CONCURSO PÚBLICO

SEM PUBLICAÇÃO NO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E EVOLUTIVA DO BALCÃO DOS FUNDOS DA AGÊNCIA, I.P.

CADERNO DE ENCARGOS

(Processo n.º 260/2022)

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

Definições e acrónimos

1. Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, os termos referidos nas alíneas seguintes têm o sentido que aí lhes é atribuído:

   a) *ADJUDICATÁRIO:* concorrente ao qual é adjudicada a proposta; utilizado neste Caderno de Encargos no mesmo sentido, de COCONTRATANTE.

   b) *AGÊNCIA, I.P.* - Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.;

   c) *ARRANQUE DO PROJETO* – Momento em que o *COCONTRATANTE* inicia a prestação do Serviço, nomeadamente, a etapa de "Preparação";

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

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

   f) *COCONTRATANTE*: O operador económico com o qual seja celebrado o contrato ao abrigo do presente concurso; utilizado, no presente documento, com o mesmo sentido de ADJUDICATÁRIO;

   g) *CONTRAENTE PÚBLICO* ou AGÊNCIA, I.P. - A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., entidade com a qual será celebrado o CONTRATO para a prestação dos serviços no âmbito do presente procedimento;

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

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

   j) *GARANTIA*: A obrigação segundo a qual o COCONTRATANTE assegura, durante o período de tempo contratualmente definido ou legalmente aplicável, que o SERVIÇO, no seu todo e os seus diferentes módulos, fornecida e ou desenvolvida está funcionalmente apta e isenta de defeitos ou anomalias de conceção/fabrico, desenvolvimento e/ou implementação, quando utilizada de acordo com as suas instruções, incluindo todos os serviços necessários à correção quando tal não suceda;

   k) *GESTOR DE CONTRATO*: Elemento da ENTIDADE ADJUDICANTE nomeado para desempenhar as funções previstas

no Artigo 290.º -A do CCP;

l) *Níveis De Serviço* – Conjunto de metas a cumprir na prestação do Serviço, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no Caderno De Encargos; o mesmo que SLA;

m) *Processo*: Sequência de atividades ou fluxos de trabalho (*workflows*) interligados que transformam um conjunto de entradas em resultados. Os processos são normalmente transversais no sentido em que atravessam várias áreas da organização. Os processos podem ser considerados como sendo de negócio – focados na atividade central da organização – ou de suporte – focados em atividades que apoiam a execução da atividade central da organização;

n) *Proposta*: A proposta adjudicada;

o) *Serviço* – Designação genérica do conjunto de serviços a prestar pelo Cocontratante expressamente identificados no Caderno De Encargos ou necessários para o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do Contrato.

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

a) AMA – Agência para a Modernização Administrativa, instituto público integrado na administração indireta do Estado que tem por missão desenvolver, coordenar e avaliar medidas, programas e projetos nas áreas de modernização e simplificação administrativa e regulatória, de administração eletrónica e de distribuição de serviços públicos;

b) API – *Application Programming Interface*, conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web;

c) CCP – Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação resultante do Anexo iii ao Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto na redação atual, conferida pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 07 de novembro.

d) CE – Caderno de Encargos;

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

f) GUI – *Graphical User Interface*, interface gráfica disponibilizada pelo software ao utilizador;

g) IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P., agência pública a quem cumpre promover a competitividade e o crescimento empresarial, assegurar o apoio à conceção, execução e avaliação de políticas dirigidas à atividade industrial, visando o reforço da inovação, do empreendedorismo e do investimento empresarial;

h) ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, modelo para gestão de serviço que documenta as

melhores práticas para o suporte, operação e entrega de serviços TIC;

i) PT2030 – Portugal 2030;

j) SI – Sistemas de Informação;

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

l) SSO – *Single Sign-on*, esquema de autenticação que permite que um usuário efetue o login com um único ID em qualquer um dos vários sistemas de software relacionados, mas independentes;

m) UX – *User Experience,* experiência de utilizador.

Cláusula 2ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento de concurso público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, adotado ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos, que tem por objeto a aquisição de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do Balcão dos Fundos da Agência, I.P, de acordo com as especificações técnicas constantes na Parte II do Caderno de Encargos.

Cláusula 3ª

Contrato e Prevalência

1. O presente caderno de encargos contempla as cláusulas a incluir no contrato que se pretende celebrar.
2. O contrato integra, ainda, os seguintes elementos:
   a) O clausulado contratual, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal;
   b) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
   c) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   d) O presente caderno de encargos e os seus anexos;
   e) A proposta adjudicada;
   f) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo cocontratante;
   g) O clausulado contratual.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas b) a f) do n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4ª

Poder de conformação da prestação pelo Contraente Público

1. Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites e termos do CE, e da Proposta adjudicada, o Cocontratante aceita expressamente os poderes do Contraente Público, nos termos dos artigos 302.º e seguintes do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação dos serviços a prestar, com vista a atingir os objetivos globais do projeto a implementar.
2. O poder de conformação a que se refere o número anterior não prejudica nem diminui os deveres do Cocontratante de afetação dos recursos e desenvolvimento dos serviços desenvolvendo todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato.

Clausula 5.ª

Vigência

1. O contrato vigora a partir da data da sua assinatura e terá uma vigência de 1 (um) mês, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessão do contrato.
2. O prazo de vigência, pode ser renovado de forma automática, sucessivamente e por períodos de 30 dias, até ao máximo de 4 renovações.
3. Independentemente das eventuais renovações que venham a ocorrer, o contrato cessa automaticamente com a obtenção do visto prévio a emitir em sede de fiscalização prévia do Tribunal de Contas no âmbito do contrato a celebrar ao abrigo do concurso público com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do CCP, com o mesmo objeto contratual e para uma vigência de 24 meses, a que corresponde o Processo n.º 275/2022, sendo o adjudicatário notificado, da emissão do visto prévio, com uma antecedência mínima de cinco (5) dias seguidos do termo do contrato.
4. O contrato poderá cessar em momento anterior caso se esgote o número máximo de horas contratualizadas, sendo que no caso de não serem consumidas a totalidade das horas, não haverá lugar a qualquer indemnização ou compensação ao adjudicatário.

5. Sem prejuízo do estabelecido nos números anteriores, poderá haver lugar à prorrogação do prazo de vigência contratual caso subsistam horas contratualizadas por executar e caso se verifique necessário pela Entidade Adjudicante, a qual será formalizada por adenda ao contrato e que não constituirá qualquer acréscimo face aos preços unitários por hora.

Cláusula 6ª

Local de prestação dos serviços

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

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Cláusula 7.ª

Obrigações do Cocontratante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, constituem obrigações principais do Cocontratante as seguintes:

a) Garantir o cumprimento integral, adequado e atempado de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta apresentada e adjudicada;

b) Participar nas reuniões de preparação, de acompanhamento ou esclarecimento convocadas para o efeito pela Agência, I.P., com a presença obrigatória do gestor de projeto afeto à prestação de serviços;

c) Prestar os serviços nos termos por si propostos e em cumprimento integral, adequado e atempado de acordo com o previsto no presente caderno de encargos;

d) Cumprir as normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral, assim como as normas legais e regulamentares aplicáveis ao exercício da sua atividade;

e) Comunicar, de imediato, ao Contraente Público quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços contratada, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;

f) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente CE;

h) Prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é efetuada a prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se revelem necessários ou sejam solicitados pelo Contraente Público;

i) Comunicar ao Contraente Público qualquer alteração da denominação social, dos representantes legais, dos estatutos, dos gerentes, ou outras com relevância para a prestação dos serviços, designadamente, mas não de modo exclusivo, a apresentação à insolvência.

2. O Cocontratante obriga-se, ainda, de acordo com o disposto no do n.º 13 do artigo 42.º do CCP, a cumprir com o disposto no artigo 419.º-A do CCP.

Cláusula 8ª

Número e perfil dos colaboradores do Cocontratante

1. A prestação dos serviços deve ser executada por uma equipa, a definir pelo Cocontratante tendo em vista a sua adequação à melhor execução do contrato, de acordo com a definição dos perfis mínimos obrigatórios e respetivas caraterísticas descritas na Parte II do CE.

2. Compete ao Cocontratante a alocação dos diferentes membros da equipa proposta para a adequada e tempestiva execução da prestação dos serviços, que constituem uma obrigação de resultado.

3. Compete ao cocontratante alocar os recursos humanos necessários para garantir a prestação dos serviços contratados e assegurar a máxima adequação das competências de cada um deles à realização das ações compreendidas nas áreas de conhecimento identificadas no presente caderno de encargos, sem prejuízo do cumprimento do adicionalmente exigido nas especificações técnicas do caderno de encargos.

Cláusula 9ª

Substituição dos colaboradores que integram a proposta adjudicada

1. O Cocontratante poderá substituir qualquer colaborador afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador com *curriculum* idêntico, ou superior, desde que o solicite ao Contraente Público com a antecedência mínima de 5 dias úteis, devendo, para o efeito, juntar os documentos necessários para comprovação dos requisitos de equivalência ao colaborador a substituir, e garantir, salvo situações excecionais, que a saída do colaborador substituído só ocorre após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.

2. Nos casos previstos no número anterior é da responsabilidade e encargo exclusivos do Cocontratante a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído estava a desenvolver.

3. O Cocontratante não poderá substituir mais do que um elemento da equipa por mês.

4. Ao Contraente Público assiste o direito de exigir do Cocontratante a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso se verifique que a respetiva prestação não é satisfatória.

5. O Cocontratante deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 5 dias após a notificação do Contraente Público para esse efeito, devendo juntar igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos de experiência idênticos ou superiores ao do colaborador substituído.

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

Cláusula 10.ª

Transferência da propriedade e direitos de propriedade intelectual

1. Os produtos que resultem da execução do objeto do contrato, designadamente o resultado dos serviços de desenvolvimento aplicacional, bem como todos os resultados dos serviços prestados ao abrigo da bolsa de horas, serão considerados como obra de encomenda, nos termos do disposto do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, pertencendo à Agência, I.P. a titularidade dos mesmos, bem como a propriedade dos respetivos suportes.

2. A Agência, I.P. poderá, para seu uso exclusivo, proceder à reprodução de todos os produtos referidos no número anterior, bem como manuais e qualquer documentação elaborada e fornecida ao abrigo do presente contrato.

3. O Cocontratante não pode utilizar a favor de outras entidades, ainda que públicas, nem divulgar quaisquer elementos elaborados ao abrigo do presente contrato, salvo autorização prévia expressa por escrito da Agência, I.P..

4. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo Cocontratante para o Contraente Público ou pelo Contraente Público ao abrigo do Contrato, incluindo nomeadamente, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, know-how, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, (em conjunto

"obras") pertence ao Contraente Público, ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal a remuneração adjudicada.

5. O Cocontratante garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que possuam com o Cocontratante, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente ao Contraente Público.

6. O Cocontratante é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.

7. O Cocontratante é responsável por qualquer reclamação formulada perante o Contraente Público, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando o Contraente Público o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do Cocontratante na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.

8. No caso de o Contraente Público ser demandado por violação de direitos constantes dos números anteriores, o Cocontratante indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

9. Com a aceitação dos serviços objeto do presente contrato, ocorre a transferência da propriedade dos mesmos para o contraente público, bem como de todos os documentos elaborados pelo cocontratante previstos neste CE, podendo o contraente público utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização do cocontratante.

Cláusula 11.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do Cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2. Caso a Agência, I.P. venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato a celebrar, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 12.ª

Dever de sigilo

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. Nenhum documento ou dado a que o cocontratante tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita do contraente público.

3. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.

4. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato.

5. O cocontratante garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.

6. O dever de sigilo mantém-se em vigor após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

7. O cocontratante assumirá direta e pessoalmente a responsabilidade por qualquer dano patrimonial ou moral que a Agência, I.P. ou qualquer terceiro venha a sofrer em consequência de ato, ação ou omissão, praticado dolosa ou negligentemente, por qualquer dos seus colaboradores, em violação do dever de sigilo que estão obrigados.

8. Exclui-se do dever de sigilo a informação e documentação que comprovadamente forem do domínio público, que a Agência, I.P. seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 13.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo Cocontratante e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do referido Regulamento.

2. O Cocontratante assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que o Contraente Público assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.

3. O Cocontratante obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e a metodologia e processos definidos nos Relatórios técnicos dos serviços prestados, previstos no presente caderno de encargos.

4. O Cocontratante obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre o Contraente Público, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:

a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

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

c) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoas;

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

e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

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

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

6. Se aplicável, em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, na apresentação dos *curricula* e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, o Cocontratante é responsável pela obtenção do consentimento expresso dos seus titulares, para que a Agência, I.P., no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fique habilitada para o tratamento desses dados.

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

8. Quaisquer questões relacionadas com este tema devem ser remetidas para o email protecao.dados@adcoesao.pt, sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

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

Cláusula 14.ª

Conflito de interesses

Em caso de conflito de interesses, superveniente, durante a execução dos serviços contratados, o Cocontratante deverá informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, da ocorrência do facto e dos procedimentos que adotará para a resolução do conflito, sujeitos à aprovação da Agência, I.P.

Cláusula 15.ª

Preço base e preço contratual

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do procedimento é de 202 929,88 € (duzentos e dois mil novecentos e vinte e nove euros e oitenta e oito cêntimos) a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço a pagar pela prestação dos serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, abrange todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente cometida à Agência, I.P., incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de transporte, armazenamento e manutenção de

meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.

3. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.
4. Nos termos e para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 47º do CCP, o preço base do procedimento foi apurado tendo por base os preços de referência da AMA, I.P., acrescidos da taxa de inflação homóloga calculada com base no último índice harmonizado de preços do consumidor publicado no site do INE.

Cláusula 16.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção da respetiva fatura, a apresentar mensalmente pelo Contratante, acompanhada do correspondente relatório onde constem discriminados os serviços prestados e o número de horas utilizadas por perfil, sob pena de devolução.
2. Só serão devidos os valores referentes às horas efetivamente prestadas e validadas, até ao limite contratado.
3. A faturação deve respeitar o regime estabelecido na Parte II do CE relativamente aos abatimentos a que haja lugar, por incumprimento dos Níveis de Serviço.

4. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, sob pena de devolução.

5. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando o Cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante e da qual este deve ser titular.

8. O atraso no pagamento das faturas apresentadas fará a Agência, I.P. incorrer em mora com a correspondente aplicação do artigo 1.º da Lei nº 3/2010, de 27 de abril, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, desde o respetivo vencimento até integral e efetivo pagamento.

9. O atraso no pagamento de quaisquer faturas regularmente emitidas não autoriza o Cocontratante a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. Sem prejuízo das competências exercidas pelos demais membros da equipa da Agência, I.P., a execução do contrato é acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P., nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290º-A do CCP, e mencionado no contrato a celebrar.

2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 18.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

A cessão da posição contratual e a subcontratação carecem de autorização prévia da Agência, I.P. e obedecem ao disposto nos artigos 316º e ss do CCP.

Cláusula 19.ª

Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Agência, I.P. pode aplicar ao Cocontratante as seguintes penalidades:

a) No valor de €1.000,00 (mil euros) pela falta, sem justificação atempada e por motivo ponderoso, do gestor do projeto a qualquer reunião agendada para a qual deva estar presente;

b) 3 ‰ (três por mil) do preço contratual por cada semana de atraso nos prazos de entrega dos elementos a produzir no âmbito da execução do contrato, de acordo com o cronograma que venha a ser definido.

c) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual por cada substituição de elementos da equipa em violação do disposto no CE;

d) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual pela não disponibilização atempada do manual de utilizador on-line do sistema de informação, na data da entrada em produção de cada unidade de entrega ou de nova funcionalidade na modalidade de contratação de capacidade, ou pela sua não atualização permanente ao longo do período do contrato;

e) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual pela não disponibilização atempada do manual de administração do sistema de informação nos 5 (cinco) após a aceitação provisória da 1ª unidade de entrega ou pela sua não atualização permanente ao longo do período de contrato.

f) 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual por cada não entrega atempada de Relatórios de Controlo ou pela não entrega atempada dos planos de formação ou dos planos de testes, nos termos previstos na Parte II do CE ou que venham a ser definidos em sede de execução.

2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.

3. Nos casos em que seja atingido o limite máximo previsto no número anterior, e a Agência, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 % (trinta por cento).

4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos, a Agência, I.P. pode aplicar uma pena pecuniária até ao limite indicado no número anterior.

5. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito.

6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Agência, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente nos termos das disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas na lei.

7. A aplicação de abatimentos, nos termos previstos na Parte II do CE, relativa aos Níveis de Serviço, não impede ou preclude a aplicação de penalidades.

Cláusula 20.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao Cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior., entendendo-se como tal as circunstâncias impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe sejam razoavelmente exigíveis de contornar ou evitar.

2. Constituem força maior, os seguintes acontecimentos: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias/pandemias, sabotagens, greves gerais, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3. Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados 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;
h) Declaração de estado de emergência ou de calamidade, nem obrigações legais ou administrativas de teletrabalho, em situações de pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada e justificada à outra parte logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 21.ª

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

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Agência, I.P. pode resolver o contrato a título sancionatório, no caso de o adjudicatário/cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos, os quais

configuram incumprimento definitivo do contrato:

a) Falhas e erros que ponham em causa o cumprimento dos objetivos de interesse público visada com a celebração do contrato ou atividade ou credibilidade do contraente público;
b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do contrato;
c) Violação, de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do contrato a celebrar e do presente caderno de encargos.

2. O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
3. Em caso de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário/cocontratante, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo de a Agência, I.P. poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário/cocontratante.
4. Independentemente da conduta do adjudicatário, a Agência, I.P reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do Código dos Contratos Públicos.
5. O direito de resolução referido no n.º 1 da presente cláusula exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente Caderno de Encargos.

Cláusula 22.ª

Resolução do contrato por parte do Cocontratante

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332º do CCP.

2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.

3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444º do CCP.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 23.ª

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.

2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.

3. No dia seguinte ao da verificação ou conhecimento do impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 24.ª

Comunicações

1. As notificações e comunicações a realizar no âmbito da execução contratual são efetuadas nos termos dos artigos 467.º, 468.º e 469.º do CCP.
2. Todas as comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações que, para o efeito, constarem no contrato ou oportunamente comunicadas ao adjudicatário/cocontratante.
3. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
4. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada efetuada na data da respetiva expedição e recebida no dia útil seguinte.

Cláusula 25.ª

Regra de informação e publicidade

No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2020.

Cláusula 26.ª

Despesas e encargos

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para a celebração do contrato são da responsabilidade do Cocontratante.

2. O Cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares, em vigor, designadamente sobre acidentes de trabalho e medicina no trabalho, relativamente aos elementos da sua equipa, na execução dos trabalhos, correndo por sua conta os encargos que daí resultem.

Cláusula 27.ª

Foro competente

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

Cláusula 28.ª

Direito aplicável

1. O contrato é regulado pela lei portuguesa, com expressa renúncia a qualquer outra.
2. O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, pela Retificação n.º 25/2021, de 21 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro.

Cláusula 29.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e a sua contagem rege-se pelo disposto no artigo 471º do CCP.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Índice

1. Enquadramento e objetivos 23
   1.1 Enquadramento 23
   1.2 Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P. 25
      1.2.1 1.2.1 Organização 25
      1.2.2 Stakeholders 26
   1.3 Caracterização da situação atual 27
      1.3.1 Funcionalidades gerais 27
      1.3.2 Segurança e Perfis 28
      1.3.3 Registo de Entidades 29
      1.3.4 Avisos de Concurso 29
      1.3.5 Conta-Corrente 29
      1.3.6 Aplicação Mobile 30
      1.3.7 Interoperabilidade entre sistemas de informação 30
      1.3.8 Arquitetura Técnica 30
   1.4 Objetivos do Documento 32
2. Serviços a prestar 33
   2.1 Requisitos Técnicos Transversais 34
3. Fases do Projeto 35
   3.1 Preparação 35
   3.2 Exploração 35
   3.3 Encerramento 36
4. Gestão do Contrato 37
   4.1 Relacionamento e Funções 37
   4.2 Equipas 37
   4.3 Instalações e Horários 37
   4.4 Meios e Equipamentos 38
   4.5 Modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos 38
   4.6 Garantia 40
5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço 42
   5.1 Níveis de Serviço 42
   5.2 Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço 43

Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto 46
   Gestor de Projeto 46
   Consultor Estratégico 46
   Arquiteto Aplicacional 47
   Consultor Tecnológico 47

Consultor Funcional 47
Web Designer 48
Programador 48
A.1 - Competências Gerais 48
Apêndice B – Execução de Testesqual 49
Apêndice C – Tecnologias utilizadas 51

Lista de Figuras

Figura 1 - Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2022) 25

Figura 2 – Esquematização arquitetura funcional do Balcão 31

Figura 3 – Esquematização arquitetura técnica do Balcão 32

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Perfis e Nº de Horas por Perfil 33

Tabela 2 – Reuniões e Reporting de Controlo 39

Tabela 3 – Níveis de Serviço 42

Tabela 4 - Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço 44

Tabela 5 – Cálculo do Abatimento 45

Tabela 7 – Execução de testes 49

Tabela 8 – Detalhe das Atividades associadas aos testes 49

1. Enquadramento e objetivos

1.1 Enquadramento

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

A disponibilização dos fundos europeus a Portugal e a necessidade de convergência com a União Europeia, estabelece a necessidade de criar as condições para que o ciclo de programação 2021-2027, designado por PT2030, possa ser iniciado com celeridade, suportado em mecanismos que permitam a agilização do processo de candidatura e acelerem a fase de execução dos projetos, garantido a mitigação do risco de fraude.

A simplificação de procedimentos e processos, a harmonização de dados e de informação têm sido bandeiras ao longo dos trabalhos preparatórios do PT2030 que decorrem intensamente nos últimos meses envolvendo as autoridades de gestão e unidades de negócio da Agência, I.P.

A tecnologia apresenta-se como acelerador neste caminho de melhoria e otimização de recursos, colocando nos sistemas de informação a responsabilidade de disponibilizar as ferramentas mais adequadas, tirando partido das novas tendências de inovação digital como a automatização de tarefas, robotização de processos, análise preditiva e de performance, assentes num conjunto de dados robustos, completos e fiáveis.

Neste enquadramento, o Balcão dos Fundos, doravante designado por Balcão, é uma peça central para todo o ecossistema dos Fundos, ao centralizar toda a informação relevante de e para promotores e beneficiários, contribuindo definitivamente para a aplicação do princípio do *only once.*

Uma das grandes mais-valias do Balcão é atualização constante dos dados a partir de interoperabilidades com outras entidades responsáveis por gerir fontes de dados e informação relevante no contexto dos Fundos Europeus.

Nos últimos meses e na preparação do PT2030, o Balcão evoluiu com a disponibilização de 2 versões “major”, em julho e novembro de 2022, que permitiram:

1. a visão centralizada das Entidades, independentemente do período de programação onde gerem os seus projetos;
2. a disponibilização de APP Mobile;
3. a adaptação dos atuais serviços de interoperabilidade com outros organismos da Administração Pública, melhorando-os sem pôr em risco a sua disponibilidade, mantendo as condicionantes e os pressupostos das entidades origem;
4. alargar as opções de registo e de acreditação com disponibilização do mecanismo de autenticação.gov (cartão do cidadão e chave móvel digital) e acesso.gov (credenciais de acesso à Autoridade Tributária);

5. as parametrizações necessárias para acolher e dar resposta à estrutura operacional do PT2030;
6. construir o mecanismo para publicação dos Avisos de Concurso 2030, adaptados á arquitetura aplicacional e de dados dos Sistemas de Informação PT2030;
7. gerir o processo de candidaturas ao PT2030 e o acesso do beneficiário à sua Ficha de Operação;
8. implementar a funcionalidade transversal de mensagens e notificações SPNE;
9. a integração com a Linha dos Fundos;
10. manter sem alteração os acessos dos beneficiários à gestão das suas operações PT2020.

O desenvolvimento evolutivo Balcão2020 para o Balcão dos Fundos, foi suportado na plataforma *OutSystems*, SQL Server, Mulesoft, mantendo-se a utilização de tecnologia .NET em algumas funcionalidades de back-office e nos serviços de interoperabilidade mais antigos.

Cumprindo que está o objetivo de transformar o Balcão 2020 no Balcão dos Fundos, ajustando-o ao complexo ecossistema de suporte à gestão dos Fundos Europeus e às orientações do novo acordo de parceria, é altura de programar a sua evolução nos próximos meses.

Durante 2023 pretende-se dar continuidade à disponibilização regular de novas funcionalidades, tirar partido das vantagens do desenvolvimento rápido, das possibilidades de integração de dados e serviços com outras entidades, de mecanismos de Inteligência Artificial, com vista à centralização de informação atualizada que otimize os processos de *backoffice* e contribua para a simplificação e melhoria da experiência dos beneficiários.

O presente procedimento visa a aquisição de serviços que assegurem a manutenção e evolução tecnológica do Balcão tendo em vista:

1. Maior simplificação do acesso aos fundos;
2. Maior rapidez em novas funcionalidades;
3. Melhoria da experiência de utilização, incluindo na APP Mobile.

Para dar resposta efetiva e célere a estes desafios, pretende-se a aquisição de serviços de desenvolvimento, suportada em equipa com competências adequadas, capacitada em *OutSystems*, desenvolvimento de API em integração com Mulesoft, tecnologia .NET, preparada para interpretar as especificidades atuais do Balcão e continuar a sua evolução, sem comprometer as configurações e funcionalidades da camada 2020, ainda em plena utilização.

1.2 Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.

1.2.1 Organização

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão é o organismo central na gestão e acompanhamento dos Fundos Europeus, tendo por missão coordenar a Política de Desenvolvimento Regional e assegurar a coordenação geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e a responsabilidade acrescida na comunicação com o beneficiário e com todos os organismos que operacionalizam a estratégia acordada entre o Estado Português e a União Europeia nos Quadros de Programação Plurianuais. Dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, a Agência, I.P. é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, , tendo jurisdição em todo o território nacional.



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

Entre as competências da Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P. destacam-se:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

xi. Gerir o Registo Central de auxílios *de minimis*.

1.2.2 Stakeholders

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

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

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

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

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

v. Tutela e Comissão Interministerial de Coordenação;

vi. Outras entidades da Administração Pública;

vii. Instituições bancárias e financeiras;

viii. Beneficiários e potenciais beneficiários;

ix. Cidadãos.

1.3 Caracterização da situação atual

A Agência, I.P. é responsável pelo desenvolvimento do Balcão dos Fundos e pelo sistema de informação de suporte às suas funções de coordenação, monitorização, certificação, pagamentos e auditoria, e as Autoridades de Gestão responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção dos sistemas de suporte às atividades de gestão, garantindo total integração, quer com o Balcão único, quer com o *hub* de dados de suporte ao sistema de informação da Agência, I.P.

A evolução do Balcão dos Fundos preconiza a centralização dos canais de acesso e comunicação com os beneficiários, através da evolução para um Balcão único dos Fundos da Política de Coesão e dos fundos integrados no Acordo de Parceria, que centralize toda a informação dos beneficiários, a aplicação do princípio do *only once*, garantindo a interoperabilidade com toda a informação residente na administração pública.

O Balcão pode ser caracterizado pelas seguintes funcionalidades / módulos:

1. **Funcionalidades gerais;**
2. **Segurança e perfis;**
3. **Registo de entidades;**
4. **Avisos de concurso;**
5. **Conta-corrente;**
6. **Aplicação mobile;**
7. **Interoperabilidade entre sistemas de informação;**
8. **Mensagens e Notificações**
9. **Arquitetura técnica.**

1.3.1 Funcionalidades gerais

Fazem parte das funcionalidades gerais:

1. *Design System*: o Balcão tem um *design system* associado que regula todas as componentes visuais bem como o seu comportamento.
2. *Upload* de documentos:
    a. Onde aplicável, as funcionalidades da aplicação disponibilizam uma área de *upload* de documentos permitindo a parametrização de: classificação por tipo de documento, permissões de consulta e de remoção, formato e tamanho dos ficheiros;
    b. Os documentos são armazenados num repositório, configurável, que pode ser localmente ou em *Cloud*.
3. Exportação de listas, em que todos os ecrãs de pesquisa da aplicação permitem a exportação dos respetivos registos para ficheiros.
4. Registo de histórico de todas as ações feitas no balcão de forma a garantir-se pistas de auditoria.

5. Módulo de Comunicação, Mensagens e Notificações:
    a. Que estabelece a comunicação aos utilizadores externos e internos;
    b. As mensagens e comunicações são registadas na aplicação e também enviadas por e-mail e permite a utilização de *templates*;
    c. As comunicações podem ser automáticas baseadas em eventos.
    d. As notificações são registadas por interoperabilidade com o SPNE (Sistema Público de Notificações Eletrónicas)
6. Pesquisas Inteligentes, no sentido de serem quase instantâneas, eficazes e intuitivas para o utilizador.
7. Ajuda em Contexto
8. *Dashboards* contextualizados ao utilizador
9. Integração com a Linhas do Fundos

1.3.2 Segurança e Perfis

Dentro do módulo de Segurança e perfis garantem-se as seguintes funcionalidades:

1. Autenticação:
    a. A autenticação é efetuada sempre que o utilizador entra no sistema, sendo que a informação da *password* escolhida pelo utilizador se encontra cifrada com um algoritmo forte na base de dados para garantir a sua segurança e confidencialidade;
    b. São considerados mecanismos para garantir que a falha recorrente de acesso tenha como consequência o bloqueio do utilizador. A mesma só poderá ser desbloqueada através do processo de recuperação da password;
    c. O acesso à informação e às funcionalidades é restrito de acordo com o tipo de utilizador, assegurando a disponibilização de informação apenas aqueles que estão autorizados;
    d. O Balcão possui um servidor de autenticação implementado que permite a autenticação integrada - *Single Sign-On* (SSO) quer dos utilizadores do balcão quer de aplicações externas que interajam com o balcão.
    e. Em simultâneo integra os mecanismos autenticação.gov (cartão do cidadão e chave móvel digital) e acesso.gov (credenciais de acesso à Autoridade Tributária)

2. Gestão de Perfis/Permissões:
    a. Estão criados uma série de perfis específicos que controlam acesso a funcionalidades e a dados. Alguns exemplos de perfis criados:
        I. Beneficiário – perfil orientado para a edição dos vários registos como por exemplo candidaturas, pedidos de pagamento, etc.;

II. Super-Utilizador – perfil que submete as candidaturas, pedidos de pagamento, etc. A submissão implica autenticação no Portal das Finanças, garantindo assim a responsabilização por parte da entidade da informação submetida;

III. Administração – perfil interno para administração e gestão da aplicação;

IV. Administração Autoridade de Gestão – perfil de administração para a Autoridade de Gestão;

V. Consulta – perfil que apenas pode consultar os registos, mas que não consegue editar nenhum deles.

1.3.3 Registo de Entidades

Neste módulo é feito o registo e gestão das entidades beneficiárias do balcão. É possível o registo utilizando autenticação.gov (cartão do cidadão e chave móvel digital), acesso.gov (credenciais de acesso à Autoridade Tributária) e autenticação através do Balcão.

Os utilizadores são depois agregados às entidades através de convites que, depois de aceites, permitem o acesso à informação dessa entidade.

1.3.4 Avisos de Concurso

Módulo para gestão dos avisos de concursos, permite a sua publicação e o acesso do beneficiário ao respetivo formulário de candidatura.

Os avisos podem ser criados de duas formas conforme o período de programação a que pertencem:

- pelas Autoridades de Gestão (via API ou via ecrã) ou ainda por utilizadores da Agência, I.P. devidamente credenciados no caso do PT2020;
- por interoperabilidade com a *framework* de Avisos e Formulários de Candidatura no caso do PT2030.

A partir do Aviso de Concurso as entidades podem iniciar o seu processo de candidatura, acedendo ao respetivo formulário, que depende do fundo, programa operacional, tipologia de projeto, etc.

1.3.5 Conta-Corrente

A conta-corrente é o ponto centralizador de todas as candidaturas e operações do beneficiário.

No Balcão dos Fundos a conta-corrente está segregada por período de programação, mas apresenta o mesmo tipo de identificadores (código de aviso, código, designação e estado da operação) e de indicadores financeiros (apoio solicitado, aprovado, validado e pago).

È a partir da conta-corrente que o beneficiário acede à Ficha de Operação onde se concentram as funcionalidades associadas ao seu ciclo de vida (aprovação, execução e conclusão)

1.3.6 Aplicação Mobile

O Balcão dos Fundos está também disponível numa APP mobile desenvolvida em *Xamarin* para Android e IOS e que permite aos utilizadores usufruírem de um subconjunto de funcionalidades do sistema base nomeadamente a consulta de dados da entidade, avisos, operações e comunicações.

1.3.7 Interoperabilidade entre sistemas de informação

A arquitetura base do Balcão promove a partilha de informação, tanto a montante como a jusante. Esta partilha de informação que pode ser uni ou bidirecional, assume por vezes uma lógica de sincronização de dados em tempo real com aplicações externas.

Neste momento, estão estabelecidas as seguintes interoperabilidades:

1. Autoridade Tributária (*web service*);
2. Segurança Social (*web service*);
3. IRN (Processamento de validação e consumo de ficheiros);
4. IAPMEI (*web service*);
5. AMA (*web service*);
6. Ordem dos Contabilistas Certificados (*web service*);
7. Interoperabilidade com os sistemas de cerca de 20 Programas Operacionais e outras entidades intervenientes no processo de gestão de fundos comunitários.

1.3.8 Arquitetura Técnica

A arquitetura técnica do Balcão pode ser caracterizada da seguinte forma, como se apresenta nas Figuras 2 e 3:

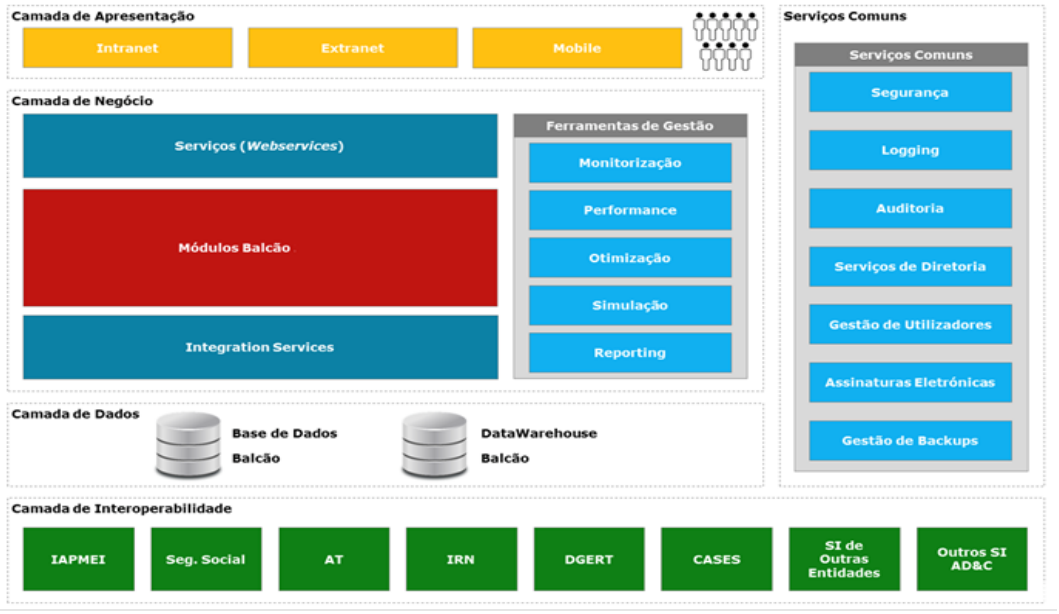


Figura 2 – Esquematização arquitetura funcional do Balcão

Utilizando as seguintes tecnologias:

1. Camada aplicacional:
    a. Outsystems
    b. .NET Core;
    c. Phyton;
    d. Syncfusion;
2. Base de dados:
    a. SQL Server.
3. Mobile:
    a. Xamarin.

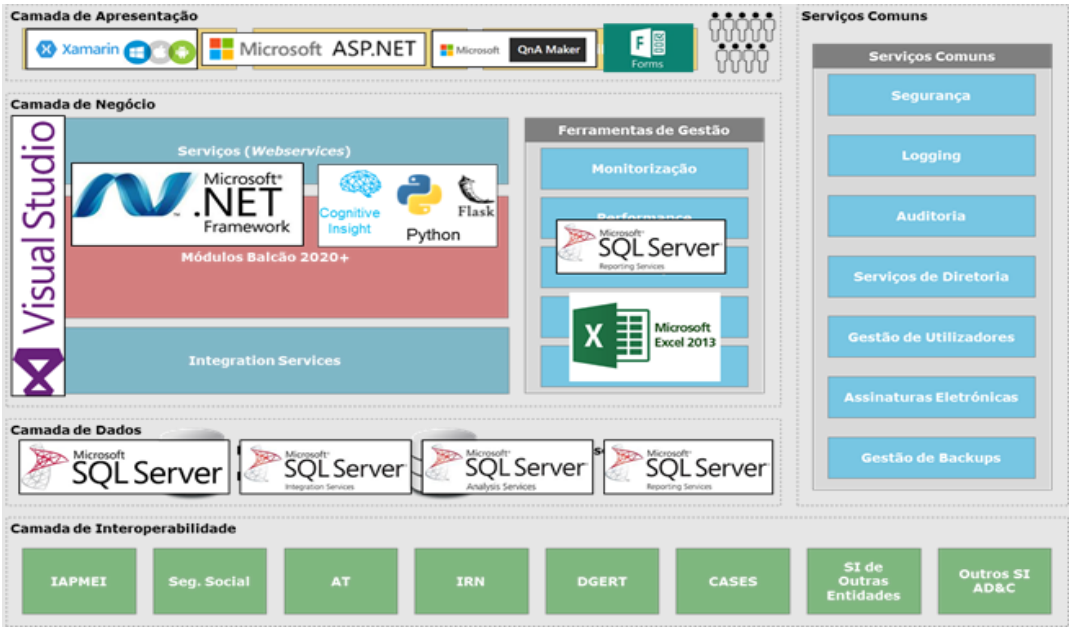


Figura 3 – Esquematização arquitetura técnica do Balcão

Em termos de dimensionamento, à data, apresentam-se os seguintes dados:

1. Cerca de 500.000 operações/projetos;
2. Cerca de 300.000 utilizadores;
3. Cerca de 3.500.000 registos de documentos;
4. Cerca de 400 tabelas de dados, parametrização e metadados.

1.4 Objetivos do Documento

A Agência, I.P, visa a aquisição de serviços que assegurem a evolução tecnológica do Balcão nas suas várias vertentes:

1. Funcionalidades gerais;
    2. Segurança e perfis;
    3. Registo de entidades;
    4. Avisos de concurso;
    5. Conta-corrente;
    6. Aplicação mobile;
    7. Interoperabilidade entre sistemas de informação;
    8. Arquitetura técnica.

Os serviços a adquirir compreendem a execução das atividades que venham a mostrar-se necessárias na evolução contínua do Balcão, com base na tecnologia OutSystems e desenvolvimento de API integradas com Mulesoft, e na manutenção da camada aplicacional 2020, incluindo o suporte aos formulários FEDER/FC que se mantém ainda em .NET.

2. Serviços a prestar

Os SERVIÇOS a contratar a que refere o presente CADERNO DE ENCARGOS compreendem a contratação de capacidade para assegurar, através da disponibilização de recursos com os perfis e competências adequadas, todas as atividades necessárias para a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do Balcão dos Fundos .

R. PO 1. O número de horas a afetar pelo Cocontratante é 4467 h (quatro mil quatrocentas e sessenta e sete horas) a **executar no máximo pelo período de 4 meses, considerando o prazo de vigência do contrato e as suas renovações.**

R. PO 2. Apresentam-se, na tabela seguinte, os perfis a contratar para a prestação do serviço e o respetivo número de horas:

Tabela 1 – Perfis e Nº de Horas por Perfil

Perfil	Nº horas
Coordenador/gestor projeto	211
Arquiteto	448
Consultor Estratégico	448
Consultor Funcional	960
Consultor Tecnológico	480
Web Designer	960
Programador	960

R. PO 3. A afetação por perfil acima indicada pode ser objeto de alteração durante a execução do contrato, por solicitação da Agência, I.P., até ao limite de 10% (dez por cento) por perfil, não podendo daí resultar qualquer aumento do valor do contrato.

R. PO 4. O COCONTRATANTE deve seguir e respeitar as regras definidas para os serviços digitais da Agência, I.P. no que diz respeito à utilização de metodologias Agile, regras e procedimentos padrão na modelação de dados, regras e procedimentos de acordo com as boas práticas da plataforma *OutSystems* e plataforma de integração de API Mulesoft.

R. PO 5. Todos os pedidos de serviço serão objeto de estimativa prévia relativamente ao esforço e duração e posterior aprovação por parte da Agência, I.P.

R. PO 6. O COCONTRATANTE deverá propor desenvolvimentos que promovam a melhoria contínua dos sistemas de informação.

R. PO 7. Deve ser adicionalmente considerado o apoio na seguinte natureza de trabalhos:

a. Apoio técnico na vertente da arquitetura dos sistemas, de modo a aconselhar a Agência, I.P. na atualização ou implementação de novas soluções, tendo em vista a otimização dos sistemas;

b. Serviços de consultoria funcional para a otimização de processos de negócio que possam contribuir para a melhoria global do funcionamento dos serviços da Agência, I.P.

R. PO 8. Os níveis de serviço a serem garantidos estão indicados no capítulo Níveis de Serviço.

R. PO 9. Os tipos de testes a considerar em todos os desenvolvimentos aplicacionais devem ser robustos e incluir:

a. Testes de integração;
b. Testes de aceitação;
c. Testes de D*esign System*
d. Testes de *Security by Design*

R. PO 10. Adicionalmente, a Agência, I.P. pode solicitar a execução de outros tipos de teste, designadamente, testes de regressão ou testes de carga.

2.1 Requisitos Técnicos Transversais

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

R. PO 11. A utilização de mecanismos de identificação eletrónica Autenticação.GOV (incluindo Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) (incluindo Dirigentes e Funcionários Públicos, Administradores e Gerentes de Empresas, Eleitos locais, e membros de ordens profissionais).

R. PO 12. A assinatura eletrónica de todos os documentos que necessitem de assinatura, com Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais.

R. PO 13. A ligação à plataforma iAP, enquanto plataforma de integração transversal à Administração Pública, quer para consumo de *webservices* disponibilizados por outras entidades, quer para disponibilização de *webservices* para outras entidades

R. PO 14. O cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) e das regras relativas ao quadro de interoperabilidade semântica, devendo a produção e/ou divulgação de informação, no âmbito dos sistemas de informação e respetivas componentes aplicacionais financiados, ser assegurada através de dados abertos, permitindo a disponibilização dos data sets produzidos na plataforma dados.gov.pt;

R. PO 15. A adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em https://usabilidade.gov.pt e em http://www.acessibilidade.gov.pt, respetivamente;

R. PO 16. A integração com a plataforma Notificações Eletrónicas do Estado

R. PO 17. A articulação com o CES (Catálogo de Entidades e Serviços), no sentido de garantir a identificação unívoca das entidades públicas e serviços alvo dos investimentos.

R. PO 18. A produção de forma automática do conjunto de dados abertos (através dados.gov) que alimentam o Portal Mais Transparência.”

3. Fases do Projeto

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

a. A fase de Preparação permitindo preparar as condições para o arranque do projeto e para a fase de Exploração;
b. A fase de Exploração, para prestação dos serviços de desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades;
c. A fase de Encerramento tem como objetivo que o conhecimento e documentação associados ao projeto seja transmitido com detalhe à equipa da Agência, I.P. ou a quem esta indicar, assegurando a sua continuidade para além do período de vigência do contrato.

3.1 Preparação

R. PO 19. Neste período de Preparação, deve ser assegurado o planeamento, com identificação clara dos pontos críticos para cumprimento dos objetivos do projeto, indicando também as tarefas e momentos na dependência da Agência, I.P. para cumprimento do plano.

R. PO 20. O COCONTRATANTE deverá planear no contexto da Agência, I.P., contemplando a gestão da mudança, a gestão de transferência de conhecimento e a gestão de risco, assegurando o sucesso do projeto.

R. PO 21. Deverá ser conjuntamente articulado:

A. Validação do ponto de partida e do detalhe dos entregáveis do projeto;
B. Preparação das equipas;
C. Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

R. PO 22. Deverá ser fornecido o plano de execução dos trabalhos de implementação do projeto, a submeter a validação prévia da Agência, I.P., nos 3 dias subsequentes à assinatura do contrato.

R. PO 23. O período para execução das tarefas da fase de preparação do projeto deverá ser inferior a 1 semana, sendo que os SLA só entram em vigor após esta fase.

3.2 Exploração

R. PO 24. Requisito introdutório: Durante a Exploração o COCONTRATANTE desenvolverá os trabalhos necessários para garantir o cumprimento do plano do projeto através da disponibilização de recursos com os perfis e competências adequadas, para o desenvolvimento de todas as atividades necessárias à evolução do Balcão, mencionadas no capítulo 2.

R. PO 25. Consideram-se aqui todas as atividades necessárias para a implementação da evolução contínua do Balcão.

R. PO 26. Deve ser seguida com rigor a metodologia de desenvolvimento ágil, *Scrum*, e assegurada a atualização permanente da documentação de projeto.

3.3 Encerramento

R. PO 27. A fase de Encerramento, que tem a duração prevista de 5 dias, pretende assegurar a passagem detalhada de conhecimento do projeto à Agência I.P., ou a quem esta designar. Deve ser efetuada até à data de conclusão do projeto, ainda que em simultâneo possam existir desenvolvimentos em curso.

R. PO 28. O COCONTRATANTE deve apresentar o Plano de Tarefas a concretizar nesta fase 15 dias antes do início da mesma para validação e aprovação da Agência, I.P.

4. Gestão do Contrato

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

4.1 Relacionamento e Funções

R. GC 2. São objetivos genéricos do relacionamento e funções:

a. Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;

b. Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;

c. Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da Agência, I.P.;

d. Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;

e. Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;

R. GC 3. O modelo deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.

4.2 Equipas

R. GC 4. Requisito introdutório: O COCONTRATANTE deve assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utiliza na prestação do serviço.

R. GC 5. Sem prejuízo do cumprimento das regras estabelecidas nas Cláusulas jurídicas deste CE, o número máximo de substituições de colaboradores da Equipa do Serviço é de 1 colaborador, por mês.

4.3 Instalações e Horários

R. GC 6. Os custos relativos às instalações no COCONTRATANTE ou à criação de condições, de qualquer tipo, para permitir a prestação remota do Serviço, serão suportados por este.

R. GC 7. A EQUIPA DO SERVIÇO obriga-se ao cumprimento dos horários de trabalho da Agência, I.P.

4.4 Meios e Equipamentos

R. GC 8. Requisito introdutório: A Agência, I.P. disponibiliza os seguintes equipamentos destinados à prestação do Serviço:

a. Servidores de desenvolvimento, de certificação (ou qualidade) para suportar as várias etapas do ciclo de desenvolvimento, por exemplo, Servidores Web, Aplicacionais ou de Bases de Dados;

b. Equipamentos para Ambientes de suporte ao desenvolvimento, por ex. para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte, gestão de atividades, controlo de progresso e ferramenta de registo e controlo de defeitos;

c. Ferramentas de suporte ao desenvolvimento, por exemplo, para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte e ferramenta de registo e controlo de defeitos;

R. GC 9. Os bens/equipamentos, para além daqueles indicados no requisito anterior, a utilizar pelo COCONTRATANTE, serão da sua responsabilidade. Estão incluídos nesta vertente:

a. Ferramentas de teste de carga;

b. Equipamentos, software e instalações para condução de testes de usabilidade, por exemplo para análise *Eye Tracking* e *Think aloud*;

c. Ambiente integrado de desenvolvimento IDE para as estações de trabalho, por exemplo, *Visual Studio.*

4.5 Modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos

R. GC 10. Requisito introdutório: A coordenação dos trabalhos irá ser feita com base em metodologias ágeis. A gestão macro do projeto assenta em reuniões para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.

R. GC 11. O COCONTRATANTE é responsável pela preparação de documentos de suporte às reuniões mensais com a Agência, I.P.:

Tabela 2 – Reuniões e Reporting de Controlo

Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documentos
Reunião de Ponto de situação	A cada 15 dias, entre Reuniões de Gestão, sendo a primeira efetuada 15 dias após o arranque do projeto	COCONTRATANTE E AGÊNCIA, I.P.	Análise dos serviços prestados e avaliação da progressão dos trabalhos	**Relatório Sintético de Progresso:** Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido; Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo ADJUDICATÁRIO visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço	A enviar pelo COCONTRATANTE, 2 dias antes da reunião
Reunião de Gestão	Mensal	COCONTRATANTE E AGÊNCIA, I.P.	Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas de melhoria	**Relatório de Controlo:** Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido; Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas; Cumprimento dos níveis de serviço; Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo COCONTRATANTE visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço Pontos para decisão	A enviar pelo COCONTRATANTE, 1 dia antes da reunião

R. GC 12. Poderão ser ainda realizadas reuniões periódicas de ponto de situação sempre que necessário no sentido de efetuar avaliação dos trabalhos realizados, discutir o plano de trabalho, respetivos riscos, problemas / questões a avaliar, identificação de ações de melhoria do serviço, etc.

R. GC 13. Relativamente a ferramentas de acompanhamento do progresso, existirão 2 ferramentas principais, sendo que sempre que necessário adaptar-se-ão às necessidades específicas do projeto:

i. **Monday.com** – acompanhamento de *Backlog* e Atividades;

ii. **Equipa no Teams** - contacto assíncrono entre membros da equipa, partilha de ficheiros e cerimónias não presenciais

R. GC 14. Todas as reuniões efetuadas no âmbito do relacionamento e funções serão suportadas por uma ata que incluirá:

i. Lista de participantes nas reuniões;

ii. Agenda da reunião;

iii. Temas debatidos e conclusões;

iv. Ações decorrentes, prazos e responsáveis.

R. GC 15. A elaboração da ata é da responsabilidade do COCONTRATANTE e deverá ser sempre validada pela Agência, I.P. previamente à sua distribuição para assinatura.

4.6 Garantia

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

R GAR 2. Consideram-se em garantia todos os serviços e produtos que tenham sido entregues pelo COCONTRATANTE e aceites pela Agência, I.P.

R GAR 3. A Garantia tem início a partir da data de aceitação definitiva pela Agência, I.P. dos serviços prestados.

R GAR 4. A aceitação do serviço pela Agência, I.P. não suprime a responsabilidade do COCONTRATANTE pela correção de todos os defeitos identificados dentro do prazo de Garantia do Serviço.

R GAR 5. O COCONTRATANTE deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços ou produtos entregues que sejam reportados durante o período de Garantia. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as imperfeições detetadas nos serviços ou produtos entregues, a ausência de objeto ou de documentação obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos. São exemplos de possíveis situações de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção.

R GAR 6. A Agência, I.P. comunicará ao COCONTRATANTE os defeitos identificados e demais informações necessárias para a sua correção.

R GAR 7. Os defeitos poderão ser identificados pela Agência, I.P., ainda que se tenha procedido ao pagamento do serviço prestado, pelo que em nenhuma hipótese poderá ser significado de garantia de qualidade.

R GAR 8. Cabe ao COCONTRATANTE realizar, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o período de garantia, na execução dos serviços contratados. Os

defeitos que condicionem a utilização de desenvolvimentos pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.

R GAR 9. Caso o desenvolvimento entregue pelo COCONTRATANTE tenha sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, o COCONTRATANTE ficará libertado apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais dos demais desenvolvimentos aceites.

R GAR 10. O facto de o COCONTRATANTE proceder a uma intervenção no âmbito das obrigações de garantias, não o dispensa da realização de novas ações ao abrigo desta obrigação de garantia, caso o defeito se mantenha ou sejam detetados outros, e das sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.

R GAR 11. Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do COCONTRATANTE por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.

R GAR 12. A Agência, I.P. poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços e produtos entregues pelo COCONTRATANTE, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço

5.1 Níveis de Serviço

R.MAN 1. Requisito introdutório: Este capítulo apresenta os Níveis de Serviço a assegurar pelo COCONTRATANTE numa lógica de obrigação de resultados com penalizações a aplicar perante o incumprimento dos níveis de serviço contratualizados.

R.MAN 2. Os níveis de serviço entram em vigor, na medida do aplicável, à fase do projeto logo após o período inicial de preparação.

R.MAN 3. A prestação de serviços tem de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos.

R.MAN 4. Os Níveis de Serviço encontram-se descritos na tabela seguinte:

Tabela 3 – Níveis de Serviço

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Gravidade da Incidência	Tempo de Resposta
1	Compilar o plano de trabalho e responsabilidades dos intervenientes de cada *sprint*, a aprovar pela Agência, I.P.	Por *sprint*	Serviço Geral	**TR:** 2 dias
2	Suporte (resposta aos incidentes relacionados com o serviço e / ou pedidos de esclarecimentos solicitados pela Agência, I.P.)	Sempre que ocorrerem	Crítico	**TR:** 3 Horas
			Moderado	**TR:** 8 Horas
			Serviço Geral	**TR:** 3 Dias
3	Prazo de entrega, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço associados ao Plano de Projeto	Sempre que ocorrerem	Crítico	**TR:** 12 Horas
			Moderado	**TR:** 24 Horas
			Serviço Geral	**TR:** 36 Horas
4	Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos	Sempre que ocorrerem	Serviço Geral	**TR:** 24 Horas
5	Garantir a produção da documentação de projeto de acordo com o Plano de Projeto.	Sempre que ocorrerem	Serviço Geral	**TR:** 1 dia
6	Garantir cumprimento do conteúdo e da data de entrega da documentação de suporte às reuniões (Relatórios Sintéticos de Progresso e Relatório de Controlo)	Sempre que ocorrerem	Serviço Geral	**TR:** 12 horas

R.MAN 5. Entende-se por Tempo de Resposta o número de horas/dias úteis que medeia entre o pedido de um serviço e início de resolução por parte do COCONTRATANTE.

R.MAN 6. Entende-se para efeitos de contabilização de horas úteis o período entre as 8h e as 20h, dos dias úteis, contabilizando-se como não úteis apenas os fins-de-semana e os feriados nacionais.

R.MAN 7. Entende-se como Gravidade de Incidência "Crítico" as situações que inviabilizem completamente a utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

R.MAN 8. Entende-se como Gravidade de Incidência "Moderado" as situações que inviabilizem a normal utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

R.MAN 9. Entende-se como Gravidade de Incidência "Serviço Geral" as situações que inviabilizem a utilização plena de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

5.2 Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço

R.MAN 10. Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação de incumprimentos em caso de não concretização dos objetivos dos Níveis de Serviço definidos no ponto anterior por parte do Cocontratante.

R.MAN 11. Com base nos Níveis de Serviço estabelecidos, poderão ser atribuídos Pontos Negativos ao Cocontratante que serão calculados de acordo com a tabela 4, em função da não concretização verificada.

R.MAN 12. O cumprimento dos níveis de serviço será analisado mensalmente, a partir da data de início do contrato. Em caso de serem identificados incumprimentos, haverá lugar a abatimentos no mês seguinte ao mês em análise.

R.MAN 13. Os Pontos Negativos, quantificados mensalmente, associados a cada nível de serviço, apresentam-se na tabela 4.

Tabela 4 - Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Gravidade da Incidência	Pontos Negativos
1	Compilar o plano de trabalho e responsabilidades dos intervenientes de cada *sprint*, a aprovar pela Agência, I.P.	Por *sprint*	Serviço Geral	1
2	Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos de esclarecimentos solicitados pela Agência, I.P.)	Sempre que ocorrerem	Crítico	2
			Moderado	1
			Serviço Geral	1
3	Prazo de entrega, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço associados ao Plano de Projeto	Sempre que ocorrerem	Crítico	2
			Moderado	1
			Serviço Geral	1
4	Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos	Sempre que ocorrerem	Moderado	1
5	Garantir a produção da documentação de projeto de acordo com o Plano de Projeto	Sempre que ocorrerem	Serviço Geral	1
6	Garantir cumprimento do conteúdo e da data de entrega da documentação de suporte às reuniões (Relatórios Sintéticos de Progresso e Relatório de Controlo)	Sempre que ocorrerem	Serviço Geral	1

R.MAN 14. Para a determinação de Abatimentos a aplicar mensalmente, estão estabelecidos três valores fixos nos seguintes moldes:

Tabela 5 – Cálculo do Abatimento

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

R.MAN 15. O Abatimento será aplicado através da multiplicação do valor da Penalização (ver Tabela 5) pelo valor da faturação referente ao mês em que ocorrem os respetivos incumprimentos.

R.MAN 16. Os Abatimentos, não podem ultrapassar 10% de penalização da faturação referente ao mês em que ocorreram as respetivas falhas no cumprimento dos Níveis de Serviço.

R.MAN 17. Os Abatimentos não constituem nem prejudicam a aplicação das penalizações por incumprimentos contratuais, nos termos fixados na Parte I do CE.

Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto

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

A Agência, I.P. pode solicitar recursos de entre os perfis identificados sendo que o gestor de projeto deverá estar sempre presente na equipa e com a alocação suficiente para assegurar as tarefas de coordenação e reporte à Agência, I.P.

Gestor de Projeto

Habilitações e Certificações	Experiência
• Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação • Certificado pela APOGEP (Associação Portuguesa de Gestão de Projetos, nível C) ou PMI (Project Management Institute) ou certificado equivalente • Certificado ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org • Certificado ITIL	• Tem experiência profissional comprovada mínima de dez anos, seguidos ou interpolados, na gestão de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos Europeus. • Ter desenvolvido, no mínimo, 5 (cinco) projetos de desenvolvimento de sistemas de informação, como gestor de projeto, para organizações responsáveis pela gestão de fundos comunitários.

Consultor Estratégico

Habilitações e Certificações	Experiência
• Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação • Certificado Associate Traditional Web Developer, Associate Reactive Developer e Mobile Developer Specialist na versão 11 de OutSystems	• Tem experiência profissional comprovada mínima de quatro anos, na área de consultoria estratégica, seguidos ou interpolados, em soluções Web based sobre tecnologia OutSystems • Ter desenvolvido, no mínimo, 1 (uma) solução web based sobre tecnologia Outsystems

Arquiteto Aplicacional

Habilitações e Certificações	Experiência
• Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. • Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. • Certificação Expert Traditional Web Developer, Outsystems • Certificação Associate Tech Lead, Outsystems • Certificação Associate Reactive Developer, Outsystems • Certificação Mobile Developer Specialist, OutSystems • Certificação ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org	• Tem experiência profissional comprovada mínima de quatro anos, seguidos ou interpolados, na implementação de soluções web based sobre tecnologia OutSystems. • Ter desenvolvido, no mínimo, 1 (uma) solução web based sobre tecnologia Outsystems

Consultor Tecnológico

Habilitações e Certificações	Experiência
• Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. • Certificado ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org • Certificado ITIL	• Tem experiência profissional comprovada mínima de cinco anos, seguidos ou interpolados, na área de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação de gestão de fundos Europeus.

Consultor Funcional

Habilitações e Certificações	Experiência

• Formação superior nas áreas de Engenharia, Gestão, Tecnologias de Informação ou similares • Certificado ECBA da IIBA ou PBA do PMI	• Tem experiência profissional comprovada mínima de três anos, seguidos ou interpolados, na área de análise funcional de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação.

Web Designer

Habilitações e Certificações	Experiência
• Certificação respeitante à função ou formação académica universitária nas áreas de design e comunicação	• Tem experiência profissional comprovada mínima de um ano em webdesign para sistemas de informação

Programador

Habilitações e Certificações	Experiência
• Formação superior nas áreas de Engenharia Informática, Eletrotécnica, Sistemas de Informação, ou equivalente. • Certificação Associate Traditional Web Developer, OutSystems • Certificação Associate Reactive Developer, OutSystems	• Experiência profissional comprovada mínima de um ano, seguido ou interpolado, na implementação de soluções web based sobre tecnologia OutSystems

A.1 - Competências Gerais

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

Apêndice B – Execução de Testesqual

Nas fases de testes a executar a Agência, I.P. acordará com o COCONTRATANTE os requisitos a verificar, podendo exigir a realização das seguintes atividades:

Tabela 6 – Execução de testes

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

Tabela 7 – Detalhe das Atividades associadas aos testes

Atividades	Descrição
Verificação de Requisitos Funcionais (ou outros resultados da análise funcional)	Verificar Critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar casos onde regras / regras de validação e comportamentos esperados / resultados esperados necessitem clarificação.
Criação de Casos de Teste	Com base nos requisitos funcionais, ou outros resultados da fase de análise como por exemplo *Use Cases*, desenhar os casos de teste a serem executados. Estes poderão abranger funcionalidade e acessos por perfil (pela positiva ou negativa).
Criação de Plano de Testes	Planear sequência, datas e executantes dos casos de teste

Verificar a rastreabilidade de requisitos	Garantir que os Casos de Teste são significativos para validar os Requisitos Funcionais
Criação de dados de teste	Criação de dados que permitam a realização dos casos de teste identificados
Preparar Ambientes de Teste	Identificar os perfis de utilização e dados necessários à execução dos casos de teste. Identificar eventuais *queries*/*scripts* para validações paralelas. Por princípio a disponibilização dos ambientes de certificação e a criação dos utilizadores/perfis de teste ficará a cargo da Agência, I.P..
Smoke Tests (ou Build Verification Tests)	Garantir existência de testes de despistagem inicial da existência de falhas ou problemas que inibam a execução dos casos de teste.
Executar Casos de Teste	Execução de casos de teste com registo dos Casos de Teste executados e resultados (sucesso ou insucesso incluindo identificação de defeitos / anomalias ou não conformidades). Identificação de condicionantes à execução do plano de testes (por ex. indisponibilidade infraestruturas ou erros bloqueantes).
Reportar resultados de testes	Sem prejuízo de eventuais relatórios finais ou intercalares, o COCONTRATANTE deverá disponibilizar um *dashboard* atualizado logo após a execução de cada Caso de Teste que indique os casos de teste realizados e resultados/ocorrências.

Apêndice C – Tecnologias utilizadas

A Agência, I.P. recorre a tecnologias para as quais o COCONTRATANTE deve assegurar competências ao nível de desenvolvimento.

Sem prejuízo da lista poder evoluir ou variar ao longo do tempo, identificam-se as seguintes tecnologias:

i. .NET Core;
ii. Jira;
iii. Microsoft365 Tools;
iv. Microsoft Sharepoint;
v. Microsoft Visio;
vi. Microsoft Windows 10;
vii. MuleSoft;
viii. Monday.com
ix. Phyton;
x. OutSystems
xi. SQL Server
xii. Syncfusion;
xiii. Teams
xiv. Xamarin.