



CONSULTA PRÉVIA N.º 130/22/DSCA/ECC/ SUBSCRIÇÃO DE PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EM MODELO DE SaaS

Caderno de Encargos



cláusulas jurídicas	3
Cláusula 1.ª Objeto	3
Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços	3
Cláusula 3.ª Duração	3
Cláusula 4.ª Preço base	3
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	4
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	5
Cláusula 7.ª Sigilo	5
Cláusula 8.ª Proteção de dados	6
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	7
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	8
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	8
Cláusula 12.ª Foro competente	9
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	9
Cláusulas Técnicas	10
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	10
Cláusula 15.ª Características do serviço	10
Cláusula 16.ª Características funcionais do serviço	12
Cláusula 17.ª	13
Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais	13
Cláusula 18.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação	14
Cláusula 19.ª Níveis de serviço	16
Cláusula 20.ª Formação	17
Cláusula 21.ª Planeamento	18
Cláusula 22.ª Entregáveis e documentação	19
Cláusula 23.ª Gestor do Contrato	19
Cláusula 24.ª Mecanismos formais de acompanhamento	19



CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de uma solução de “Contact Center” em modelo de software como serviço (SaaS - Software as a Service), nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

A subscrição e disponibilização dos serviços serão realizadas na infraestrutura do cocontratante.

Cláusula 3.ª

Duração

1. O contrato inicia-se na data da sua celebração e cessa em 30 de setembro de 2023, sem prejuízo do disposto no número seguinte e das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. O contrato poderá cessar antes da data referida no número anterior, caso seja atingido o preço contratual previsto no n.º 1 da cláusula 4.ª do presente caderno de encargos.

Cláusula 4.ª

Preço contratual

1. O preço contratual é de 73.128,00 €, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. Os preços base unitários (submetidos à concorrência) por conjunto de utilizadores ativos são os seguintes:

Descrição	Mínimo 6 utilizadores	[De 7 até 25] utilizadores	[26 a 50] utilizadores	[51 a 150] utilizadores	≥151 utilizadores
Licença Base	€ 74,00	€ 64,00	€ 55,00	€ 50,00	€ 46,00



Licença Voz	€ 29,00	€ 25,00	€ 24,00	€ 23,00	€ 22,00
Licença Tickets/mail	€ 20,00	€ 18,00	€ 17,00	€ 16,00	€ 15,00
Licença Webchat	€ 42,00	€ 38,00	€ 34,00	€ 32,00	€ 29,00

3. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base unitários.
4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Encargos com telecomunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho.
5. Não será devido qualquer valor, a qualquer título, caso o montante a pagar pelos serviços efetivamente prestados, nos termos do n.º 1 da Cláusula 5.ª, não atinja o preço contratual indicado no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada mensalmente tendo em conta o número de utilizadores ativos em simultâneo no respetivo mês, devendo o cocontratante enviar até ao 8.º dia do mês seguinte o número de operadores que estejam a utilizar as licenças em simultâneo.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP ou, caso não seja possível, para o endereço fornecedores@ama.pt.



6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas 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.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.





6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as



auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.

2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.





Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos constantes nos números seguintes.
2. Pelo incumprimento de cada uma das tipologias de SLA identificadas na cláusula 20.ª, poderá ser aplicada uma sanção pecuniária nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento do SLA tipo A poderá ser aplicada uma sanção pecuniária no montante de 4% do valor da fatura do mês em que se verificou a indisponibilidade, por cada hora de indisponibilidade acima do Tempo Médio de Resolução do Serviço (TMRS);
 - b) Pelo incumprimento do SLA tipo B poderá ser aplicada uma sanção pecuniária no montante de 3% do valor da fatura do mês em que se verificou a indisponibilidade, por cada hora de indisponibilidade acima do TMRS;
 - c) Pelo incumprimento do SLA tipo C poderá ser aplicada uma sanção pecuniária no montante de 2% do valor da fatura do mês em que se verificou a indisponibilidade, por cada hora de indisponibilidade acima do TMRS;
 - d) Pelo incumprimento do SLA tipo D poderá ser aplicada uma sanção pecuniária no montante de 2% do valor da fatura do mês em que se verificou a indisponibilidade, por cada hora de indisponibilidade acima do TMRS;
 - e) Pelo incumprimento do SLA tipo E poderá ser aplicada uma sanção pecuniária no montante de 2% do valor da fatura do mês em que se verificou a indisponibilidade, por cada hora de indisponibilidade acima do TMRS;
 - f) Pelo incumprimento do SLA tipo F poderá ser aplicada uma sanção pecuniária no montante de 2%





do valor da fatura do mês em que se verificou a indisponibilidade, por cada hora de indisponibilidade acima do TMRS.

3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
4. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
5. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
6. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
7. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Trabalhadores afetos à prestação de serviços

O cocontratante deve garantir, relativamente aos trabalhadores afetos à execução do contrato a celebrar, o cumprimento integral das disposições previstas no artigo 419.º-A do CCP.

Cláusula 13.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 14.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.



Cláusulas Técnicas

Cláusula 15.ª

Descrição técnica do contrato

1. No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao cidadão e empresas, aos mediadores, aos agentes económicos e Entidades da Administração Pública, a AMA para além de disponibilizar uma rede de atendimento presencial, composta por Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão e Espaços Empresa, disponibiliza também um Centro de Contacto, constituído por diferentes linhas e canais de atendimento através dos quais se pode obter informações e apoio sobre um conjunto de matérias e serviços de natureza diferente.
2. Assim, afigura-se necessária a aquisição de serviços para utilização de uma plataforma de atendimento por telefone, email e chat, ou seja, a utilização de uma solução de “Contact Center” em modelo de software como serviço (SaaS - Software as a Service).

Cláusula 16.ª

Características do serviço

1. Os serviços deverão compreender as seguintes características:
 - a. Acesso através de Browser sem necessidade de instalação de software local, exceto SIP Softphone, nos equipamentos dos utilizadores;
 - b. Conter nativamente a solução de telefonia IPBX. A solução de IPBX tem de possuir SBC (Session Border Controler), contida na arquitetura da solução de Contact Center para permitir a definição de regras de segurança sobre os diferentes Interfaces de voz que possam existir;
 - c. Funcionalidade de deteção de voice mail com tempo de resposta abaixo de 1 segundo após o atendimento da chamada, com uma taxa de deteção acima de 90%;
 - d. Disponibilização de API para telefonia com acesso a estados de telefonia e ações de telefonia que permitem o controlo de telefonia a partir de aplicações externas à solução de Contact Center;
 - e. Permitir escalar o número estimado de utilizadores até 120 em simultâneo em todos os canais;
 - f. O Módulo de desenvolvimento de Scripts deverá ser gerido sem recurso a programação e ser baseado em drag and drop de elementos;
 - g. O Módulo de Script deverá permitir a criação/envio de SMS's, Tickets, emails e integração com aplicações cliente através de POST URL, sem recurso a linguagens de programação;





- h. Ser totalmente parametrizável através de interface Web e sem qualquer recurso a consolas de Programação;
- i. Possibilitar, em caso de necessidade, o serviço de integração de WebChat em sites Institucionais através de plugin a inserir no site Institucional;
- j. Possibilitar em caso de necessidade, o serviço de integração com Facebook Messenger. A integração com Facebook tem de ser suportada por módulo de Tickets da Solução de Contact Center;
- k. Disponibilizar nativamente módulo de Co-Browsing sem recurso à instalação de qualquer aplicativo no equipamento do cliente;
- l. Disponibilizar funcionalidade de Gravação de chamadas nativamente;
- m. Ter Sistema de TTS (Text to Speech) integrado;
- n. Ter integração com Excel para disponibilização de relatórios;
- o. Disponibilizar ferramenta para criação de dashboards e relatórios;
- p. Permitir a disponibilização de múltiplas fichas de contacto (cliente) por iteração. É necessário também que permita a associação de diferentes fichas de contacto à mesma iteração;
- q. Suportar múltiplos Scripts por iteração, nomeadamente, em Voz, Tickets e webchat, em caso de necessidade.
- r. Permitir a implementação de APIs standards e abertas;
- s. Gestão total por Web browser;
- t. Funcionamento em projetos omnicanal, sem recurso a plataformas externas, com mais de 200 operadores;
- u. Ser omnicanal sem necessidade de integrações entre plataformas;
- v. Todas as funcionalidades disponíveis têm de ser totalmente geridas sem necessidade de recurso a conhecimentos específicos de programação;
- w. Entrega em ambiente Cloud;
- x. Permitir a Compatibilidade / Integração com centrais IPBX existentes através de SIP Trunk;
- y. Permitir, em ambiente de cloud, Disaster Recovery;
- z. Disponibilizar as seguintes APIs:





- i. API de Reporting
 - ii. API de Tickets/Emails
 - iii. API de Contactos
 - aa. Possibilidade de receber a ligação da uma rede MPLS privada para efeitos de estabelecimento da conectividade do SIP Trunk, Softphones e outras conectividades necessárias no âmbito do serviço;
 - bb. Receção e realização das chamadas de voz através de GW a indicar pela AMA (via SIP Trunk);
2. O cocontratante deverá ter capacidade de entregar uma solução “chave na mão”, mantendo o respetivo suporte à plataforma.

Cláusula 17.ª

Características funcionais do serviço

1. Funcionalmente esta solução deverá compreender as seguintes características:
- a. Carregamento da base de dados na interface de atendimento;
 - b. Método upload que não exige conhecimentos de bases de dados;
 - c. A configuração dos utilizadores deverá ser realizada pelo Administrador;
 - d. Autonomia para criação de novos utilizadores e gestão de filas de atendimento;
 - e. Possibilidade de visualização e disponibilização de todos os canais de atendimento na sua homepage;
 - f. Simplicidade na arquitetura do fluxo de informação para as diferentes linhas de atendimento;
 - g. Construção flexível do modelo de atendimento;
 - h. Rapidez na execução das tarefas;
 - i. O Módulo de Qualidade deverá permitir avaliar de uma forma abrangente o Centro de contacto, sendo as principais vantagens:
 - j. Aumento de produtividade;
 - k. Melhoria na qualidade de atendimento;
 - l. Identificar as lacunas dos utilizadores;
 - m. Acompanhamento da evolução da qualidade do serviço;





- n. Toda a informação num único interface;
- o. Visão ampla e intuitiva de toda a atividade em tempo real;
- p. Monitorização dos objetivos e níveis de serviço;
- q. Filtros, pesquisas e análises feitos de forma instantânea.

Cláusula 18.ª

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

1. A arquitetura da solução deverá obrigatoriamente contemplar:
 - a) Gestão de permissões para os vários utilizadores que permita uma gestão ao nível de cada dado pessoal;
 - b) Funcionalidades que permitam:
 - i) Mascaram dados sensíveis de acordo com o nível de permissões do utilizador;
 - ii) Apagamento, consulta, alteração/atualização, exportação/portabilidade dos dados;
 - iii) Encriptação de dados sensíveis.
 - c) Estruturas de dados que permitam:
 - i) Implementação de um modelo de dados que contemple categoria, finalidade, consentimento, fundamento, bem como outros atributos relacionados, e permita estabelecer as relações necessárias;
 - ii) Registo dos tempos de retenção por finalidade.
 - d) Desenho de interface que permita:
 - i) Pesquisas por dados isolados assegurando a segregação por titular dos dados e/ou atributos;
 - ii) Informação e recolha de consentimento de forma contextualizada com a funcionalidade/página que procede à utilização dos dados pessoais.
 - e) Mecanismos de registo de utilizador/data/hora de atividades CRUD (*Create, Read, Update, Delete*) sobre dados pessoais;
 - f) Procedimentos automáticos para garantir que findo o período de retenção, os dados serão anonimizados, eliminados, encriptados ou renovado o período de retenção, e recolhido o consentimento caso seja aplicável, dependendo da finalidade ou fundamentação existente para a sua retenção;





- g) Segurança de redes e sistemas de informação em conformidade com os requisitos obrigatórios previstos no anexo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, sempre que aplicáveis;
 - h) Uma estrutura multicamada, composta pelas camadas de Apresentação ou *Front-end* (FE), Aplicacional (APP) e Base de dados (BD).
2. A arquitetura da solução de acordo com estes e restantes requisitos deverá ser apresentada e detalhada nos entregáveis que compõem o projeto, sujeitos à aprovação da AMA.
3. Nos entregáveis deverá estar incluído um documento de “Conformidade com o RGPD”, no qual o cocontratante deve incluir o inventário de dados pessoais sujeitos a tratamento pela solução e sua categorização, funcionalidades, estruturas de dados e mecanismos de segurança implementados, bem como, a forma de cumprimento dos requisitos estabelecidos como obrigatórios previstos na alínea g), justificando os casos de não aplicabilidade.
4. Os seguintes requisitos serão assegurados pela AMA:
- a) Análise de vulnerabilidades no contexto da cibersegurança, sendo a sua correção da responsabilidade do cocontratante;
 - b) Implementação de protocolos de segurança TLS (*Transport Layer Security*) fornecendo os certificados digitais, desde que o alojamento do sistema/aplicação/portal seja em infraestrutura gerida pela entidade contratante;
 - c) Detecção de ameaças na defesa perimétrica do sistema (por exemplo, regras definidas nas firewall, *Intrusion Detection System* (IDS), *Intrusion Prevention System* (IPS), *Web Application Firewall* (WAF), etc.);
 - d) Fornecimento de VPN para acesso remoto aos sistemas;
 - e) Segurança de DNS e correio eletrónico;
 - f) *Backups* com redundância geográfica.

Cláusula 19.ª

Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação

1. No decorrer da execução do contrato o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. Cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
- a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade;
 - b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA;



- c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes;
 - d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança;
 - e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro;
 - f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
3. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento.
4. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
5. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA. O acesso à informação, nomeadamente ao código fonte, será dado mediante abertura de acessos individuais ao consultor, após efetuado o respetivo pedido pelo GP junto da DSI.
6. Durante a execução do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
- a) Critical: 5 dias seguidos;
 - b) High: 7 dias úteis;
 - c) Medium: 15 dias úteis;
 - d) Low: 40 dias úteis.
7. No período de garantia do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
- a) Critical: 10 dias seguidos;
 - b) High: 17 dias úteis;
 - c) Medium: 25 dias úteis;
 - d) Low: 50 dias úteis.
8. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.



Cláusula 20.ª

Níveis de serviço

1. A solução deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
2. A solução de arquitetura descrita apresenta um SLA de disponibilidade mínima de 99.9% sobre o acesso à plataforma (percentagem total mínima de tempo em que o serviço está operacional). O tempo de resolução dos incidentes é contabilizado no cálculo da disponibilidade.
3. Tipos Disponibilidades e SLA:
 - a) Disponibilidade total das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma: SLA 99,5%;
 - b) Disponibilidade parcial das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma: SLA 99,5%;
 - c) Disponibilidade total de funcionalidades necessárias ao suporte das operações: 99,5%;
 - d) Disponibilidade parcial de funcionalidades necessárias ao suporte das operações: SLA 98,0%;
 - e) Disponibilidade parcial de funcionalidades necessárias ao suporte das operações: SLA 98,0%;
 - f) Disponibilidade parcial de funcionalidades necessárias ao suporte das operações: SLA 98,0%.
4. Descrição do tipo de indisponibilidade e tempo máximo de reposição de serviço:
 - a. **SLA tipo A:** Indisponibilidade total das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma, corresponde a:
 - i. Falha de acesso global à plataforma;
 - ii. Impossibilidade total de receber e efetuar chamadas.

Tempo de reposição de serviços (máximo): 1 hora
 - b. **SLA tipo B:** Indisponibilidade total das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma corresponde a:
 - i. Impossibilidade total de receber e enviar e-mails;
 - ii. Impossibilidade total de visualizar tickets;
 - iii. Impossibilidade total de receber e tratar Webchats;
 - iv. Indisponibilidade no módulo de Scripts;
 - v. Indisponibilidade de comunicações.

Tempo de reposição de serviços (máximo): 4 horas
 - c. **SLA tipo C:** Indisponibilidade parcial das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma, corresponde a:
 - i. Impossibilidade de receber e enviar e-mails;
 - ii. Impossibilidade de visualizar tickets;
 - iii. Indisponibilidade no módulo de Scripts;
 - iv. Impossibilidade de receber e efetuar chamadas;
 - v. Impossibilidade de receber e tratar Webchats;



- vi. Impossibilidade de utilização de Dashboards.

Tempo de reposição de serviços (máximo): 8 horas

- d. **SLA tipo D:** Indisponibilidade total de funcionalidades necessárias ao suporte das operações, corresponde a:

- i. Impossibilidade de extração de Reporting;
- ii. Impossibilidade de utilização de Dashboards;
- iii. Impossibilidade de utilização das ferramentas de gestão de Utilizadores;
- iv. Impossibilidade de acesso a gravação de chamadas;
- v. Impossibilidade de utilização do módulo CRM;
- vi. Impossibilidade de utilização do módulo de gestão BD;

Tempo de reposição de serviços (máximo): 8 horas

- e. **SLA tipo E:** Indisponibilidade total de funcionalidades secundárias ao suporte das operações, corresponde a:

- i. Falhas no módulo de Qualidade;
- ii. Falhas no módulo de E-Learning;
- iii. Falhas no módulo de Calendar;

Tempo de reposição de serviços (máximo): 24 horas

- f. Indisponibilidade parcial de funcionalidades ao suporte das operações, corresponde a:

- i. Falhas no módulo de Qualidade;
- ii. Falhas no módulo de E-Learning;
- iii. Falhas no módulo de Calendar;
- iv. Impossibilidade de acesso a gravação de chamadas;
- v. Impossibilidade de utilização do módulo CRM;
- vi. Falhas no módulo de Gestão de BD;
- vii. Impossibilidade de extração de Reporting;
- viii. Impossibilidade de utilização de Dashboards;
- ix. Impossibilidade de utilização das ferramentas de gestão de Utilizadores.

Tempo de reposição de serviços (máximo): 24 a 48 horas

Cláusula 21.^a

Formação

1. O cocontratante obriga-se a ministrar uma sessão de formação, com um mínimo de horas, a acordar em



sede de execução contratual.

2. As formações para utilização do serviço deverão ser efetuadas a todos os operadores, administradores e supervisores.
3. As formações decorrerão nas instalações da AMA onde está localizada a operação, nomeadamente, Lisboa, Leiria, Coimbra, Viseu e Alfândega da Fé ou remotamente.
4. As formações deverão ter uma competente teórica e uma componente prática e deverão ocorrer num prazo mínimo de 72 horas, conforme plano a ser aprovado pela AMA. O plano definitivo de formações será estabelecido após proposta do adjudicatário e aprovação da AMA. Desse plano deverá constar:
 - a) Esquema de formação básica;
 - b) Formação complementar;
 - c) Número de participantes;
 - d) Programa e horário;
 - e) Currículo programático das ações de formação;
 - f) Meios necessários.
5. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação.

Cláusula 22.ª

Planeamento

A configuração, parametrização e formação para utilização da solução deverá ocorrer até 276 horas úteis da data celebração do contrato, distribuídas, indicativamente, pelas seguintes ações:

- a) Levantamento de Requisitos: 24 horas;
- b) Parametrização da solução para cada uma das linhas de atendimento: 16 horas;
- c) Parametrização do serviço outbound ou inbound + smart script + Queues de tickets: 80 horas;
- d) Testes de aceitação: 16 horas;
- e) Acompanhamento de arranque do projecto: 80 horas;
- f) Interligação com Cisco Call Manager: 40 horas.
- g) Suporte: 20h;





Cláusula 23.ª

Entregáveis e documentação

1. O Cocontratante deverá apresentar o documento “Conformidade com o RGPD” se acordo com o nº 3 da Cláusula 18.ª.
2. É obrigação do cocontratante emitir os relatórios de gestão que constam dos números seguintes.
3. Para efeitos do número anterior, entende-se por relatórios de gestão:
 - a) Relatórios de faturação – emitidos com uma periodicidade mensal, e remetidos em conjunto com a) a(s) fatura(s) a que respeita(s);
 - b) Relatórios de níveis de serviço – emitidos com uma periodicidade mensal.
4. Os relatórios de níveis de serviço, a que se refere a alínea b), do n.º 2, da presente Cláusula, devem incluir a seguinte informação:
 - a) Cumprimento e violação dos SLA acordados;
 - b) Indicadores de disponibilidade;
 - c) Indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias).

Cláusula 24.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.
3. No âmbito do presente contrato, a AMA, através do gestor do contrato designado nos termos do número 1., procederá à avaliação do cocontratante, de acordo com a matriz de avaliação de que se encontra disponibilizada no site institucional da AMA, em: <https://www.ama.gov.pt/>.

Cláusula 25.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

O Cocontratante obriga-se a reunir mensalmente com a equipa da AMA para análise e propostas de eventuais melhorias a implementar.



