulos, fornecida e ou desenvolvida está funcionalmente apta e isenta de defeitos ou anomalias de conceção/fabrico, desenvolvimento e/ou implementação, quando utilizada de acordo com as suas instruções, incluindo todos os serviços necessários à correção quando tal não suceda;
 - j) **GESTOR DE CONTRATO**: Elemento da **ENTIDADE ADJUDICANTE** nomeado para desempenhar as funções

previstas no Artigo 290.º -A do CCP;

- k) *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;
- l) *PROPOSTA*: A proposta adjudicada;
- m) *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.

2. Para efeitos do presente documento e respetivos Anexos, os acrónimos referidos na lista seguinte têm o sentido que aí lhes é atribuído:

- 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) API – *Application Programming Interface*, conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web;
- c) CCP – Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação resultante do Anexo iii ao Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto e as alterações introduzidas pelas Retificações nº 36-A/2017, de 31 de outubro e 42/2017, de 30 de novembro, pelos Decretos-Lei nºs 33/2018, de 15 de maio, 170/2019, de 04 de dezembro, pela Resolução da AR nº 16/2020, de 19 de março, pela Lei nº 30/2021, de 21 de maio e pela Retificação nº 25/2021, de 21 de julho.
- d) CE – Caderno de Encargos;
- e) DOD – *Definition of done*, conjunto de atividades que devem estar concluídas no final de um sprint;
- f) 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;
- g) GUI – *Graphical User Interface*, interface gráfica disponibilizada pelo software ao utilizador;
- h) ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, modelo para gestão de serviço que documenta as melhores práticas para o suporte, operação e entrega de serviços TIC;
- i) KPI – *Key Performance Indicators* ou indicadores fundamentais para avaliação e análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados;
- j) MS – Microsoft;
- k) PC – *Personal Computer* ou computador pessoal;
- l) PT2020 – Portugal 2020;

- m) SI – Sistemas de Informação;
- n) SLA – *Service Level Agreement*, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;
- o) UI – *User Interface*, interface de utilizador;
- p) UX – *User Experience*, experiência de utilizador.

Cláusula 2ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento de concurso público com publicidade internacional que tem por objeto a aquisição de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva dos Sistemas de Informação do Portugal 2020 e adaptação ao Portugal 2030 para a Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II do Caderno de Encargos.

Cláusula 3ª

Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos e os seus anexos;
 - d) A proposta;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo COCONTRATANTE;
 - f) O clausulado contratual.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pelo CONTRAENTE PÚBLICO nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo COCONTRATANTE nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo Código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 4ª

Poder de conformação da prestação pelo Contraente Público

1. Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites e termos 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.
2. O poder de conformação a que se refere o número anterior não prejudica nem diminui os deveres do Cocontratante de afetação dos recursos e desenvolvimento dos serviços desenvolvendo todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato.

Cláusula 5ª

Vigência

O contrato entra em vigor no terceiro dia após a notificação da obtenção do visto do Tribunal de Contas pela Agência, I.P. ao Cocontratante, ou no dia 01 de janeiro de 2023 se aquela data for anterior, vigorando pelo período de 36 (trinta e seis) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias, que perdurem para além da cessação do contrato.

Cláusula 6ª

Local de prestação dos serviços

A prestação dos serviços tem lugar nas instalações do COCONTRATANTE ou da Agência, I.P., conforme se mostre mais adequado para o desenvolvimento, em cada momento, dos serviços a prestar, a acordar na fase de preparação da execução do contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 7.ª

Obrigações do Cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do Cocontratante as seguintes:
 - a) Obrigação de preparar, planear e coordenar a execução de todos os serviços necessários e adequados à melhor execução do contrato, em conformidade com as Especificações Técnicas previstas no presente Caderno de Encargos, e de acordo com a respetiva proposta e em articulação com a Agência, I.P., bem como de todas as obrigações daí decorrentes;
 - b) Obrigação de participar nas reuniões de preparação, de acompanhamento ou esclarecimento convocadas para o efeito pela Agência, I.P., com a presença obrigatória do gestor de projeto afeto à prestação de serviços;
 - c) Obrigação de prestar os serviços nos termos por si propostos e em cumprimento integral, adequado e atempado de acordo com o previsto no presente caderno de encargos, articulando a execução do Contrato com a Agência, I.P.;
 - d) Obrigação do cumprimento das normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral;
 - e) Comunicar, de imediato, ao CONTRAENTE PÚBLICO quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços contratada, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações.;
 - f) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente CE;
 - g) Desenvolver todas as diligências a praticar todos os atos junto do CONTRAENTE PÚBLICO, de forma a garantir a correta e adequada implementação dos serviços contratados;
 - h) Prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é efetuada a prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se revelem necessários ou sejam solicitados pelo CONTRAENTE PÚBLICO;
 - i) Comunicar ao CONTRAENTE PÚBLICO qualquer alteração da denominação social, dos representantes legais, dos estatutos, dos gerentes, ou outras com relevância para a prestação dos serviços, designadamente, mas não de modo exclusivo, a apresentação à insolvência.

2. O Cocontratante fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 8ª

Número e perfil dos colaboradores do Cocontratante

1. A prestação dos serviços deve ser executada por uma equipa, a definir pelo COCONTRATANTE tendo em vista a adequação à melhor execução do contrato, e de acordo com a definição dos perfis e respetivas características descritas na Parte II do CE.
2. Compete ao Cocontratante a alocação dos diferentes membros da equipa proposta para a adequada e tempestiva execução da prestação dos serviços, que constituem uma obrigação de resultado.
3. Compete ao COCONTRATANTE alocar os recursos humanos necessários para garantir a prestação dos serviços contratados e assegurar a máxima adequação das competências de cada um deles à realização das ações compreendidas nas áreas de conhecimento identificadas no presente caderno de encargos, sem prejuízo do cumprimento do adicionalmente exigido nas especificações técnicas do caderno de encargos.

Cláusula 9ª

Substituição dos colaboradores que integram a proposta adjudicada

1. O Cocontratante poderá substituir qualquer colaborador afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador com *curriculum* idêntico, ou superior, desde que o solicite ao Contraente Público com a antecedência mínima de 5 dias úteis, devendo, para o efeito, juntar os documentos necessários para comprovação dos requisitos de equivalência ao colaborador a substituir, e garantir, salvo situações excecionais, que a saída do colaborador substituído só ocorre após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.
2. Nos casos previstos nos números anteriores é da responsabilidade e encargo exclusivos do Cocontratante a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído estava a desenvolver.
3. Ao CONTRAENTE PÚBLICO assiste o direito de exigir do COCONTRATANTE a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso se verifique que a respetiva prestação não é satisfatória.
4. O COCONTRATANTE deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 5 dias após a notificação do CONTRAENTE PÚBLICO para esse efeito, devendo juntar

igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos de experiência idênticos ou superiores ao do colaborador substituído.

5. O direito a que se refere o nº 3 não preclui nenhum dos deveres previstos no presente CE para o Cocontratante.

Cláusula 10.ª

Transferência da propriedade e direitos de propriedade intelectual

1. Os produtos que resultem da execução do objeto do contrato, designadamente o resultado dos serviços de manutenção evolutiva, serão considerados como obra de encomenda, nos termos do disposto do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, pertencendo à Agência, I.P. a titularidade dos mesmos, bem como a propriedade dos respetivos suportes.
2. A Agência, I.P. poderá, para seu uso exclusivo, proceder à reprodução de todos os produtos referidos no número anterior.
3. O Cocontratante não pode utilizar a favor de outras entidades, nem divulgar os quaisquer elementos elaborados ao abrigo do presente contrato, salvo autorização prévia expressa por escrito da Agência, I.P..
4. 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, 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”) pertence 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.
5. 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.
6. 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 bens e aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.

7. O Cocontratante é responsável por qualquer reclamação formulada perante o Contraente Público, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando o 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.
8. 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.
9. 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.

Cláusula 11.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do Cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Agência, I.P. venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato a celebrar, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 12.ª

Dever de sigilo

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. Nenhum documento ou dado a que o COCONTRATANTE tenha acesso, direta ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita do CONTRAENTE PÚBLICO.
3. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.

4. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato.
5. O COCONTRATANTE garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 13.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo COCONTRATANTE e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no 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), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do referido Regulamento.
2. O COCONTRATANTE assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que o CONTRAENTE PÚBLICO assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O COCONTRATANTE obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e a metodologia e processos definidos nos Relatórios técnicos dos serviços prestados, previstos no presente caderno de encargos.
4. O COCONTRATANTE obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre o CONTRAENTE PÚBLICO, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:

- a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
 - 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 pelo Contraente Público, 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 pessoais;
 - d) Assegurar que os trabalhadores temporários e 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 e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
 - e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.
 - f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) do CONTRAENTE PÚBLICO, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato a celebrar, bem como os elementos com eles relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
6. Em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, os *curricula* e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão vir acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares, para que o Contraente Público, 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 a celebrar e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. O encarregado da proteção dos dados da Agência, I.P. é a colaboradora Ana Paula Duarte, com o *e-mail*: protecao.dados@adcoesao.pt, para o qual deverão ser remetidas quaisquer questões, sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

9. O incumprimento de algum dos deveres constantes na presente cláusula, bem como a verificação da inexistência de garantias de *compliance*, constitui fundamento de resolução do contrato por incumprimento, sem prejuízo do dever de indemnização ao responsável pelo tratamento a que possa haver lugar, por danos sofridos ou eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 14.ª

Conflito de interesses

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 15.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 € 1 743 835,00 (um milhão setecentos e quarenta e três mil oitocentos e trinta e cinco euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço a pagar pela prestação dos serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, abrange todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente cometida à Agência, I.P., incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.

Cláusula 16.ª

Condições de pagamento

1. O COCONTRATANTE obriga-se a apresentar uma fatura, pelo menos trimestralmente, em função dos serviços prestados durante o período em causa, acompanhada do correspondente Relatório de Serviços prestados, e identificando o número de horas utilizadas, por perfil.
2. A faturação deve respeitar o regime estabelecido na Parte II do CE relativamente aos abatimentos a que haja lugar, por incumprimento dos Níveis de Serviço.
3. 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.
4. Consideram-se vencidas as obrigações com a aceitação dos serviços prestados a que as mesmas correspondem.
5. A emissão das faturas pelo Cocontratante deve observar o disposto no artigo 9.º Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo artigo 3º do Decreto-Lei nº 104/2021, de 27 de novembro.
6. 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.
7. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando o Cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
8. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante e da qual este deve ser titular.
9. 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 integral e efetivo pagamento.
10. O atraso no pagamento de quaisquer faturas regularmente emitidas não autoriza o COCONTRATANTE a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do Código dos Contratos Públicos.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 17.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de 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.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 18.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Sem prejuízo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o COCONTRATANTE pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização do Contraente Público.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o COCONTRATANTE deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. O CONTRAENTE PÚBLICO deve pronunciar-se sobre a proposta do COCONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento pelo COCONTRATANTE que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual que

antecedeu a celebração do contrato que venha a ser indicado pelo CONTRAENTE PÚBLICO, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do Código dos Contratos Públicos.

5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato do CONTRAENTE PÚBLICO, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
6. Aplica-se à subcontratação o regime constante do Código dos Contratos Públicos, não podendo ser objeto de subcontratação os serviços de manutenção evolutiva.

Cláusula 19.ª

Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Agência, I.P. pode aplicar ao Cocontratante as seguintes penalidades:
 - a) No valor de €1.000,00 (mil euros) pela falta, sem justificação atempada e por motivo ponderoso, do gestor do projeto a qualquer reunião agendada para a qual deva estar presente;
 - b) 2 ‰ (dois por mil) do preço contratual por cada semana de atraso nos prazos de entrega dos elementos a produzir no âmbito da execução do contrato, de acordo com o cronograma que venha a ser definido.
2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
3. 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).
4. 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 até ao limite indicado no número anterior.
5. 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.
6. 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.
7. A aplicação de abatimentos, nos termos previstos na Parte II do CE, relativa aos Níveis de Serviço, não impede ou preclui a aplicação de penalidades.

Cláusula 20.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.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. 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.
4. 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.

Cláusula 21.ª

Resolução do contrato por parte da Agência, I.P.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Agência, I.P. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o Cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. Constitui, entre outros, fundamento de resolução sancionatória, o incumprimento das Especificações Técnicas do CE de forma que impeça a execução do contrato ou que determine que a respetiva execução coloque em causa a credibilidade da Agência, I.P. ou limite gravemente os objetivos a atingir.
3. O direito de resolução referido no número 1 exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente CE.

Cláusula 22.ª

Resolução do contrato por parte do Cocontratante

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do CCP.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 23.ª

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No dia seguinte ao da verificação ou conhecimento do impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 24.ª

Comunicações

1. Todas as comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações que, para o efeito, constarem 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 efetuada na data da respetiva expedição e recebida no dia útil seguinte.

Cláusula 25.ª

Regra de informação e publicidade

1. No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2020.
2. O fundo europeu financiador dos encargos com a presente aquisição de serviços é o FEDER.
3. O cumprimento da regra de informação e publicitação do cofinanciamento efetiva-se com a colocação em todos os entregáveis, da barra de logotipos e de informação do cofinanciamento conforme apresentada em seguida, podendo ser descarregados, nos seus diferentes formatos, no sítio do [Portugal 2020](#):

Cláusula 26.ª

Despesas e encargos

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para a celebração do contrato são da responsabilidade do Cocontratante, designadamente as relativas aos emolumentos devidos pela emissão de visto prévio pelo Tribunal de Contas.
2. O Cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares, em vigor, designadamente sobre acidentes de trabalho e medicina no trabalho, relativamente aos elementos da sua equipa, na execução dos trabalhos, correndo por sua conta os encargos que daí resultem.

Cláusula 27.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 28.ª

Direito aplicável

O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação em vigor.

Cláusula 29.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

PARTE II
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

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
1.3. Caracterização da situação atual	10
1.4. Objetivos da Contratação	13
2. Serviços a prestar	15
2.1. Testes	16
2.2. Documentação.....	16
2.3. Requisitos Técnicos Transversais	16
3. Etapas do Projeto	18
3.1. Preparação	18
3.2. Implementação	19
3.3. Encerramento	19
4. Gestão do Contrato.....	20
4.1. Relacionamento e Funções	20
4.2. Equipas	20
4.3. Instalações e Horários	20
4.4. Meios e Equipamentos	21
4.5. Modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos.....	21
4.6. Garantia	22
5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço.....	24
5.1. Níveis de Serviço	24
5.2. Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço.....	25
Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto	27
Gestor de Projeto	27
Consultor Estratégico.....	27
Arquiteto Aplicacional	27
Consultor Tecnológico	28
Consultor Funcional	28
Consultor Analytics	28

Web Designer	28
Programador	29
A.1 - Competências Gerais	29
Apêndice B – Execução de Testes.....	30
Apêndice C – Arquitetura Tecnológica	32

Lista de Figuras

Figura 1 - Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (Outubro 2022).....	9
Figura 2 – Etapas do Projeto	18
Figura 3 – Arquitetura Tecnológica	32
Figura 4 – Esquematização arquitetura técnica	33
Figura 5 – Mapeamento componentes de software da solução	34

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Perfis e Nº de Horas por Perfil	15
Tabela 2 – Reuniões e <i>Reporting</i> de Controlo	21
Tabela 3 – Níveis de Serviço.....	24
Tabela 4 – Cálculo do Abatimento	25
Tabela 5 – Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço	26
Tabela 6 – Execução de testes	30
Tabela 7 – Detalhe das Atividades associadas aos testes	30

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) API – Application Programming Interface, conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web;
- 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) DOD – Definition of done, conjunto de atividades que devem estar concluídas no final de um sprint;
- e) GUI – Graphical User Interface, interface gráfica disponibilizada pelo software ao utilizador;
- f) ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, modelo para gestão de serviço que documenta as melhores práticas para o suporte, operação e entrega de serviços TIC;
- g) KPI – *Key Performance Indicators* ou indicadores fundamentais para avaliação e análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados;
- h) MS – Microsoft;
- i) PC – *Personal Computer* ou computador pessoal;
- j) SLA – *Service Level Agreement*, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;
- k) UX – *User Experience*, experiência de utilizador;
- l) UI – *User Interface*, interface de utilizador.

Glossário de termos

1. 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) *ARRANQUE DO PROJETO* – Momento em que o Cocontratante inicia a prestação do Serviço, nomeadamente, a etapa de “Preparação”;
- 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) *GARANTIA*: A obrigação segundo a qual o COCONTRATANTE assegura, durante o período de tempo contratualmente definido ou legalmente aplicável, que o SERVIÇO, no seu todo e os seus diferentes módulos, fornecida e ou desenvolvida está funcionalmente apta e isenta de defeitos ou anomalias de conceção/fabrico, desenvolvimento e/ou implementação, quando utilizada de acordo com as suas instruções, incluindo todos os serviços necessários à correção quando tal não suceda;
- g) *GESTOR DE CONTRATO*: Elemento da ENTIDADE ADJUDICANTE nomeado para desempenhar as funções previstas no Artigo 290.º -A do CCP;
- h) *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;
- i) *PROPOSTA*: A proposta adjudicada;
- j) *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).

Neste contexto, cabe à Agência, I.P. garantir um bom nível de 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 fundos nomeadamente as Autoridades de Gestão.

Na reta final do Período de Programação Portugal 2020 existem um conjunto de tarefas específicas relacionadas com o encerramento que levam à necessidade de manter a manutenção ativa dos sistemas de informação. A experiência do passado diz-nos que em 2023, ano de encerramento do PT2020, a pressão sobre os sistemas de informação aumentará, exigindo alto desempenho e capacidade de resposta rápida no âmbito da manutenção evolutiva.

Nos vários Sistemas de Informação geridos pela Agência, I.P., temos no contexto do PT2020 os seguintes

- 1- Sistema de Informação e Gestão do Fundo Social Europeu (SIFSE);
- 2- Formulários de candidatura, execução e acompanhamento para os Fundos FEDER e FC;
- 3- Sistema de Informação do Programa Operacional de Assistência Técnica (SI POAT).
- 4- Sistema de Informação SI PT2020, módulos que suportam as funções da Agência, I.P. perante a comissão europeia de monitorização, certificação, entidade pagadora, controlo e auditoria.

Assim, , a manutenção dos atuais Sistemas de Informação do PT2020 deve ter continuidade e garantir cobertura adequada à dinâmica prevista para o ano de encerramento

Em paralelo e aplicando a orientação da RCM nº 97/2020 que no seu ponto 13 estabelece os princípios orientadores para os Sistemas de Informação de suporte ao PT2030 3 onde na alínea d) refere “ Rentabilização, sempre que adequado, dos investimentos em sistemas de informação realizados no âmbito do Portugal 2020, procedendo à adaptação dos mesmos para respeitar os princípios e as exigências do próximo período de programação.” , considerou-se adequada a reutilização do Sistema de Pagamentos, Tesouraria e Dívidas (SPTD) e do Sistema de Certificação (SI CERT) sendo necessário proceder às devidas adaptações ao PT2030 e à nova arquitetura de sistemas da Agência, I.P. nomeadamente o Balcão dos Fundos e o Hub de Dados.

Neste enquadramento, o presente procedimento, visa a aquisição de serviços que assegurem a realização das tarefas de manutenção dos SI PT2020, nas suas vertentes Preventiva, Corretiva e Evolutiva, e adaptação do SPTD e SI CERT ao Portugal 2030 através de equipa com os perfis técnicos adequados às características de todos os sistemas atualmente em produção.

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). Dotada de autonomia administrativa, financeira e património próprio, é um instituto público de regime especial, com capacidade jurídica de intervenção sobre todo o território nacional, situando-se na esfera da administração indireta do Estado. Integra o Ministério do Planeamento e atua sob superintendência e tutela deste Ministério.

Com responsabilidades acrescidas 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.



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

1.3. Caracterização da situação atual

No período de programação Portugal 2020, para além do Balcão, cujos desenvolvimentos não são enquadrados no âmbito deste documento, são os seguintes os Sistemas de Informação que sob a

responsabilidade da Agência, I.P. estão contemplados no âmbito dos serviços a adquirir no presente Caderno de Encargos :

1. Sistema de Informação do Fundo Social Europeu (SIFSE)
2. Formulários de candidatura, execução e acompanhamento para os fundos FEDER e FC (SI FEDER/FC)
3. Sistema de Informação do Programa Operacional de Assistência Técnica (SI POAT)
4. Sistema de Informação no âmbito do Fundo de Solidariedade Europeu (SI FSUE)
5. Sistema de Informação de suporte às funções Agência, I.P. (SI PT2020)
6. Exploração de Informação – Business Intelligence

Segue-se sinopse de cada um destes Sistemas de Informação:

1. SIFSE – Sistema de Informação para Gestão Operacional do Fundo Social Europeu

O SIFSE foi desenvolvido em consonância com os requisitos funcionais específicos decorrentes da legislação nacional e comunitária, sendo, obrigatoriamente, utilizado pelos beneficiários, pelas Autoridades de Gestão, Organismos Intermédios e pela Agência, I.P., no âmbito do FSE.

Neste alinhamento, o SI FSE integra um conjunto de funcionalidades que corporizam as necessidades de informação das entidades envolvidas na gestão do FSE e dos beneficiários, nomeadamente:

- a) Formulários de candidatura às diferentes TO;
- b) Processo de análise e decisão das candidaturas;
- c) Processamento de pagamentos aos beneficiários;
- d) Registo de execução física e financeira pelos beneficiários;
- e) Análise e tratamento dos dados de execução física e financeira que permitem a validação e certificação de despesa, assim como a realização de auditorias, acompanhamento e avaliação pelas entidades competentes, assegurando o fornecimento de elementos necessários às atividades de monitorização e de avaliação das operações e a participação em processos de inquirição relacionados com as mesmas.

De salientar que o acesso às funcionalidades anteriormente descritas por parte dos beneficiários, AG e AC, depende do perfil atribuído a cada interlocutor, o qual é definido tendo presente a necessidade de salvaguardar a segregação de funções definida na legislação.

2. SI FEDER/FC – Sistema de Informação para Beneficiários de tipologias associadas ao FEDER e FC

Formulários de suporte ao processo de Candidatura, Execução Física e Financeira para tipologias associados FEDER e FC.

3. SI POAT – Sistema de Informação do Programa Operacional de Assistência Técnica

Gestão integral do ciclo de vida das operações e suporte das funções da Autoridade de Gestão do programa Operacional de Assistência Técnica.

4. SI FSUE - Sistema de Informação do Fundo de Solidariedade da União Europeia

Gestão integral do ciclo de vida das operações e de suporte aos apoios do Fundo Europeu de Solidariedade, no contexto Incêndios 2017 e da pandemia Covid19.

5. SI PT2020 – Sistemas de Informação da Agência, I.P., composto pelos seguintes sistemas:

- a) **Programação** - Sistema de Informação de suporte ao registo e gestão da Programação dos Programas Operacionais, informação transversal a todo o ecossistema e a várias unidades de negócio e sistemas Agência, I.P.;
- b) **SI CERT (Sistema de Informação da Certificação)** - Sistema de Informação de suporte às tarefas da Unidade de Certificação (UC) da Agência, I.P. Integra, analisa e valida a informação enviada pelas Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais, com vista aos processos Pedidos de Pagamento Intermédios (PPI) e Prestação de Contas anuais (Contas), junto da Comissão Europeia;
- c) **SM (Sistema de Monitorização)** - Sistema de Informação de suporte às tarefas da Unidade de Avaliação e Monitorização Estratégica (UAME) da Agência, I.P. Integra e valida a informação extraída dos sistemas e/ou enviada pelas Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais, no contexto da Monitorização operacional Física e Financeira;
- d) **SPTD (Sistema de Pagamentos, Tesouraria e Dívidas)** - Sistema de Informação de suporte à Unidade de Gestão Financeira (UGF), integra a informação e os processos associados aos pagamentos, tesouraria e dívidas, recolhe e consulta informação por interoperabilidade a partir dos Sistemas de Informação das Autoridades de Gestão ou outras entidades como por exemplo o IGCP ou o IFSS;
- e) **SI AUDIT (Sistema Central de Auditorias)** - Sistema de Informação com o repositório central de auditorias e controlos, relevante para várias unidades internas da Agência, I.P., e externas como a Autoridade de Auditoria e Autoridades de Gestão;
- f) **SICA (Sistema de Informação Controlo e Auditoria)** - Sistema de Informação de Controlo e Auditoria que suporta as tarefas da Estrutura Segregada de Auditoria (ESA) da Unidade de Controlo e Auditoria (UCA) nomeadamente todas a componente de planeamento e execução dos planos e ações de controlo e Auditoria sob a sua responsabilidade;
- g) **SIGC (Sistema de Informação e Gestão de Crédito)** - Sistema de Informação para Gestão de Crédito, sob a responsabilidade da Unidade de Gestão Financeira (UGF) da Agência, I.P. Tem uma forte componente de interoperabilidade com os Sistemas de Informação das AG, com o Balcão, com o IGCP para utilização de pagamentos por DUC e com o SPTD;
- h) **EQBEI (Pedidos de Financiamento BEI)** - Sistema de Informação para Registo e Decisão sobre Pedidos de Financiamento BEI associados à contrapartida nacional das operações, sob a

responsabilidade da Unidade de Coordenação FEDER/FC (UCFEDERFC) da Agência, I.P., integra uma componente de *frontend* para o beneficiário e um *backend* para análise e decisão onde se integram também as Autoridades de Gestão;

- i) **SIRCAMINIMIS (Sistema de Informação para auxílios “de minimis”)** - Sistema de Informação para Registo e Controlo dos auxílios “de minimis”, sob a responsabilidade do Núcleo de Contratação Pública e Auxílios de Estado (NCPAE) da Agência, I.P. tem uma forte componente de interoperabilidade com a informação das entidades beneficiários do Balcão os sistemas de informação das entidades concedentes de auxílios “de minimis”.

1.4. Objetivos da Contratação

Pretende-se a contratação de serviços para manutenção das aplicações acima identificadas nas suas várias componentes corretiva, preventiva e evolutiva.

Os serviços a prestar, cujo coordenação cabe à Agência, I.P., devem assegurar as seguintes atividades:

1) Manutenção Preventiva

- a) Verificação do nível de serviços aplicacional
 - i) Coerência e Integridade de Dados
 - ii) Logs de processos de integração e de interoperabilidade
 - iii) Logs de erros aplicacionais
 - iv) Logs de integração com envio de emails
- b) Verificação da Instâncias de Dados
 - i) Monitorização e otimização das Bases de Dados
 - ii) Validação e verificação das políticas de backup
 - iii) Atualizações de software base
 - iv) Verificação de ambientes aplicacionais
- c) Monitorização da configuração dos servidores
 - i) Controlo da Segurança

2) Manutenção Corretiva

- a) Diagnóstico e correção de não conformidades detetadas em funcionalidades ou processos;
- b) Reparação de problemas devidos a falhas de segurança ou erros de operação;
- c) Reparação de dados corrompidos em resultado de falhas de integração ou segurança.

3) Manutenção Evolutiva

- a) Adaptação das funcionalidades existentes a novos requisitos de utilização;

- b) Implementação de novas funcionalidades;
 - c) Agilização do processamento de mecanismos de integração de dados;
 - d) Consultoria Técnica na vertente de arquitetura de dados e sistemas.
- 4) Adaptação do sistemas SPTD e SI CERT aos requisitos do Portugal 2030 como sejam :
- a) Requisitos de negócio
 - b) Exigências legislativas do modelo de governação do Portugal2030
 - c) Interoperabilidades com a Comissão Europeia
 - d) Arquitetura dos sistemas da Agência para o Portugal 2030
 - e) Hub de Dados

2. Serviços a prestar

- R. SRV 1. Requisito introdutório: A Agência, I.P. pretende a contratação de serviços que assegurem, através da disponibilização de recursos com os perfis e competências adequadas, as tarefas de manutenção dos sistemas do PT2020, com base na tecnologia .NET e API em Mulesoft.
- R. SRV 2. O número de horas a afetar pelo COCONTRATANTE é de **39 312 horas a executar** durante 36 meses.
- R. SRV 3. Apresentam-se, na tabela seguinte, os perfis a contratar para a prestação do serviço e o respetivo número de horas, incluímos a distribuição prevista e apenas indicativa, das horas por perfil e por ano de contrato

Tabela 1 – Perfis e N° de Horas por Perfil e n° de Horas previstas por Ano

Perfil	Total horas	2023	2024	2025
Gestor de Projeto	3428	1632	1306	490
Consultor Estratégico	4838	2304	1843	691
Arquiteto Aplicacional	4838	2304	1843	691
Consultor Funcional	8870	4224	3379	1267
Programador	5242	2496	1997	749
WebDesigner	6048	2880	2304	864
Consultor Analytics	6048	2880	2304	864

- R. SRV 4. A afetação por perfil acima indicada pode ser objeto de alteração durante a execução do contrato, por solicitação da Agência, I.P., até ao limite de 10% (dez por cento) por perfil, não podendo daí resultar qualquer aumento do valor do contrato.
- R. SRV 5. O COCONTRATANTE deve seguir e respeitar as regras definidas para os serviços digitais da Agência, I.P. no que diz confere à utilização de metodologias *Agile*, regras e procedimentos padrão na modelação de dados e outras boas práticas do processo de implementação e desenvolvimento aplicacional.
- R. SRV 6. Todos os pedidos de serviço serão objeto de estimativa prévia relativamente ao esforço e duração e posterior aprovação por parte da Agência, I.P.
- R. SRV 7. O COCONTRATANTE deverá propor desenvolvimentos que promovam a melhoria contínua dos sistemas de informação em manutenção bem como a adaptação eficiente dos que são reutilizáveis para o PT2030.

- R. SRV 8. Os pedidos podem contemplar, a seguinte natureza de trabalhos:
- Apoio técnico na vertente da arquitetura dos sistemas, de modo a aconselhar a Agência, I.P. na atualização ou implementação de novas soluções, tendo em vista a otimização dos sistemas;
 - Serviços de consultoria funcional para a otimização de processos de negócio que possam contribuir para a melhoria global do funcionamento dos serviços da Agência, I.P.
- R. SRV 9. Os níveis de serviço a serem garantidos estão indicados no capítulo Níveis de Serviço.

2.1. Testes

- R. SRV 10. Os tipos de testes a considerar devem ser robustos e incluir:
- Testes de integração;
 - Testes de aceitação;
 - Testes de *Design System*;
 - Testes de *Security by Design*
- R. SRV 11. Nas fases de testes, a Agência, I.P. entregará ao COCONTRATANTE os requisitos a verificar, podendo exigir a realização de diversas atividades de testes (Apêndice B – Execução de Testes).

2.2. Documentação

- R. SRV 12. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE deve produzir o plano de projeto onde se instanciam e consubstanciam todas as atividades do projeto.
- R. SRV 13. O COCONTRATANTE deve garantir a atualização da documentação funcional e técnica existente, complementando-a com conteúdos relativos a novos desenvolvimentos
- R. SRV 14. O COCONTRATANTE deve produzir mensalmente o Relatório de Controlo.
- R. SRV 15. O COCONTRATANTE deve garantir a existência de plano de testes e relatórios de execução de testes.
- R. SRV 16. O COCONTRATANTE deve cumprir as orientações da Agência, I.P. relativamente aos formatos, plataformas e formas de apresentação da documentação técnica do projeto.

2.3. Requisitos Técnicos Transversais

De modo transversal, os SERVIÇOS a desenvolver, objeto do presente CADERNO DE ENCARGOS, devem garantir:

- R. SRV 17. 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 18. 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 19. 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 20. 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 21. 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 22. A integração com a plataforma Notificações Eletrónicas do Estado;
- R. SRV 23. 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 24. A produção de forma automática do conjunto de dados abertos (através dados.gov) que alimentam o Portal Mais Transparência.”

3. Etapas do Projeto

Para definição do plano de implementação do projeto foram definidas três etapas distintas:

- A etapa de Preparação permitindo preparar as condições para o arranque do projeto e para a fase de Implementação;
- A etapa de Implementação, que ocorre durante os restantes meses e que prevê a prestação dos serviços conforme os requisitos indicados neste CADERNO DE ENCARGOS;
- A etapa de Encerramento. (31-12-2025 – data limite estimada, Contrato é de 36 meses)

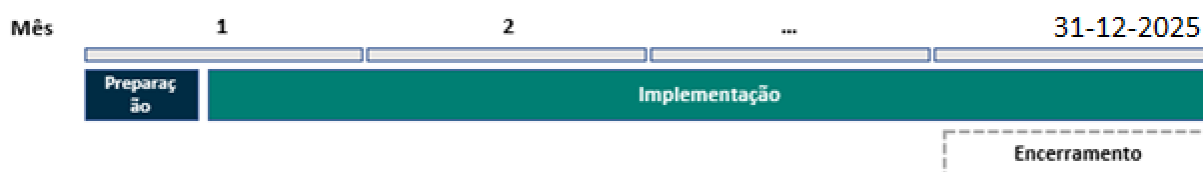


Figura 2 – Etapas do Projeto

3.1. Preparação

- R. SRV 25. Neste período de Preparação, deve ser assegurado o planeamento, com identificação clara dos pontos críticos para o sucesso de projeto, com o detalhe exigido pelos vários sistemas de informação no âmbito deste contrato, indicando também as tarefas e momentos na dependência da Agência, I.P. para cumprimento do plano.
- R. SRV 26. O COCONTRATANTE deverá planear, sempre que aplicável, a gestão de transferência de conhecimento, assegurando o sucesso do projeto.
- R. SRV 27. Deverá ser conjuntamente articulado:
- Validação do ponto de partida e cronograma dos serviços;
 - Preparação das equipas;
 - Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).
- R. SRV 28. Deverá ser fornecido o plano de efetivação da metodologia de trabalho, a submeter a validação prévia da Agência, I.P., nos 5 dias subsequentes ao início da vigência do contrato.
- R. SRV 29. O período para execução das tarefas da fase de preparação do projeto deverá ser inferior a 8 dias, sendo que os SLA só entram em vigor após esta fase.

3.2. Implementação

R. SRV 30. Esta fase inicia-se imediatamente após a fase de Preparação e consideram-se aqui todas as atividades necessárias para a manutenção das aplicações do SI PT2020.

3.3. Encerramento

R. SRV 31. A fase de Encerramento que tem a duração prevista de um mês pretende assegurar que toda a passagem de conhecimento necessária é efetuada até à data de conclusão do contrato.

4. Gestão do Contrato

- R. GC 1. Requisito introdutório: O modelo e requisitos para a Gestão do Contrato, abarcam a organização, as práticas, os procedimentos e mecanismos a adotar entre as partes no sentido de gerir e controlar o relacionamento, cumprimento dos objetivos e gestão financeira.

4.1. Relacionamento e Funções

- R. GC 2. São objetivos genéricos do relacionamento e funções:
- a. Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;
 - b. Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;
 - c. Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da Agência, I.P.;
 - d. Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;
 - e. Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;
- R. GC 3. O modelo deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.

4.2. Equipas

- R. GC 4. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE deve assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utiliza na prestação do serviço.
- R. GC 5. A rotatividade máxima, não planeada, de colaboradores da Equipa do Serviço é de 10% ou de 1 colaborador (o que for maior), por mês.

4.3. Instalações e Horários

- R. GC 6. Os custos relativos às instalações no COCONTRATANTE ou à criação de condições de qualquer tipo para permitir a prestação remota do Serviço, serão suportados por este.
- R. GC 7. A EQUIPA DO SERVIÇO obriga-se ao cumprimento dos horários de trabalho da Agência, I.P.

4.4. Meios e Equipamentos

- R. GC 8. Requisito introdutório: A Agência, I.P. disponibiliza acessos aos seguintes equipamentos destinados à prestação do Serviço:
- a. Servidores de desenvolvimento, de certificação (ou qualidade)
 - b. Ambiente de suporte às atividades de manutenção por ex. para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte, gestão de atividades, controlo de progresso e ferramenta de registo e controlo de defeitos;
 - c. Ferramentas de suporte às atividades de manutenção por exemplo, para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte e ferramenta de registo e controlo de defeitos.
- R. GC 9. Os bens/equipamentos para além daqueles indicados no requisito anterior, a utilizar pelo COCONTRATANTE, serão da sua responsabilidade. Estão incluídos nesta vertente:
- a. Ferramentas de teste de carga;
 - b. Equipamentos, software e instalações para condução de testes de usabilidade, por exemplo para análise *Eye Tracking* e *Think aloud*;
 - c. Ambiente integrado de desenvolvimento IDE para as estações de trabalho, por exemplo, *Visual Studio*.

4.5. Modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos

- R. GC 10. Requisito introdutório: A coordenação dos trabalhos irá ser feita com base em metodologias ágeis. A gestão macro do projeto assenta em reuniões para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.
- R. GC 11. O COCONTRATANTE é responsável pela preparação de documentos de suporte às reuniões mensais com a Agência, I.P.:

Tabela 2 – Reuniões e Reporting de Controlo

Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documento
Reunião de Gestão	Mensal	COCONTRATANTE e Agência, I.P.	Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas de melhoria	Relatório de Controlo: Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido; Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor	A enviar pelo COCONTRATANTE, 1 dia antes da reunião

Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documento
				gestão das capacidades contratadas; Cumprimento dos níveis de serviço; Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo COCONTRATANTE visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço Pontos para decisão	

- R. GC 12. Poderão ser ainda realizadas reuniões periódicas de ponto de situação sempre que necessário no sentido de efetuar avaliação dos trabalhos realizados, discutir o plano de trabalho, respetivos riscos, problemas / questões a avaliar, identificação de ações de melhoria do serviço, etc.
- R. GC 13. Relativamente a ferramentas de acompanhamento do progresso, existirão 2 ferramentas principais, sendo que sempre que necessário adaptar-se-ão às necessidades específicas do projeto:
- Monday.com** – acompanhamento de *Backlog*, Tarefas e *Sprints*;
 - Equipa no Teams** - contacto assíncrono entre membros da equipa, partilha de ficheiros e cerimónias não presenciais
- R. GC 14. Todas as reuniões efetuadas no âmbito do relacionamento e funções serão suportadas por uma ata que incluirá:
- Lista de participantes nas reuniões;
 - Agenda da reunião;
 - Temas debatidos e conclusões;
 - Ações decorrentes, prazos e responsáveis.
- R. GC 15. A elaboração da ata é da responsabilidade do COCONTRATANTE e deverá ser sempre validada pela Agência, I.P. previamente à sua distribuição para assinatura.

4.6. Garantia

- R GAR 1. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE fica obrigado a cumprir as condições de Garantia de acordo com os requisitos a seguir expressos.

- R GAR 2. Consideram-se em garantia todos os serviços e produtos que tenham sido entregues pelo COCONTRATANTE e aceites pela Agência, I.P.
- R GAR 3. A aceitação do serviço pela Agência, I.P. não suprime a responsabilidade do COCONTRATANTE pela correção de todos os defeitos identificados dentro do prazo de Garantia.
- R GAR 4. O COCONTRATANTE deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos desenvolvimentos aceites que sejam reportados durante o período de Garantia, que é de seis meses a contar do termo do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam às imperfeições detetadas nos desenvolvimentos que impeça o funcionamento normal dos sistemas intervencionados ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos. São exemplos de possíveis situações de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção.
- R GAR 5. A Agência, I.P. comunicará ao COCONTRATANTE os defeitos identificados e demais informações necessárias para a sua correção.
- R GAR 6. Os defeitos poderão ser identificados pela Agência, I.P., ainda que se tenha procedido ao pagamento do serviço prestado, pelo que em nenhuma hipótese poderá o pagamento ser significado de garantia de qualidade.
- R GAR 7. Cabe ao COCONTRATANTE realizar, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o período de garantia, na execução dos serviços contratados. Defeitos que condicionem a utilização de desenvolvimentos pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.
- R GAR 8. Caso os desenvolvimentos entregues pelo COCONTRATANTE tenham sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, o COCONTRATANTE ficará libertado apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais desenvolvimentos aceites.
- R GAR 9. O facto de o COCONTRATANTE proceder a uma intervenção no âmbito das obrigações de garantias, não o dispensa da realização de novas ações ao abrigo desta obrigação de garantia, caso o defeito se mantenha ou sejam detetados outros, e das sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.
- R GAR 10. Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do COCONTRATANTE por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.
- R GAR 11. A Agência, I.P. poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços e produtos entregues pelo COCONTRATANTE, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço

5.1. Níveis de Serviço

- R. NS 1 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta os Níveis de Serviço a assegurar pelo COCONTRATANTE numa lógica de obrigação de resultados com penalizações a aplicar perante o incumprimento dos níveis de serviço contratualizados.
- R. NS 2 Os níveis de serviço entram em vigor, na medida do aplicável à fase do projeto logo após o período inicial de preparação.
- R. NS 3 A prestação de serviços tem de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos.
- R. NS 4 Os Níveis de Serviço encontram-se descritos na tabela seguinte:

Tabela 3 – Níveis de Serviço

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Prioridade	Objetivo e Métricas
1	Cumprimento de <i>sprints</i> – assegurar a disponibilização, em ambientes de testes dos sprints de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação inicial à equipa de projeto da Agência, I.P.	Mensal	Serviço Geral	TR: 2 dias
2	Prazos para tarefas de manutenção aplicacional programada nas vertentes preventiva e corretiva	Mensal	Crítico	TR: 1 Dia
			Moderado	TR: 3 Dias
			Serviço Geral	TR: 7 Dias
3	Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos de esclarecimentos solicitados pela Agência, I.P.)	Mensal	Crítico	TR: 3 Horas
			Moderado	TR: 8 Horas
			Serviço Geral	TR: 3 Dias
4	Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção)	Mensal	Serviço Geral	Entre as 18:00 e as 08:00 Horas do dia seguinte (Agendamento com 5 dias de antecedência)
5	Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço não programados (ou seja, que não foram incluídos em sprint)	Mensal	Serviço Geral	TR: 8 Horas
6	Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos	Mensal	Serviço Geral	TR: 48 Horas

- R. NS 5 Entende-se por Tempo de Resposta (TR) o número de horas/dias úteis que medeia entre o pedido de um serviço e início de resolução por parte do COCONTRATANTE.
- R. NS 6 Entende-se para efeitos de contabilização de horas úteis o período entre as 8h e as 20h, dos dias úteis, contabilizando-se como não úteis apenas os fins-de-semana e os feriados nacionais.
- R. NS 7 Entende-se como Gravidade de Incidência “Crítico” as situações que inviabilizem completamente a utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.
- R. NS 8 Entende-se como Gravidade de Incidência “Moderado” as situações que inviabilizem a normal utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.
- R. NS 9 Entende-se como Gravidade de Incidência “Serviço Geral” as situações que inviabilizem a utilização plena de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

5.2. Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço

- R. NS 10 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação de incumprimentos associados aos Níveis de Serviço, em caso de não concretização dos objetivos dos Níveis de Serviço definidos no capítulo anterior por parte do COCONTRATANTE.
- R. NS 11 Em conformidade com o Modelo de Remuneração, poderão ser atribuídos Pontos Negativos ao COCONTRATANTE que serão calculados de acordo com a tabela seguinte em função da não concretização verificada.
- R. NS 12 A soma dos Pontos Negativos, quantificados mensalmente, pode atingir um valor máximo de 12 Pontos Negativos.
- R. NS 13 Para a determinação de Abatimentos a aplicar mensalmente, estão estabelecidos três valores fixos nos seguintes moldes:

Tabela 4 – Cálculo do Abatimento

Total de Pontos Negativos na avaliação mensal	Cálculo do Abatimento
Entre 1 e 3	3% na faturação seguinte
Entre 4 e 6	7,5% na faturação seguinte
7 ou mais	10% na faturação seguinte

- R. NS 14 Os Abatimentos não constituem nem prejudicam a aplicação das penalidades por incumprimentos contratuais, nos termos fixados na Parte I do CE.

Tabela 5 – Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Prioridade	Pontos Negativos
1	Cumprimento de <i>sprints</i> – assegurar a disponibilização, em ambientes de testes dos sprints de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação à equipa de projeto da Agência, I.P.	Mensal	Serviço Geral	1
2	Prazos para tarefas de manutenção aplicacional programada nas vertentes preventiva e corretiva	Mensal	Crítico	2
			Moderado	1
			Serviço Geral	1
3	Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos de esclarecimentos apresentados pela Agência, I.P.)	Mensal	Crítico	2
			Moderado	1
			Serviço Geral	1
4	Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção)	Mensal	Serviço Geral	1 Caso se prolongue para além das 08h da manhã do dia seguinte.
5	Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço não programados (ou seja, que foram incluídos em sprint)	Mensal	Serviço Geral	1
6	Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos	Mensal	Serviço Geral	1

Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto

O COCONTRATANTE deve apresentar na proposta uma equipa constituída no mínimo pelos perfis indicados abaixo com as habilitações e certificações e experiência mínimas identificadas.

A Agência, I.P. pode solicitar diferentes alocações de recursos de entre os perfis identificados, sendo que o gestor de projeto deve manter a alocação suficiente para assegurar as tarefas de coordenação e reporte à Agência, I.P.

Gestor de Projeto

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação Certificado pela APOGEP (Associação Portuguesa de Gestão de Projetos, nível C) ou PMI (Project Management Institute) ou certificado equivalente Certificado ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org Certificado ITIL 	<ul style="list-style-type: none"> Experiência profissional comprovada mínima de dez anos, seguidos ou interpolados, na gestão de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos europeus. Pelo menos, 2 (dois) projetos de desenvolvimento de sistemas de informação para organizações responsáveis pela gestão de fundos europeus.

Consultor Estratégico

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação 	<ul style="list-style-type: none"> Experiência profissional comprovada mínima de cinco anos, seguidos ou interpolados, em projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos europeus Pelo menos, um projeto de desenvolvimento de soluções web based com base na tecnologia .NET..

Arquiteto Aplicacional

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiência profissional comprovada mínima de cinco anos, seguidos ou interpolados, em projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos europeus e,

	<p>pelo menos, no desenvolvimento de uma solução web based sobre tecnologia .NET no contexto da gestão de fundos europeus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelo menos, um projeto de desenvolvimento de soluções web based com base na tecnologia .NET..
--	--

Consultor Tecnológico

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. • Certificado ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org • Certificado ITIL 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de cinco anos, seguidos ou interpolados, na área de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos europeus

Consultor Funcional

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior nas áreas de Engenharia, Gestão, Tecnologias de Informação ou similares • Certificado ECBA da IIBA ou PBA do PMI 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de três anos, seguidos ou interpolados, em projetos de desenvolvimento de sistemas de informação.

Consultor Analytics

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior nas áreas de Engenharia, Gestão, Tecnologias de Informação ou similares • Certificação MCSA: SQL 2016 Business Intelligence Development – Certified 2021 ou equivalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional de, pelo menos, 3 anos em projetos de Business Intelligence para sistemas de informação de gestão de fundos europeus

Web Designer

Habilitações e Certificações	Experiência
------------------------------	-------------

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Certificação respeitante à função ou formação académica universitária nas áreas de design e comunicação | <ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de um ano em webdesign para sistemas de informação. |
|---|--|

Programador

Habilitações e Certificações	Experiência
Formação superior nas áreas de Engenharia Informática, Eletrotécnica, Sistemas de Informação, ou equivalente.	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de três anos

A.1 - Competências Gerais

Todos os recursos devem ter fluência oral e escrita na língua portuguesa e inglesa.

Apêndice B – Execução de Testes

No âmbito da realização de testes a executar, a Agência, I.P. acordará com o COCONTRATANTE os requisitos a verificar em cada teste a executar, podendo exigir a realização da totalidade das seguintes atividades, que fazem parte integrante do Contrato:

Tabela 6 – Execução de testes

Testes	Descrição
Testes Funcionais manuais	Verificação de critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar regras de validação que necessitem clarificação.
Testes <i>Design System</i>	Verificação de inconsistências de UI (interface de utilizador)
Testes de experiência de utilização (UX)	Avaliação do serviço com recurso a utilizadores representativos para análise da experiência de navegação
Testes automáticos GUI & API	Verificar o comportamento da aplicação com recursos a utilizadores, simulando situações anormais de utilização. Estes testes ajudam a validar a funcionalidade, confiabilidade, performance e segurança da aplicação.
Testes de carga	Teste de desempenho de <i>software</i> , para avaliar o comportamento da aplicação Web através de condições normais e altos picos de carga.
Testes de performance	Avaliar a capacidade, robustez e disponibilidade da aplicação mediante o número de conexões simultâneas e desempenho em alta carga.
Testes de segurança	Avaliar as vulnerabilidades da aplicação face a diferentes tipos de ataques de segurança, garantindo <i>security by design</i>

Tabela 7 – Detalhe das Atividades associadas aos testes

Atividades	Descrição
Verificação de Requisitos Funcionais (ou outros resultados da análise funcional)	Verificar Critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar casos onde regras / regras de validação e comportamentos esperados / resultados esperados necessitem clarificação.
Criação de Casos de Teste	Com base nos requisitos funcionais, ou outros resultados da fase de análise como por exemplo <i>Use Cases</i> , desenhar os casos de teste a serem executados. Estes poderão abranger funcionalidade e acessos por perfil (pela positiva ou negativa).
Criação de Plano de Testes	Planear sequência, datas e executantes dos casos de teste
Verificar a rastreabilidade de requisitos	Garantir que os Casos de Teste são significativos para validar os Requisitos Funcionais
Criação de dados de teste	Criação de dados que permitam a realização dos casos de teste identificados
Preparar Ambientes de Teste	Identificar os perfis de utilização e dados necessários à execução dos casos de teste. Identificar eventuais <i>queries/scripts</i> para validações paralelas.

	Por princípio a disponibilização dos ambientes de certificação e a criação dos utilizadores/perfis de teste ficará a cargo da Agência, I.P..
Smoke Tests (ou Build Verification Tests)	Garantir existência de testes de despistagem inicial da existência de falhas ou problemas que inibam a execução dos casos de teste.
Executar Casos de Teste	Execução de casos de teste com registo dos Casos de Teste executados e resultados (sucesso ou insucesso incluindo identificação de defeitos / anomalias ou não conformidades). Identificação de condicionantes à execução do plano de testes (por ex. indisponibilidade infraestruturas ou erros bloqueantes).
Reportar resultados de testes	Sem prejuízo de eventuais relatórios finais ou intercalares, o COCONTRATANTE deverá disponibilizar um <i>dashboard</i> atualizado logo após a execução de cada Caso de Teste que indique os casos de teste realizados e resultados/ocorrências.

Apêndice C – Arquitetura Tecnológica

Os Sistemas de Informação abrangidos pelo presente Caderno de Encargos assentam na seguinte Arquitetura Tecnológica **orientada a serviços (SOA)**, constituindo-se numa *framework* aplicacional organizada em blocos funcionais, que respondem aos requisitos de negócio, e em blocos tecnológicos, que respondem aos requisitos de índole técnica.

Conjugando estes dois elementos num processo de desenvolvimento ágil, assegura-se a necessária capacidade de adaptação a diferentes requisitos de negócio/técnicos.

Desta forma, a arquitetura, representada na figura abaixo, está desenhada numa clássica separação em camadas (*n-tier*), delimitando as responsabilidades que cada domínio lógico encerra, expondo através de serviços as suas funcionalidades, permitindo que outras aplicações/módulos possam comunicar entre si abstraindo-se da complexidade do negócio.

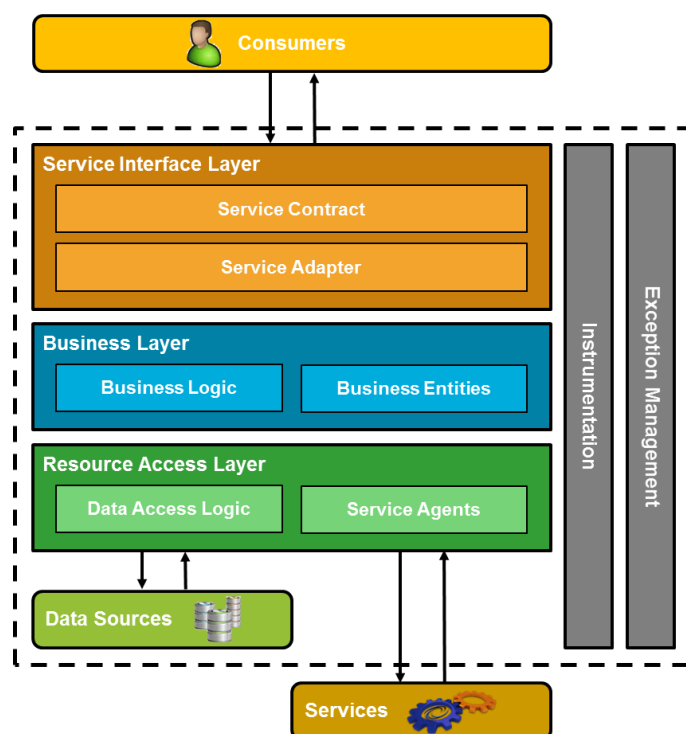


Figura 3 – Arquitetura Tecnológica

Por outro lado, tem por base princípios de interoperabilidade elevada, para facilidade de integração entre as aplicações e sistemas externos.

As modularidades dos processos permitem desacoplar as funções de negócio implementadas *hard coded* e desenhadas em ferramentas visuais que aceleram o seu desenvolvimento o que facilita a sua alteração (ex.: alteração de regras de negócio).

Apresenta-se em seguida uma visão geral da arquitetura técnica, com representação dos vários módulos bem como as ligações aos diferentes sistemas externos.

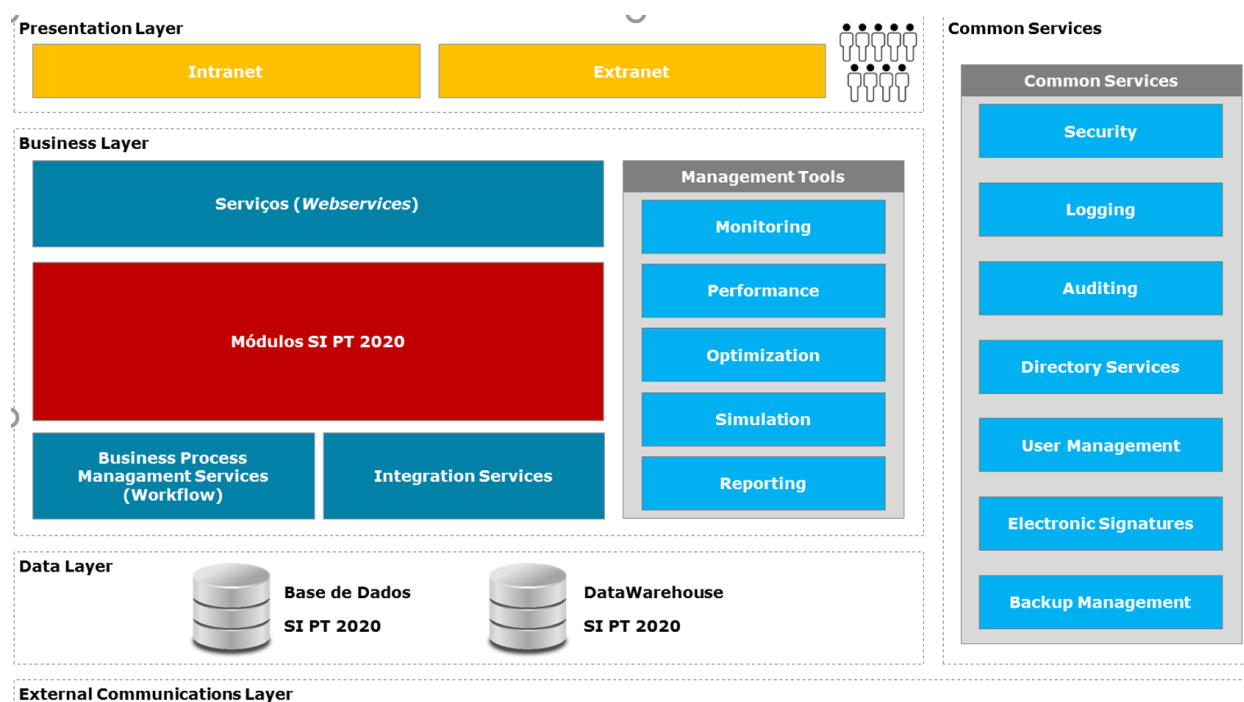


Figura 4 – Esquematização arquitetura técnica

Passamos então descrever a figura acima representada da seguinte forma:

1. **Camada de Apresentação**, faz a interação com os utilizadores do sistema. Assenta num modelo de desenvolvimento Web 2.0, assegurando que são respeitadas as diferentes normas de usabilidade aplicáveis para este tipo de aplicações. Os serviços de apresentação foram desenvolvidos na Framework .NET da Microsoft, utilizando e tirando partido dos padrões de desenvolvimento de software (AJAX, *Web factory*, etc.). O acesso às restantes camadas é baseado em serviços, desacoplando logicamente as camadas entre si, mantendo a lógica de orientação a serviços (SOA);
2. **Camada de Negócio**, representa os módulos funcionais que concretizam as funções de negócio dos sistemas de informação a desenvolver, separados logicamente entre si, mas partilham, no entanto, um conjunto de funcionalidades comuns (ex.: integração, *workflow*, *reporting*).
3. **Camada de Dados**, representa a camada onde os dados irão residir, neste caso em SGBD SQL Server. As bases de dados estão organizadas de acordo com o seu domínio aplicacional, facilitando a centralização ou descentralização da solução por múltiplos locais. Para cada uma das bases de dados existe uma réplica de histórico dos dados, que garante a rastreabilidade de todas as operações efetuadas no sistema operacional. Estas bases de dados de histórico alimentarão

as estruturas de dados analíticas que permitirão aos utilizadores disporem das funcionalidades de pesquisa e *reporting ad hoc*.

4. **Camada de Serviços Transversais**, representa todos os serviços que existem de forma transversal para toda a solução, nomeadamente:

- a. **Log e Audit**, módulo responsável por registar toda a informação resultante das operações efetuadas no sistema. Integra-se com a base de dados onde residem todos os registos, mantendo a sua integridade e segurança.
- b. **Gestão de Utilizadores**, é utilizada a gestão de utilizadores já desenvolvida no âmbito do Balcão e os respetivos mecanismos de single sign-on (SSO) disponibilizados;
- c. **Segurança**, componentes da solução que suportam os requisitos específicos de segurança das aplicações;

5. **Camada de Acessos Externos**, representa os sistemas que interagem com a solução. A comunicação é preferencialmente efetuada através de webservices, mas em alguns casos são utilizadas outras formas de comunicação (ex.: FTP, email, etc.) para aceder a estes sistemas.

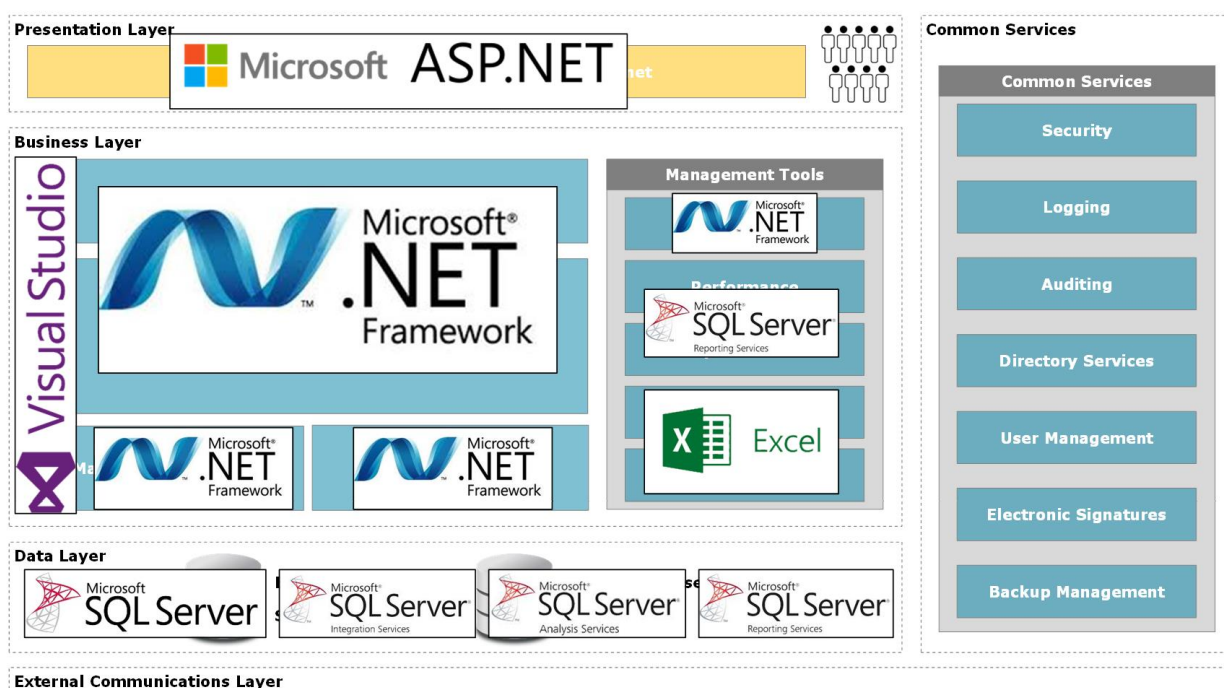


Figura 5 – Mapeamento componentes de software da solução

1. **Framework .NET**, baseada na utilização extensiva das várias primitivas disponibilizadas. Em particular, toda a componente de apresentação é feita recorrendo a ASP.NET utilizando as boas práticas de usabilidade requeridas por este tipo de aplicações. Todos os serviços são

desenvolvidos numa lógica SOA utilizando o padrão de desenvolvimento apropriado (ex.: WebServices Factory).

2. **Visual Studio**, ferramenta de desenvolvimento da Microsoft Visual Studio, facilitando a sua gestão, controle de versões e consequentemente a produtividade geral;
3. **SQL Server**, o suporte de informação é baseado no repositório de dados da Microsoft, fornecendo toda a integridade, robustez, segurança e fiabilidade requisitada. Para além de servir de base de suporte aos dados, são utilizados também os restantes componentes do motor, como seja o Reporting Services, que disponibiliza todos relatórios que suportam os diferentes módulos da solução, o Integration Services que providenciam as funcionalidades de ETL necessárias para alimentar as bases de dados de análise, e o motor de análise (Analysis Services) que asseguram o tratamento analítico dos dados;
4. **EXCEL**, ferramenta que permitirá aos utilizadores a realização de pesquisas ad hoc sobre a informação residente em cada um dos Data Warehouses. Esta ferramenta permite aos utilizadores dispor de um elevado controle sobre a informação que pretendem tratar, dando-lhes a capacidade de determinar quais as métricas e perspetivas de análise que pretendem cruzar no sentido de responder às suas necessidades específicas, contribuindo assim para que seja maximizada a obtenção de informação útil a partir do SI PT 2020.

O COCONTRATANTE deve assegurar competências ao nível de desenvolvimento nas tecnologias atrás referidas.