aicep Portugal Global

AGÊNCIA PARA O INVESTIMENTO E COMÉRCIO EXTERNO DE PORTUGAL, E.P.E. (AICEP)

CONSULTA PRÉVIA SIMPLIFICADA

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE CHATBOTS PARA A ÁREA DE ATRAÇÃO DE INVESTIMENTO E DE INTERNACIONALIZAÇÃO, NO ÂMBITO DA COMPONENTE C19 DO PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA - PRR

CPRs-563/2022/DCM

CADERNO DE ENCARGOS

aicep Portugal Global

Índice

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS 3

1. OBJETO 3
2. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO PRÉ-CONTRATUAL E NÚMERO DE PROCEDIMENTO 3
3. CONTRATO 3
4. PARTES CONTRATANTES 3
5. PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO – IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO CORRETIVA 4
6. PREÇO BASE 4
7. PREÇO CONTRATUAL 4
8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 5
9. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO E RETENÇÃO 5
10. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE 6
11. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO 6
12. SIGILO 6
13. PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTADAS 7
14. INCOMPATIBILIDADE, IMPEDIMENTOS E CONFLITOS DE INTERESSES 7
15. DADOS PESSOAIS 7
16. SANÇÕES CONTRATUAIS 8
17. RESOLUÇÃO POR PARTE DA AICEP 9
18. RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO 9
19. FORÇA MAIOR 10
20. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 10
21. ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS 11
22. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 11
23. GESTOR DO CONTRATO 11
24. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 11
25. FORO COMPETENTE 11

PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS 12

aicep Portugal Global

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

1. OBJETO

O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento tem por objeto a *aquisição de serviços de Desenvolvimento de Chatbots para área de atração de investimento e de internacionalização, no âmbito da componente C19 do Plano de Recuperação e Resiliência – PRR, com o código de investimento TD-C19 -i01, projeto TD-C19-i01-m13 - Chat Bot*, para a Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E, adiante designada por AICEP, nos termos previstos e definidos nas especificações técnicas constantes da Parte II do presente caderno de encargos.

2. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO PRÉ-CONTRATUAL E NÚMERO DE PROCEDIMENTO

A escolha do procedimento de consulta prévia simplificada foi fundamentada nos termos da alínea b) do artigo 2.º da Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, tem a designação de *"Aquisição de serviços de Desenvolvimento de Chatbots para área de atração de investimento e de internacionalização, no âmbito da componente C19 do Plano de Recuperação e Resiliência - PRR",* a que corresponde a seguinte referência: CPRs-563/2022/DCM.

3. CONTRATO

3.1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar.
3.2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos, independentemente da sua redução a escrito:

a) O clausulado contratual, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma.
b) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos interessados, desde que tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do CCP;
c) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
d) O presente caderno de encargos;
e) A proposta adjudicada;
f) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
g) A declaração relativa a proteção de dados pessoais (Anexo A).

3.3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual ali são indicados.
3.4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3.2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99. ° do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.

3.5. Quando não tenha sido exigida a redução do contrato a escrito, entende-se que o contrato resulta da conjugação do caderno de encargos com o conteúdo da proposta adjudicada.

4. PARTES CONTRATANTES

4.1. As partes contratantes são:

a) A Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., enquanto entidade adjudicante/contraente público;
b) O adjudicatário, enquanto cocontratante.

4.2. Os contraentes far-se-ão representar na assinatura do contrato pelos seus representantes legais ou pessoas mandatadas para o efeito.

5. PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO – IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO CORRETIVA

5.1 O contrato produz efeitos à data da sua assinatura, contemplando um prazo para a implementação do projeto de até 13 meses, cujo termo ocorrerá impreterivelmente no dia 31 de dezembro de 2023, e um prazo de manutenção corretiva, pelo período de 12 meses (após a implementação do projeto), salvo as obrigações que devam perdurar para além da cessação do contrato.
5.2 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o prazo de implementação do projeto corresponderá ao prazo constante da proposta que vier a ser adjudicada.
5.3 Os serviços serão realizados nas instalações do adjudicatário e em modo remoto, contudo poderão também ser realizados, quando possível e adequado, por mútuo acordo, nas instalações da AICEP em Portugal.

6. PREÇO BASE

O preço base do procedimento é de 173.000,00 € (cento e setenta e três mil euros), ao qual acresce o valor do IVA, sendo o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela presente prestação de serviços e que limita o preço contratual.
6.1. O preço contratual corresponderá ao preço da proposta que venha a ser adjudicada.
6.2. O Preço Base contempla a implementação do projeto e a manutenção corretiva, não ocorrendo quaisquer encargos adicionais para a AICEP, nesta última componente dos serviços a prestar.
6.3. O preço base inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AICEP, incluindo designadamente as despesas com:

a) Alimentação e deslocação de meios humanos;

b) Quaisquer encargos decorrentes da utilização de obras protegidas por direitos de autor e direitos conexos e da utilização de direitos privativos protegidos pela propriedade industrial, como patentes, licenças e marcas registadas ou outros direitos similares, incluindo nomes de domínio, utilizados na ou necessários à execução dos serviços objeto do contrato a celebrar, se aplicável;

c) Todas as despesas inerentes à correta prestação dos meios humanos e técnicos, despesas de aquisição, transportes, armazenamento e manutenção de meios materiais e informáticos, telecomunicações, fiscalidade, bem como quaisquer encargos decorrentes de seguros, ou de quaisquer licenças.

7. PREÇO CONTRATUAL

7.1. Pela prestação de serviços efetivamente prestados e objeto do contrato a celebrar, a AICEP pagará ao adjudicatário o valor resultante do preço contratual que vier a constar da proposta adjudicada, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor.
7.2. Não será permitida a revisão do preço contratual ou o pagamento de quaisquer adiantamentos por conta do preço contratual.

7.3. O preço contratual será suportado pela AICEP durante os anos de 2022 e 2023, não ocorrendo qualquer pagamento durante o período de manutenção/garantia de 12 meses.

8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato destinados à implementação do projeto e à manutenção corretiva, assim como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a AICEP obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço contratual, acrescido de IVA à taxa legal em vigor (durante os anos de 2022 e 2023), no prazo de 30 dias a contar da receção das respetivas faturas.
8.2. O pagamento do preço contratual será efetuado da seguinte forma:
a) 10% com a apresentação da imagem, experiência e principais elementos estruturais do 1.º chatbot;

b) 30% com a publicação do 1.º chatbot;

c) 10% com a aceitação pela AICEP do 1.º chatbot;

d) 10% com a apresentação da imagem, experiência e principais elementos estruturais do 2.º chatbot;

e) 30% com a disponibilização do 2.º chatbot para testes internos;

f) 10% com a aceitação pela AICEP do 2.º chatbot.

8.3. As faturas deverão ser emitidas em nome da AICEP, apresentadas até ao dia 20 de cada mês e, discriminar o número do compromisso que constará do contrato a celebrar e os serviços prestados.
8.4. Em caso de discordância por parte da AICEP, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
8.5. Não são aceites quaisquer adiantamentos por conta dos serviços a prestar.
8.6. Desde que devidamente emitidas, e observado o disposto nos números anteriores, as faturas serão pagas através de transferência bancária, para o IBAN indicado pelo adjudicatário.
8.7. É da inteira e exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento das suas obrigações fiscais e parafiscais, declarativas e de pagamento, bem como o atempado tratamento de questões administrativas associadas à sua atividade junto das instituições competentes, incluindo seguros e licenças respeitantes à atividade prosseguida ao abrigo do contrato.
8.8. Em caso de atrasos no pagamento por parte da entidade adjudicante o adjudicatário tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, nos termos do artigo 326.º do CCP.

9. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO E RETENÇÃO

9.1. Não é exigida a prestação de caução com fundamento no disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.
9.2. Sem prejuízo do disposto no n.º anterior, pode a AICEP, caso o considere conveniente para garantir o cumprimento exato e pontual de todas as obrigações legais e contratuais, proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar ao adjudicatário, em conformidade com o preceituado no n.º 3 do artigo 88.º do CCP.
9.3. Salvo em caso de aplicação de sanções contratuais, a AICEP deve ouvir o adjudicatário antes de proceder à retenção a que se refere o número anterior, tendo este o prazo de 5 (cinco) dias para se pronunciar por escrito.

9.4. Sempre que a AICEP exerça a faculdade de retenção, o adjudicatário deve proceder ao cumprimento exato e pontual das obrigações legais e contratuais que motivaram aquele exercício, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da notificação para esse efeito.

10.OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Constituem obrigações da AICEP:

a) Promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa execução do serviço;
b) Prestar, em tempo útil, os necessários esclarecimentos ao adjudicatário.

11.OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

11.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o adjudicatário, as seguintes obrigações principais:

a) Cumprir integralmente as obrigações resultantes do contrato;
b) Executar os serviços que lhe foram adjudicados, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
c) Assegurar a inexistência de situações de incompatibilidade ou de conflito de interesses;
d) Assegurar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação de acordo com as boas práticas de segurança de informação;
e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento dos sistemas de organização e informação necessários à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa;
f) Comunicar, com a devida antecedência, os factos que tornem total ou parcialmente impossível, a prestação do serviço ou o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
g) Não alterar as condições de prestação dos serviços contratados;
h) Garantir a continuidade da prestação dos serviços pelo prazo máximo de vigência contratual;
i) Não ceder a sua posição contratual sem prévia autorização, dada por escrito pela AICEP;
j) Cumprir toda a legislação e orientações em vigor, no que concerne à prestação dos serviços objeto do presente procedimento;
k) Prestar, de forma correta e fidedigna, todas as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
l) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.

11.2. Ao adjudicatário competirá, inteirar-se de todos os aspetos específicos e dos diversos condicionalismos legais, regulamentares e operacionais referentes à prestação integral dos serviços, tendo em vista a sua boa execução e competindo-lhe ainda, a realização de todos os serviços acessórios que forem considerados necessários.
11.3.O adjudicatário será igualmente responsável pelos danos causados pelo incumprimento e/ou cumprimento defeituoso do objeto do contrato, devidos a negligência, quebra de sigilo e não cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis à adequada prestação de serviços em causa.

12.SIGILO

12.1.O adjudicatário e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação aplicável, incluindo o estipulado nos estatutos da AICEP para os respetivos trabalhadores, a sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, jurídica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento em relação com a execução do contrato.
12.2. A informação e a documentação abrangidas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
12.3. Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
12.4. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do dever de sigilo pelo adjudicatário ou pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à AICEP o direito à resolução imediata do contrato sem qualquer contrapartida ao adjudicatário.

12.5.O dever de sigilo mantém-se indefinidamente, salvo autorização expressa em contrário pela AICEP.

13. PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTADAS

13.1 São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de obras protegidas por direitos de autor e direitos conexos e da utilização de direitos privativos protegidos pela propriedade industrial, como patentes, licenças e marcas registadas ou outros direitos similares, incluindo nomes de domínio, utilizados na ou necessários à execução dos serviços objeto do contrato a celebrar, se aplicável.
13.2 Caso a AICEP venha a ser demandada por ter infringido, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Adjudicatário obriga-se a indemnizá-la de todas as despesas e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for, em consequência das referidas infrações.
13.3 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Adjudicatário obriga-se ainda a obter as autorizações ou licenças necessárias à utilização pela AICEP dos direitos mencionados no número um da presente cláusula.

14. INCOMPATIBILIDADE, IMPEDIMENTOS E CONFLITOS DE INTERESSES

14.1 Ao adjudicatário são aplicáveis, com as devidas adaptações, as regras relativas às garantias de imparcialidade previstas no Código do Procedimento Administrativo.
14.2 Caso, ao longo da prestação objeto do presente procedimento, venha a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos da lei ou indicados nos números anteriores, o adjudicatário compromete-se a informar a AICEP desse facto e a tomar as medidas necessárias à sua superação.
14.3Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o adjudicatário, por força do contrato ou por causa dele ou mesmo no exercício de outras atividades, pessoais ou profissionais, tenha de tomar opções técnicas, propor decisões ou emitir pareceres, com reflexo direto ou indireto em procedimentos de qualquer natureza, que possam afetar ou em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros à AICEP, privados ou públicos e que, por essa via, prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor, ou que possam suscitar dúvida fundada sobre a isenção e o rigor que são devidos.

15. DADOS PESSOAIS

A AICEP e o adjudicatário comprometem-se a tratar os dados pessoais no estrito cumprimento da legislação nacional e comunitária aplicável à proteção de dados pessoais, através de medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus dados pessoais, de forma a evitar a perda, mau uso, alteração e acesso não autorizado aos mesmos, nos termos da Declaração que se anexa como anexo A.

16. SANÇÕES CONTRATUAIS

16.1 Se, por causa que lhe seja imputável, o adjudicatário não cumprir quaisquer dos prazos estipulados no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, fica obrigado, a título de sanção contratual, ao pagamento do valor resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$P = V \times A/xx$$

Em que:
P - Corresponde ao montante da penalidade;
V - É igual ao valor do contrato;
A - É o número de dias em atraso, sem prejuízo da indemnização pelo dano excedente;
Xx – Número de dias para implementação do projeto.

16.2 Sem prejuízo da faculdade de resolução pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, a AICEP pode exigir ao adjudicatário o pagamento de sanções contratuais de natureza pecuniária, as quais serão fixadas em função da gravidade do incumprimento, nomeadamente, a sua duração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) e as consequências do incumprimento, até ao valor máximo de € 200,00 (duzentos euros), por ocorrência, nos seguintes casos:

i. Incumprimento da obrigação prevista Parte II do Caderno de Encargos, na primeira alínea, do ponto 4.1, “Requisitos Funcionais”, referente ao levantamento funcional e desenho dos fluxos de conversação do chatbot, que respondam às principais questões dos utilizadores nas diferentes línguas e níveis de informação (área pública e com acesso após registo), no valor de 180 euros;
ii. Incumprimento da obrigação prevista Parte II do Caderno de Encargos, Especificações Técnicas, na primeira alínea, do ponto 4.1.1, “Requisitos funcionais da parte pública dos chatbots”, referente ao fornecimento de chatbot multilingue com suporte e capacidade de comunicação em português e inglês, que possa evoluir para outras línguas como são exemplos o castelhano, francês, alemão ou mandarim, no valor de 200 euros;
iii. Incumprimento da obrigação prevista Parte II do Caderno de Encargos, Especificações Técnicas”, na segunda alínea, do ponto 4.1.1, “Requisitos funcionais da parte pública dos chatbots”, referente à capacidade de esclarecimento de dúvidas, através de Perguntas Frequentes em constante atualização, com até 200 perguntas e respostas e de até 5 fluxos de conversação por chatbot (são dois: investimento e exportação), que permita diferentes linhas de conversa com profundidade e complexidade diferentes, no valor de 200 euros;
iv. Incumprimento da obrigação prevista Parte II do Caderno de Encargos, Especificações Técnicas, na terceira alínea, do ponto 4.2, “Requisitos Técnicos”, referente à obrigatoriedade de o concorrente realizar Desenvolvimento e implementação na Google Cloud Platform da AICEP em plena integração tecnológica com a arquitetura da Plataforma Digital da AICEP”, no valor de 200 euros;
v. Incumprimento da obrigação prevista Parte II do Caderno de Encargos, Especificações Técnicas, na primeira alínea, do ponto 4.3 “Requisitos complementares”, referente à obrigação do Adjudicatário garantir um tempo de resposta máximo de 24 horas durante o horário de funcionamento (9h-18h) dos dias úteis, às solicitações de manutenção corretiva ao abrigo da garantia de 12 meses, no valor de 170 euros;
vi. Quaisquer outros incumprimentos e ou cumprimentos defeituosos do presente caderno de encargos, que não se encontrem previstos nas alíneas anterior, no valor de 170 euros.

16.3 A aplicação de sanções contratuais está dependente de notificação ao adjudicatário para reparar o incumprimento em prazo razoável, podendo aquele exercer por escrito o seu direito de defesa no prazo de 5 (cinco) dias a contar da notificação.

16.4 Caso o adjudicatário não proceda ao pagamento voluntário das sanções contratuais que lhe forem aplicadas no prazo de 5 (cinco) dias a contar da sua fixação e notificação, a AICEP pode efetuar a compensação de créditos devidos pela aplicação de sanções contratuais, com montantes a que o adjudicatário teria direito em virtude da execução do contrato.

16.5 Nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do CCP, o valor acumulado da aplicação de sanções contratuais não pode exceder 20% do preço contratual.

16.6 Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e na circunstância da entidade adjudicante não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

16.7 As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AICEP possa exigir uma indemnização pelo valor efetivo dos danos incorridos, se estes se revelarem de valor excedente às sanções contratuais aplicadas.

16.8 A AICEP deduz, no caso de aplicação de sanções de natureza pecuniária, os valores dessas mesmas sanções ao preço contratual.

16.9 As sanções de natureza pecuniária podem ser aplicadas pela AICEP, em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário.

16.10 A aplicação de sanções de natureza pecuniária obedece ao disposto nos artigos 325.º e 329.º do CCP.

17. RESOLUÇÃO POR PARTE DA AICEP

17.1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a AICEP pode resolver o contrato nos termos dos artigos 333.º e seguintes do CCP.
17.2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.
17.3. Configuram ainda um incumprimento definitivo do contrato:
a) Falhas que ponham em causa a missão do serviço público;
b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do contrato;
c) Violação, de forma grave ou reiterada de quaisquer obrigações que foram atribuídas ao adjudicatário, no âmbito do contrato a celebrar e do presente caderno de encargos.
17.4. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções contratuais aplicadas nos termos do número anterior.

18. RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO

18.1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato nos termos do artigo 332.º do CCP.
18.2. Em caso de incumprimento de obrigações pecuniárias pela AICEP por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à AICEP, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a AICEP cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

18.3. Excetuando as situações previstas no n.º anterior, o direito de resolução é exercido por via judicial.

19. FORÇA MAIOR

19.1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo da AICEP ou do adjudicatário que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal, as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que não pudessem ser conhecidas ou previstas à data da celebração do contrato e cujos efeitos não Ihe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
19.2. Podem constituir força maior, verificando-se os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves gerais, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
19.3. Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Adjudicatário, na parte em que intervenham;
b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Adjudicatário 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 Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Adjudicatário de normas legais;
e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário 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 Adjudicatário não devidas a sabotagem;
g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

19.4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
19.5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

20. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

20.1. Ao adjudicatário não assiste o direito de ceder a terceiros, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou a fazer-se substituir, por qualquer forma, sem autorização prévia da AICEP e dada por escrito e nos termos das disposições aplicáveis do CCP.
20.2. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante deve ceder a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento.
20.3. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, o contraente público interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.
20.4. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
20.5. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato do contraente público, sendo eficaz a partir da data por este indicada.

20.6. Os direitos e obrigações do cocontratante, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.

21. ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

21.1. As dúvidas que o adjudicatário tenha na interpretação dos documentos por que se rege a aquisição de bens, que lhe tenham sido fornecidos pela AICEP, devem ser submetidas a esta antes do início da entrega dos bens a que respeitam.
21.2. No caso de as dúvidas ocorrerem somente após o início da execução do contrato a que dizem respeito, deve o adjudicatário submetê-las imediatamente à AICEP, juntamente com os motivos justificativos da sua não apresentação antes do início daquela execução.
21.3. O incumprimento do disposto no número anterior torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da errada interpretação que porventura haja feito.

22. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

22.1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre a AICEP e o adjudicatário, quaisquer comunicações ou notificações efetuadas entre as partes devem sê-lo, preferencialmente, através de correio eletrónico para o endereço a indicar pela AICEP, mediante transmissão escrita e eletrónica de dados, com aviso de entrega ou carta registada com aviso de receção.
22.2. Qualquer comunicação ou notificação efetuada 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.
22.3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
22.4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a AICEP e que sejam efetuadas através de correio eletrónico ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se efetuadas às 10 horas do dia útil seguinte.
22.5. Toda e qualquer comunicação, notificação e/ou documentação emitida pelo adjudicatário em sede de execução contratual terá de ser, obrigatoriamente, redigida em português.

23.GESTOR DO CONTRATO

A AICEP designa, como Gestor do Contrato, o trabalhador da Direção de Comunicação e Marca, Diogo Fernandes Homem, a quem competirá acompanhar permanentemente a execução do contrato e exercer as funções constantes do artigo 290.º-A do CCP.

24.LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

24.1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
24.2. Em tudo o mais que não esteja expressamente previsto no caderno de encargos aplicar-se-á o disposto no CCP e demais legislação conexa aplicável.

25.FORO COMPETENTE

Para resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade ou resolução do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. ENQUADRAMENTO

Este procedimento tem como objetivo implementar dois *chatbots* que enderecem os dois principais públicos-alvo da missão da AICEP: os investidores estrangeiros que pretendem investir em Portugal, e os empresários baseados em Portugal que têm o objetivo de iniciar ou aumentar as suas exportações.

A natureza distinta de cada uma destas audiências requer que se desenvolva um trabalho cuidado e personalizado de *User Experience* (UX) e de desenho da Customer Journey, potenciando, dessa forma, a utilização dos *chatbots* e os objetivos pretendidos.

Portal de Investimento – Invest In Portugal - Chatbot

Pretende-se implementar um *chatbot* com base no novo site Invest in Portugal, atualmente em preparação, que:

- identifique o perfil do utilizador e atue de forma coerente;
- interaja com os diferentes utilizadores de forma contextualizada;
- dê resposta às principais questões que tenham;
- acelere o acesso a informação, garantindo uma boa experiência de utilização.

Esse *chatbot* estará interligado com as diferentes componentes da solução de investimento, tendo o site Invest in Portugal como suporte base, mas com desenvolvimento *responsive*, que permita a sua disponibilização em diferentes ambientes e écrans.
A quantidade e diversidade de informação disponível para consulta por potenciais investidores de forma autónoma é muito significativa, sendo o *chatbot* considerado como uma *interface* de diálogo com o utilizador, que o deve apoiar e até orientar na descoberta e consulta da informação mais adequada ao seu caso concreto.
Está prevista a disponibilização do *chatbo*t em Inglês e Português, devendo estar preparado para evoluir para a disponibilização de outras línguas no futuro.
Com uma imagem e UX alinhadas com a experiência do próprio site, deve ser capaz de manter uma conversa inteligente, com perguntas e respostas que esclareçam o utilizador e permitam recolher informação que ajude a enriquecer novas respostas, tentando alimentar o interesse em Portugal enquanto destino de investimento.
Para maximizar a experiência e simultaneamente recolher informação sobre o perfil de potencial investidor, deve ter fluxos de conversação inteligentes e de diferente profundidade que prevejam a existência de diferentes níveis de acesso a dados, através de REST web services, bem como a colocação de questões que possam facilitar a identificação de interesses.
Nesta fase, a prioridade é o desenvolvimento de um *chatbot* que interaja com os utilizadores que acedem à informação disponível sem registo, incluindo a eventual recolha de dados que possam ser úteis para caraterizar o utilizador que se acabou de registar.
O chatbot deve estar preparado para evoluir e vir a dar resposta ao nível de informação existente para utilizadores registados.

Portal de Investimento – Invest In Portugal - Públicos-alvo

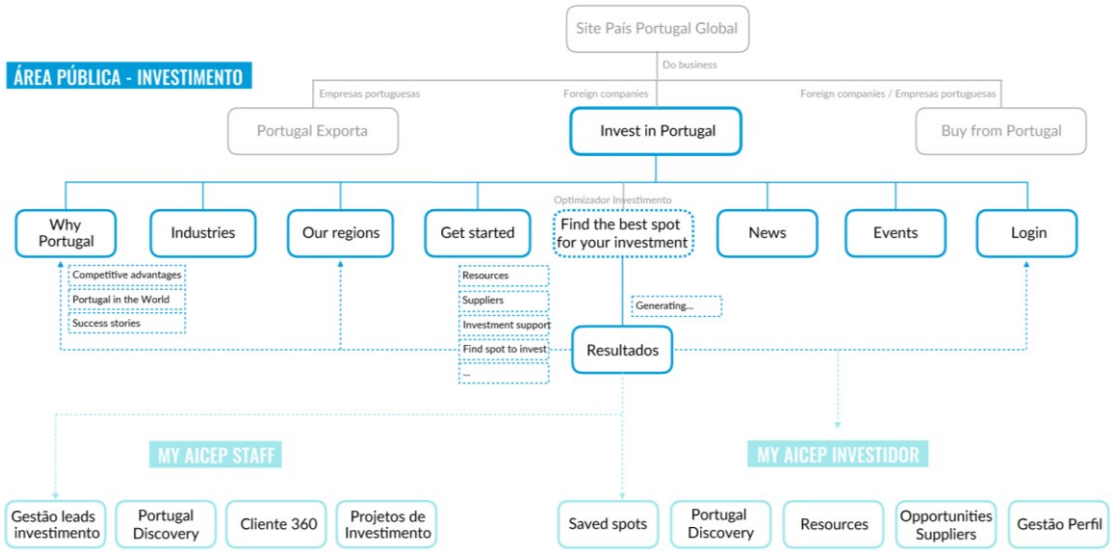
Públicos prioritário:	**Públicos complementares:**
• Potenciais investidores na fase de análise de investimentos, com foco nos investidores de pequenas e médias empresas que privilegiam a exploração, consulta e análise autónoma de informação.	• Potenciais investidores de maior dimensão, que quando reúnam um conjunto de requisitos serão convidados a registar-se na área reservada do portal de investimento e será promovido um contacto pela AICEP. • Potenciais investidores que se registaram e ganharam acesso a um novo *layer* de informação. • *Staff* AICEP. • *Staff* Institucional | *Stake holders* institucionais.

Portal de Investimento - Contexto

Em grandes linhas, é uma solução que permitirá:

- Apresentar Portugal enquanto destino de investimento;
- Comparar Portugal com o Mundo com base em diferentes fatores, ajudando a demonstrar o posicionamento do País em relação a outros destinos e a mostrar os indicadores em que se destaca;
- Comparar as regiões de Portugal e dentro delas os concelhos que as compõem na perspetiva de investimento;
- Apresentar informação e funcionalidades de diferente profundidade numa vertente de consulta pública e outra reservada a utilizadores registados;
- Organizar de forma simples e fácil toda a informação agregada sobre a oferta portuguesa (mapeando o talento profissional, os incentivos, os fornecedores portugueses, os terrenos disponíveis, as proximidades);
- Oferecer um único ponto de referência para o investidor estrangeiro em Portugal, que apure as suas necessidades e lhe forneça, passo a passo, todas as informações e o acompanhamento personalizado de que necessita desde a primeira abordagem até à instalação do investimento.

A estrutura de conteúdos da área pública do site, deverá estar agrupada em grandes temas, como exemplificado no seguinte esquema:



Portal de Investimento – Invest In Portugal – Otimizador de Investimento

Associado ao portal de investimento, existe um conjunto de ferramentas que recolhem e enriquecem informação, sendo o Optimizador de Investimento uma das ferramentas mais relevantes.

O Optimizador de Investimento é um simulador/comparador de múltiplos indicadores agrupados por dimensões e categorias que visa posicionar Portugal e destacar as vantagens competitivas do país versus outros países, e das suas regiões entre si, como destino ideal para a angariação de investimento estrangeiro.

A solução tecnológica, também em desenvolvimento, dará resposta a um duplo exercício:

- **Why Invest Portugal** – que será um comparador de Portugal com o Mundo;
- **Where in Portugal** / Find a Spot to Invest – será um comparador das diversas regiões e municípios do nosso país – top X dos melhores *spots* para investir em Portugal.

Ambas as dimensões, *Why Invest Portugal* e *Where in Portugal*, terão uma área pública (externo) e uma área privada (interno). A área privada de ambas, terá ainda dois níveis/*layers* distintos, que, mediante autenticação e níveis de acesso por perfil, permitirão aceder a um conjunto mais vasto de indicadores, de modo a permitir a *discovery* e explorações.

Portal da Internacionalização - Portugal Exporta - Chatbot

Pretende-se implementar um *chatbot* com base no site Portugal Exporta, disponível no endereço https://www.portugalexporta.pt, que:

- identifique o utilizador com base nas credenciais do MyAICEP;
- interaja com os utilizadores de forma contextualizada, tendo em conta aspectos do perfil do utilizador no MyAICEP;
- dê resposta às principais questões que tenham;
- acelere o acesso a informação, garantindo uma boa experiência de utilização.

Esse *chatbot* estará interligado com as diferentes componentes do portal Portugal Exporta, mas com desenvolvimento *responsive*, que permita a sua disponibilização em diferentes ambientes e écrans.

A quantidade e diversidade de informação disponível para consulta pelos utilizadores do MyAICEP neste portal será preparada e curada para ser apresentada sob forma de *chatbot*, que deve apoiar e até orientar os utilizadores na descoberta e consulta da informação mais adequada ao seu caso concreto.

Está prevista a disponibilização do *chatbo*t em Inglês e Português, devendo estar preparado para evoluir para a disponibilização de outras línguas no futuro.

Com uma imagem e UX alinhadas com a experiência do próprio site, deve ser capaz de manter uma conversa inteligente, com perguntas e respostas que esclareçam o utilizador e permitam recolher informação que ajude a enriquecer novas respostas, tentando promover as ações e iniciativas de internacionalização das empresas a que os utilizadores MyAICEP pertencem.

Por forma a potenciar a ajuda na iniciativa de exportação das empresas, o *chatbot* deve ter fluxos de conversação inteligentes e de diferente profundidade que prevejam a existência de diferentes níveis de acesso a dados, através de REST web services, bem como a colocação de questões que possam facilitar a identificação de oportunidades de negócio, o conhecimento de mercados específicos e possam acompanhar os planos de ações que cada utilizador pode ter e executar com o apoio da AICEP.

Nesta fase, a prioridade é o desenvolvimento de um *chatbot* que interaja com os utilizadores registados no MyAICEP.

O chatbot deve estar preparado para evoluir e vir a dar resposta ao nível de informação existente para utilizadores não registados.

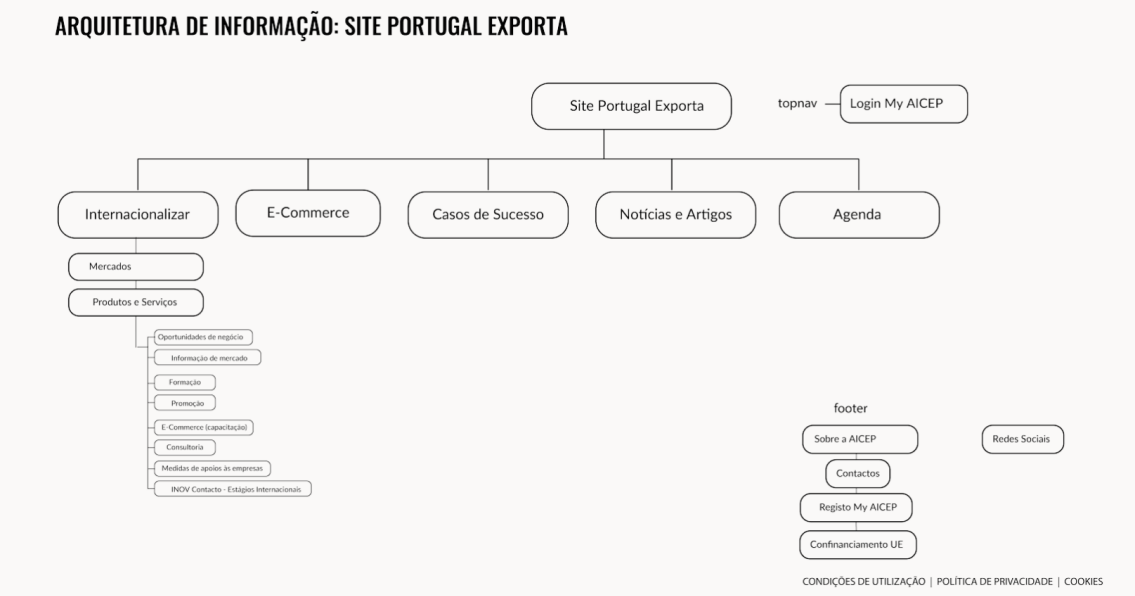
Portal da Internacionalização - Portugal Exporta – Público-alvo

Públicos prioritário:	**Públicos complementares:**
• Empresas estrangeiras que investiram em Portugal e que a partir de Portugal podem exportar e internacionalizar o seu negócio • Empresas portuguesas com o intuito de endereçar novos mercados internacionais ou expandir os mercados que já endereçam, e que procuram apoio para o fazerem.	• *Staff* AICEP. • *Staff* Institucional | *Stake holders* institucionais.

Portal da Internacionalização - Portugal Exporta - Contexto

Em grandes linhas, é uma solução que permite:

- Apoiar a internacionalização das empresas, através da nossa oferta de produtos e serviços de capacitação e fornecimento de informação relevante ao nível do setor/mercado/produto;
- Realização de um diagnóstico de E-commerce, com recomendações sobre várias áreas que a empresa pode melhorar para ficar pronta para exportar através do e-commerce;
- Exploração de mercados e suas especificidades de contexto, legais, regulamentares, entre outras;
- Criar um plano de ação de internacionalização da empresa com um conjunto de ações, desde oportunidades de negócio e formação de quadros a consultoria específica;
- Acompanhamento da entrada da empresa no mercado selecionado.



Transversalidade dos dois *chatbots*

Numa fase inicial, deve ser previsto um trabalho de ideação e análise que tenha em conta o conjunto das necessidades identificadas nos dois chatbots.

Esse trabalho inicial deve identificar eventuais economias de escala, sinergias e formas de minimizar o esforço de desenvolvimento e alojamento de ambos os chatbot.

Apesar desta ideação inicial, o desenvolvimento dos chatbots deve ser realizado em série, começando pelo chatbot dedicado ao Investimento e, em seguida, pelo dedicado à Internacionalização.

Para além da *widget* visível no site, deverá ter uma área de acesso interno pela AICEP para monitorização de todo o funcionamento do *chatbo*t, atualização de questões e consulta de dados para analítica de utilização.
Estando a solução de investimento da AICEP alojada em Google Cloud Platform, os custos de alojamento e performance dos dois chatbots a desenvolver são da responsabilidade da AICEP.
Não deve ser considerada a produção de conteúdos externos ao *chatbot q*ue venham a ser apresentados por este nem a tradução desses conteúdos, devendo o *chatbot* ajustar os conteúdos apresentados às línguas em que esteja disponibilizado. A AICEP irá disponibilizar, em sede de execução contratual, os conteúdos curados e ajustados à interface gráfica, a disponibilizar neste chatbot.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos Gerais

A missão da AICEP, passa pela atração e retenção de investimentos estruturais de empresas estrangeiras em Portugal, e a promoção das exportações das empresas portuguesas que, em conjunto, são essenciais para ajudar a dinamizar a economia portuguesa e para tornar Portugal mais competitivo e para gerar mais valor para os portugueses.
A concorrência entre países como destino de investimento é intensa e Portugal necessita reforçar credibilidade e quota de atenção no mundo dos negócios internacionais, marcando posição em ocasiões de reconhecida relevância, assim como, e cada vez mais, em novas plataformas e canais de comunicação digital que apresentem o País e amplifiquem a sua reputação de forma positiva na mensagem, na imagem e na experiência.
Do ponto de vista das exportações, também a concorrência é ágil e forte, sendo que as empresas baseadas em Portugal precisam de conhecer bem os mercados e as oportunidades existentes, sendo que nem sempre elas próprias têm meios para conseguir efetuar esse movimento de internacionalização e/ou aumento das exportações. O sucesso de um processo de internacionalização/exportação depende fortemente destes elementos e a AICEP contribui com este know-how.

2.2 Objetivos Específicos

Alinhados com os objetivos gerais da AICEP, define-se um conjunto de objetivos específicos para esta nova ferramenta:

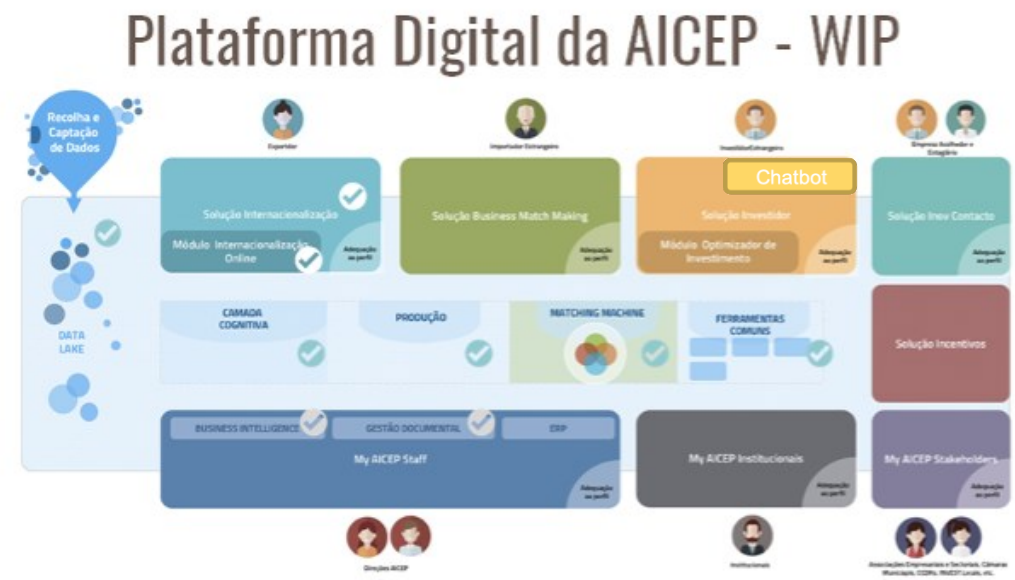
1) Criar resposta transversal e acessível, através do canal digital, sem sobrecarregar os recursos existentes;
2) Responder de forma eficaz a vários perfis de interlocutores, de todas as origens;
3) Proporcionar uma experiência simples, agradável e inteiramente relevante para os utilizadores;
4) Acelerar o acesso a informação assegurando o rápido esclarecimento a questões e dúvidas sobre a área do investimento e exportação;
5) Respeitar e aplicar corretamente o *design system* dos sites Invest in Portugal e Portugal Exporta, já definidos.
6) Utilizar o *tone of voice* dos sites mencionados no ponto anterior.

3. INFRAESTRUTURA

3.1 Enquadramento

O *chatbot* de apoio ao Investimento é uma ferramenta que faz parte das soluções de investimento em desenvolvimento pela AICEP e estará integrado no site Invest in PortugalA área privada deste site, a que

se acede após login, designa-se por MyAICEP. Tem um acesso para o utilizador externo e outro, de *backoffice*, para o Staff, com funcionalidades e ambientes distintos, mas interligados.
Todas estas soluções, já desenvolvidas ou em desenvolvimento, estão agregadas na Plataforma Digital da AICEP. Esta Plataforma é uma solução *cloud based*, suportada nos serviços de *cloud computing* da Google Cloud Platform (futuramente designada GCP). Este projeto está a ser desenvolvido com metodologia *Agile* e apresenta o seguinte mapa de progresso:

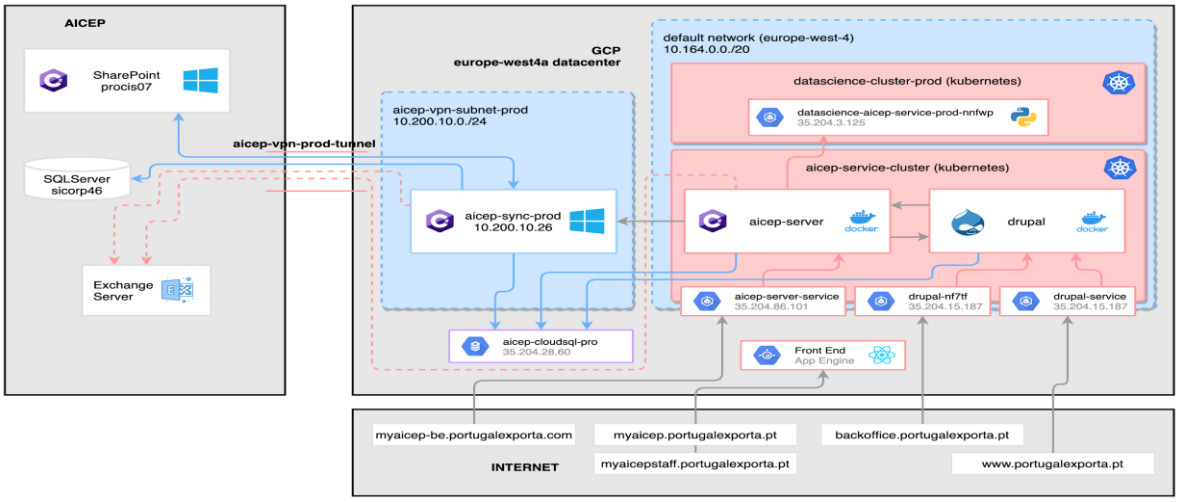


Estão já desenvolvidos e disponíveis em produção, os seguintes módulos:	**Em progresso, encontram-se:**
• Solução Internacionalização a) www.portugalexporta.pt – Área pública para empresas nacionais; b) myaicep.portugalexporta.pt – Área reservada cliente empresa; c) AEO – Módulo Internacionalização Online; d) Plataforma de *e-learning* Moodle; e) *Content Management System* Drupal. • Data Lake • My AICEP STAFF a) myaicepstaff.portugalexporta.pt – Área reservada aos colaboradores AICEP; b) Business Intelligence - Área Comercial e Rede/Centros de Negócio; c) Gestão Documental FileDoc; d) Gestão de Campanhas Mautic; • Camada Cognitiva – modelos de *machine learning* desenvolvidos em *Python*.	• Solução de Business Match Making; • Solução de Investimento, que inclui Portal de investimento e ferramentas associadas como o Optimizador de investimento; • My AICEP STAFF - ERP Primavera Software; • Site País, que apresentará Portugal numa versão macro dirigida a potenciais visitantes que queiram conhecer o país numa lógica de turismo, habitação, ensino ou investimento.

3.2 Arquitetura Técnica

A arquitetura da Plataforma Digital da AICEP está alojada na Google Cloud Platform, residente em West Europe 4 (Netherlands) e engloba quatro ambientes distintos, mas semelhantes entre si, a saber: **Desenvolvimento | Qualidade | Pré-Produção | Produção.**

A arquitetura que da Plataforma Digital da AICEP foi desenhada para suportar desenvolvimento ágil de soluções com uma orientação *mobile first*, totalmente *responsive* e *cloud oriented.* Em virtude da sua flexibilidade e escalabilidade, garante uma dimensão modular que permite acrescentar os novos módulos de desenvolvimento progressivamente. Permite também a coexistência com componentes ainda em produção nos sistemas legados da AICEP (Ex: CRM GIC, CPI, etc…).
Estes sistemas baseiam-se fundamentalmente em tecnologias Microsoft e PHP.
A arquitetura de sistemas da Plataforma no ambiente de produção e a comunicação com as componentes legadas AICEP (lado esquerdo) está ilustrada em:

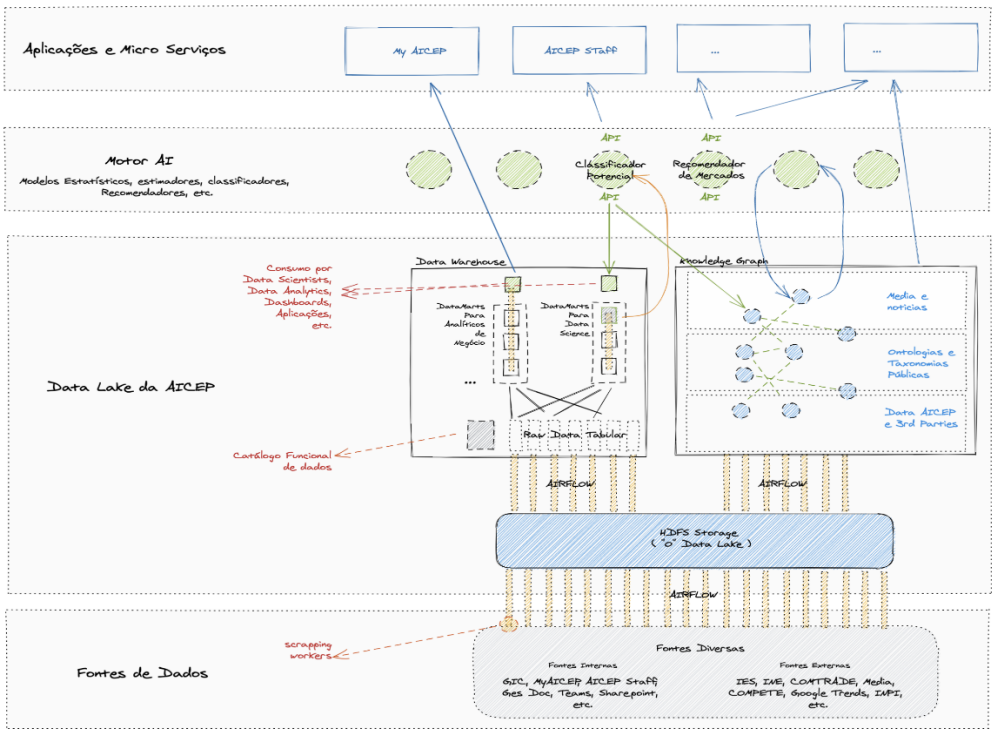


O site público Portugal Exporta, www.portugalexporta.pt, está alojado no *kubernetes service* da GCP. O seu *backoffice* de conteúdos (backoffice.portugalexporta.pt) está alojado na instância dedicada ao gestor de conteúdos do Drupal. O Portugal Exporta, site público e o seu *backoffice* é desenvolvido na tecnologia Drupal (Content Management System).
A sua área reservada, a My AICEP (myaicep.portugalexporta.pt), que está alojado em A*pp Engine,* serviço de exposição do *site* para o exterior da GCP. Também a área reservada My AICEP Staff (myaicepstaff.portugalexporta.pt) está alojado em *App Engine* da GCP. A My AICEP e a My AICEP Staff (áreas/sites privados) são desenvolvidas em tecnologia React JS (Javascript/Node).
As bases de dados operacionais usadas na AICEP estão alojadas também na GCP no serviço Cloud SQL.
O *backend* (componente servidora) é desenvolvido em tecnologia Entity Framework Core (C#) com Graph QL de modo a que os sites da My AICEP e do Drupal façam pedidos ao servidor. Está alojado na GCP, para as componentes de *backend* servidor AICEP e servidor de sincronização (aicep-sync-prod), responsável por integrações e sincronizações várias, como por exemplo: conteúdo do GIC (CRM por medida existente nos sistemas legados) para a base de dados operacional My AICEP, sincronização entre Moodle e Drupal, etc.
Também sob *kubernetes* existe um *layer* dedicado à execução de alguns modelos de aprendizagem computacional (datascience-cluster-prod) que adicionam inteligência às soluções operacionais da Plataforma Digital da AICEP.
É mantida uma conexão via VPN (aicep-vpn-prod-tunnel) diária, para sincronização de conteúdos entre os sistemas legados AICEP e as nossas soluções da plataforma digital.

3.3 Data Lake

A Plataforma Digital da AICEP contempla também um grande repositório de dados para exploração analítica, enriquecimento das soluções operacionais e injecção de inteligência na camada cognitiva: o *data lake* da AICEP. Recorrendo preferencialmente à recolha automática de dados, quer de fontes

internas quer de externas, o *data lake* da AICEP está em constante enriquecimento. Tecnologicamente, a sua estrutura está dividida em diversas camadas com finalidades distintas, na generalidade suportada pelos serviços de Cloud Storage, Cloud SQL, Big Query e AirFlow Composer da Google Cloud Platform.
De seguida apresentamos a sua arquitectura:



É composto por uma camada *raw* (GCP Storage/Bucket) que aloja em bruto as estruturas de dados importados pelos múltiplos processos de extração e injecção (*dags*). Para esta operação é utilizado o orquestrador Airflow do serviço Composer da GCP. A partir deste repositório base, através do mesmo orquestrador e recorrendo a técnicas e serviços de ETL da GCP, os dados são qualificados e transferidos para *datawarehouses* e *datamarts* suportados pelo serviço BigQuery da GCP. Neste *layer* e em complemento aos dados estruturados, existem também bases de dados de grafos (NEO4J) que permitem aferir múltiplas correlações entre dados, objectos e entidades por forma a gerar *insights* para a camada cognitiva da plataforma. Finalmente, existe ainda uma outra camada adjacente dedicada à *Artificial Intelligence* da Plataforma Digital da AICEP. Sob o motor do serviço App Engine da GCP, estão alojados modelos de *machine learning,* desenvolvidos em *python.*

4. REQUISITOS

São requisitos para o desenvolvimento dos dois *chatbots*:

4.1 Requisitos funcionais:

- Levantamento funcional e desenho dos fluxos de conversação do *chatbot*, que respondam às principais questões dos utilizadores nas diferentes línguas e níveis de informação (área pública e com acesso após registo);
- Definição *User interface* (UI) e *User experience* (UX) e preparação da solução a implementar;
- Definição de imagem em linha com o *Design System* da AICEP, que agrega o guia de estilos de todas as soluções da Plataforma digital da AICEP;

- Desenho e implementação das integrações necessárias com as componentes do sistema AICEP (já expostos via web services);
- Definição de estrutura do *chatbot*, tendo em conta a disponibilização em diferentes línguas e níveis de informação, admitindo-se a implementação de mais de um *chatbot* se fizer sentido em termos técnicos para responder às especificações aqui definidas, o que, a acontecer, estará dentro do âmbito desta contratação;

4.1.1 Requisitos funcionais da parte pública dos chatbots

- Fornecimento de *chatbot* multilingue com suporte e capacidade de comunicação em português e inglês, que possa evoluir para outras línguas como são exemplos o castelhano, francês, alemão ou mandarim;
- Capacidade de esclarecimento de dúvidas, através de Perguntas Frequentes em constante atualização, com até 200 perguntas e respostas e de até 5 fluxos de conversação por chatbot (são dois: investimento e exportação), que permita diferentes linhas de conversa com profundidade e complexidade diferentes;
- Utilize um sistema de Machine Learning e de Inteligência artificial indicado para projetos complexos e de maior dimensão, que permita diferentes agentes no mesmo projeto e fluxos com diferentes níveis de profundidade.
- Otimize chamadas / chats e utilize os mais atuais modelos de Natural Language Understanding (NLU), específico para os diferentes idiomas e não baseados em motores de tradução, capazes de deteção das intenções dos utilizadores através do que escrevem, suporte que deve ser disponibilizado desde início do projeto;
- Permita o rápido acesso a informação e conhecimento relevante e tenha capacidade de condução da conversa, apresentando opções de conteúdos relevantes para esse utilizador nos formatos de texto, áudio, imagem com o link externo se necessário;
- Tenha a capacidade de interagir com outros sistemas, que ajudem a tornar a conversa dinâmica, rica em termos de informação e conteúdos e que permitam o registo de informação no MyAicep ou noutro sistema que venha a ser identificado;
- Possibilite a recolha e utilização de informação sobre a visita do utilizador ao site e das trocas de mensagens com o *chatbot* para ajudar a identificar e segmentar o perfil e necessidades do visitante e a enriquecer troca de mensagens;
- Permita pedir e registar contactos do utilizador (no caso do chatbot de investimento, na área pública), que deverão ser passados para a área reservada do *chatbot* e acionar uma ação pela AICEP;
- Possibilite a solicitação de pedido de contacto por humano, que poderá vir a acontecer de forma imediata ou diferida no tempo.
- Possibilite a disponibilização automática de documentos na conversa, em formato PDF.

4.1.2 Requisitos funcionais da solução reservada (backoffice) dos chatbots

- Disponibilização de *backoffice*, que permita consultar, gerir e atualizar de forma autónoma perguntas frequentes;
- Capacidade de desenhar um fluxo de conversação de *chatbots* numa *interface* gráfica;
- Capacidades de criação, edição e remoção de Pergunta Frequentes (FAQs) com uma *interface* gráfica, que suporte múltiplas maneiras de fazer uma pergunta frequente e múltiplas maneiras de responder à mesma FAQ;

- Permita configurar os textos envolvidos nas conversações com os *chatbots*, nos vários idiomas, quer nas FAQs, quer nos fluxos de conversação;

- Apresente métricas de performance do *chatbot*, incluindo indicadores chave em tempo real associados à performance do *chatbot*;
- Possibilite o encaminhamento de registo de pedidos de contacto pela AICEP, com resposta imediata ou diferida no tempo;
- Possibilite a intervenção humana automática em função de avaliação da conversa; manual por interação do agente humano e indicação de uma fila disponível ou manual por identificação decisão do técnico AICEP;
- Permita a gestão de conversas em tempo real, com possibilidade de intervenção a pedido do utilizador ou por decisão;
- Permita a gestão de operadores humanos, com acesso diferenciado em função de permissões associadas ao seu papel no sistema e com funcionalidades ajustadas ao perfil;
- Permita criação e gestão de filas de operadores humanos;
- Suporte um mínimo de 50 agentes humanos para intervenção em conversas com ordem de prioridade;
- Permita a possível associação de um operador a diferentes filas;
- Possibilite a avaliação de informação apresentada e das conversas com chatbot ou humanos, que alimente o motor de seleção automática de contactos;
- Possibilidade de pesquisa nas conversações (Por data, palavras-chave, intenções, utilizador registado, operador).

4.2 Requisitos Técnicos

- Integração com Google Analytics;
- Capacidade de integração através de *web services*, APIs REST e Webhooks;
- Desenvolvimento e implementação na Google Cloud Platform da AICEP em plena integração tecnológica com a arquitetura da Plataforma Digital da AICEP;
- Integração e interoperabilidade com o futuro Portal de Investimento como suporte base, mas com desenvolvimento *responsive*, que permita a disponibilização do *chatbot* em diferentes ambientes, como seja o web, mobile ou sistemas de troca de mensagens;
- Interoperabilidade com ferramentas, CRM, gestor de conteúdos e *data lake* associados à solução de investimento da AICEP, através da invocação de web services REST;
- Garantir a autenticação perante um microserviço que assegurará o *Single Sign On,* a partir da área reservada do Portal do Investimento, adequando o acesso via My AICEP Investidor/MyAICEPExportador, My AICEP *Staff* ou My AICEP *Stakeholders,* ao *layer* dedicado a cada perfil de utilizador;
- Possibilite a apresentação de *cards* dinâmicos baseados numa *widget* avançada exposta em *webservices*, que permitam mostrar informação rica e relevante em formatos texto, imagem ou vídeo com link para mais informação existente na solução de investimento;
- Disponibilize um *widget* de *chat*, passível de ser incorporada em quaisquer websites que a AICEP pretenda, através de um *script* a inserir nesses sites, sem necessidade de mais customização.

Esse *widget* deverá ter a capacidade de:

- Mostrar respostas rápidas (*Quick replies*);
- Mostrar *cards* gráficos com imagens e texto;
- Mostrar carrosséis de *cards;*
- Aceder à localização dos utilizadores (mediante permissão);
- De recolher voz e transcrever para texto (*Speech to Text*) em todos os idiomas mencionados;
- Recolher a classificação da experiência de utilização do *chatbot*;

- Suportar o *upload* e *download* de ficheiros;
- Ter opções de personalização de cor, tipos de letras e ícones;
- Ter a capacidade de integrar com o site que tem o *widget* e recolher o histórico de *browsing* no site para perceber por onde andou o utilizador antes e assim ter mais contexto para o conseguir ajudar.

4.3 Requisitos complementares

São requisitos complementares as seguintes atividades:

- Compromisso com um tempo de resposta máximo de 24 horas durante o horário de funcionamento (9h-18h) dos dias úteis, às solicitações de manutenção corretiva ao abrigo da garantia de 12 meses;
- Durante o período de garantia/manutenção não ocorrerá qualquer encargo adicional para a AICEP;
- Realização de formação;
- Capacitação das equipas AICEP para o treino e monitorização do *chatbot*;
- Manutenção e suporte operacional do *chatbot por 3 meses a seguir a cada GoLive*;
- Sessões de testes de aceitação e posteriores passagens a produção;
- Realização de relatórios mensais no fim do primeiro mês e trimestrais a partir dai até à conclusão do primeiro ano do projeto (Quatro relatórios no total), que analisem a utilização até esse momento e apresentem recomendações de melhoria ou correção, devendo ser indicado o esforço necessário para as implementar e o impacto esperado;
- Previsão de um bolsa de 250 horas para melhorias, evoluções e treino evolutivo dos chatbots que vão para além de correções ao funcionamento normal dos *chatbots*;
- Articulação total da equipa de gestão de projeto e desenvolvimento com a equipa de projeto da AICEP e outras equipas parceiras envolvidas no enriquecimento da Plataforma Digital da AICEP em curso;
- Disponibilidade para elaboração de metodologia de testes rigorosa conjunta no âmbito das componentes a integrar;
- Equipa de projeto com formação e experiência nas tecnologias exigidas para o projeto;
- Documentação de todo o desenvolvimento efectuado no âmbito do projeto;
- Disponibilização do código fonte da solução desenvolvida e alojamento em Google Cloud Repositórios e Gitlab da AICEP;
- Deve ser concedida uma garantia de 12 meses sobre toda a plataforma desenvolvida, com a resolução de eventuais *bugs,* estando o proponente obrigado a garantir um tempo de resposta máximo de 24 horas durante o horário de funcionamento (9h-18h) dos dias úteis, às solicitações de manutenção corretiva.

Considerando que os chatbots a desenvolver irão integrar as soluções de Investimento e Internacionalização da Plataforma Digital da AICEP já existente, os requisitos infra já estarão maioritariamente cumpridos. Nos casos em que isso não acontece, é da responsabilidade do Adjudicatário garantir com esta solução garantir:

- Integração com o serviço autenticação.gov.pt para a autenticação segura de utilizadores e seus atributos;
- Publicação dos serviços disponíveis e seus metadados no C. Entidades e Serviços, quando aplicável;
- Disponibilização de funcionalidade de avaliação da satisfação com os serviços de acordo com o referencial de avaliação transversal à AP;
- Reutilização de dados disponíveis por outros serviços ou entidades através da interoperabilidade na AP (iAP) implementando o princípio once-only, quando aplicável;

- Publicação dos metadados dos dados registados no contexto da realização do serviço no catálogo de dados associado à iAP e sua disponibilização a outros através da iAP, sempre que se justifique;
- Adoção de linguagem clara conforme os guias de boas práticas;
- Conformidade com as melhores práticas no que respeita a usabilidade e acessibilidade a um nível equivalente ou superior ao exigido pelo «selo de prata de usabilidade e acessibilidade digital», bem como com os requisitos de acessibilidade dos *sites web* e aplicações móveis de organismos públicos, previstos no Dec-Lei 83/2018, de Outubro;
- Publicação automática, preferencialmente a tempo real, dos dados abertos associados ao serviço, quando aplicável;
- Utilização do framework de adoção de modelos de computação na nuvem (cloud) nos processos de definição de arquitetura das soluções, em conformidade com a Estratégia CloudAP, disponível em tic.gov.pt;
- Conformidade com as políticas transversais de privacidade de dados da AP e alinhamento com RGPD e Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018 de 28 de março;
- Conformidade com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança e alinhamento com os Requisitos de Arquitetura de Segurança das Redes e Sistemas de Informação, definidas pelo CNCS;
- Conformidade com as orientações técnicas sobre a aplicação do princípio de «não prejudicar significativamente» os objetivos ambientais ao abrigo do regulamento que cria um Mecanismo de Recuperação e Resiliência (MRR);
- Conformidade com a autoavaliação da segurança, ao abrigo da alínea g) do n.º 4 do artigo 18.º do Regulamento (UE) 2021/241, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, que cria o MRR.
- Capacidade de gestão de aceitação de política de privacidade.

4.4 Principais fases previstas para cada chatbot

- Ideação inicial
- Desenho da imagem, experiência e principais elementos estruturais do *chatbot;*
- Carregamento de conteúdos;
- Testes internos dos *chatbots*;
- Correções, ajustes;
- Testes de carga e de aceitação;
- Publicação de *chatbots* em ambiente do portal de investimento em inglês, e no ambiente do portal de exportação em português;
- Após cada uma das publicações, um período de Hypercare de 1 mês.

5. Substituição dos Técnicos da Equipa de Projeto

5.1 A composição da equipa de projeto, incluindo o respetivo responsável não pode, uma vez constituída, sofrer modificações, salvo devido a motivos de força maior, designadamente doença ou cessação de contrato, caso em que deverá ocorrer a substituição dos elementos substituídos por outros com perfil equivalente ou mais qualificado e sujeita a aprovação da AICEP.
5.2 A alocação de qualquer profissional, em substituição da equipa constante da proposta apresentada, implica o envio do currículo, a avaliação e aprovação do perfil de competências e do perfil funcional do profissional pela AICEP, devendo o mesmo possuir as qualificações profissionais adequadas, em cumprimento dos requisitos definidos no presente caderno de encargos.
5.3 O adjudicatário deve garantir que os profissionais alocados possuem as competências para assegurar a prestação do serviço.

5.4 Os profissionais colocados pelo prestador de serviços só poderão ser substituídos mediante autorização expressa e por escrito da AICEP.
5.5 A autorização tem de ser solicitada por escrito, pelo prestador dos serviços, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias em relação à data em que se pretende que ocorra a substituição.
5.6 A AICEP pode solicitar, por razões devidamente fundamentadas, a substituição dos profissionais.
5.7 A substituição do profissional deve ser garantida no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da data da autorização concedida pela AICEP.

6. Propriedade Intelectual

6.1 Após a emissão do auto de aceitação dos serviços, ficam a pertencer à AICEP todas as obras suscetíveis de proteção a título de direitos de autor ou direitos conexos, emergentes da execução dos serviços objeto do contrato a celebrar.
6.2 Para efeitos do disposto no número anterior, o Adjudicatário transmite à AICEP a posse e propriedade sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias, que estejam na sua titularidade, por um período indeterminado e sem quaisquer restrições geográficas, compreendendo os direitos de uso, transmissão, modificação, apresentação a terceiros, distribuição, e quaisquer outras formas de exploração das obras emergentes da execução dos serviços objeto do contrato a celebrar.
6.3 O Adjudicatário entregará à AICEP, no termo do contrato, toda a documentação relativa aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AICEP.
6.4 O código fonte resultante da conclusão do Optimizador do Investimento é propriedade exclusiva da AICEP, convencionando-se desde já que a titularidade de todos os direitos que sobre este *software* venham a recair ficará a pertencer à AICEP, pelo que o mesmo (código fonte) deverá ser entregue após a finalização do projeto não podendo ser usado para quaisquer outros fins ou cedido a terceiros, sob pena de responsabilidade civil e criminal.
6.5 O Adjudicatário garante que o *softwar*e por si criado que vier a ser entregue à AICEP é original e não infringe direitos de terceiros e assume toda a responsabilidade por eventuais reclamações que esta entidade venha a ter decorrente da utilização do *softwar*e.
6.6 Pela transmissão dos direitos de autor ou direitos conexos a que se referem os números anteriores, não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente Caderno de Encargos.
6.7 O Adjudicatário obriga-se a colaborar com a AICEP caso se mostre necessário promover o registo dos direitos de autor e direitos conexos objeto de transmissão nos termos da presente cláusula, designadamente subscrevendo a documentação exigida para o efeito.

aicep Portugal Global

ANEXO A

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

_____ (*nome, número de documento de identificação e morada*), na qualidade de representante legal de (*) _____ (*firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes*), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de _____ (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, estar ciente de que:

A. Obrigações da AICEP:

1. A AICEP procederá ao tratamento de dados pessoais para efeitos exclusivos de execução do contrato a celebrar e do cumprimento de obrigações legais;
2. A AICEP, enquanto entidade responsável pelo tratamento, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através do endereço de correio eletrónico dpo@portugalglobal.pt, ou através de outro meio que venha a ser por ela indicado no seu *website* (www.portugalglobal.pt);
3. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante a AICEP (na medida em que esta efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação / acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito a ser remetido através do formulário eletrónico existente para esse efeito no *website* da AICEP (página Política de privacidade), gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo;
4. A AICEP pode transmitir os dados pessoais a outras entidades, tidas como necessárias à prossecução das atividades da AICEP ou ao cumprimento de obrigações contratuais ou legais, desde que estas cumpram os requisitos legalmente aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais;
5. Os dados pessoais serão conservados até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior;
6. Para efeitos de gestão do contrato a celebrar podem ser realizadas operações automatizadas, nomeadamente definição de perfis, garantindo-se, contudo que as mesmas são efetuadas com os limites impostos pela legislação aplicável.

B. Obrigações do Adjudicatário / Prestador de serviço:

Para efeitos de execução do presente contrato de prestação de serviços/fornecimento, declara o Adjudicatário/Prestador de serviço, que se compromete a:

i) Tratar todos os dados pessoais em respeito pelos princípios e obrigações impostas pela legislação da União Europeia e Portuguesa referente ao tratamento de dados pessoais (nomeadamente o RGPD- Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e a LPDP-Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto que assegura a sua execução na ordem jurídica nacional);

ii) Garantir, nas situações onde haja partilha de dados pessoais com a AICEP, que estes foram recolhidos em conformidade com a alínea anterior, no cumprimento quer do princípio de informação quer do princípio da licitude, nomeadamente na obtenção do consentimento válido quando necessário, que permita o tratamento legítimo de tais dados pela AICEP;

iii) Tratar os dados pessoais partilhados pela AICEP, unicamente para efeitos de gestão desta prestação de serviços/fornecimento, não podendo utilizá-los para outras finalidades nem ceder, a qualquer título, junto de terceiros;

iv) Conservar os dados pessoais partilhados até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior.

Assinatura

Data

(*) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.