

CONCURSO PÚBLICO

SEM PUBLICAÇÃO DE ANÚNCIO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA

AQUISÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA NA ÁREA DA EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO E USABILIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Processo nº 263/2023

CADERNO DE ENCARGOS

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 testemunho, qualquer que seja a sua data, forma ou suporte material, que contém uma informação e é produzido ou recebido por uma entidade pública ou privada no exercício da sua atividade;
- j) **GESTOR DE CONTRATO:** Elemento da ENTIDADE ADJUDICANTE nomeado para desempenhar as funções previstas no Artigo 290.º -A do CCP;
- k) **NÍVEIS DE SERVIÇO –** Conjunto de metas a cumprir na prestação do SERVIÇO, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS; o mesmo que SLA;

- l) **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;
 - m) **PROPOSTA:** A proposta adjudicada;
 - n) **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) **Agência, I.P.** - Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., instituto público de regime especial, com jurisdição em todo o território nacional, que tem por missão coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus estruturais e de investimento (FEEI);
 - c) **CCP** – Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação resultante do Anexo iii ao Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto e as alterações introduzidas pelas Retificações nº 36-A/2017, de 31 de outubro e 42/2017, de 30 de novembro, pelos Decretos-Lei nºs 33/2018, de 15 de maio, 170/2019, de 04 de dezembro, pela Resolução da AR nº 16/2020, de 19 de março, pela Lei nº 30/2021, de 21 de maio, pela Retificação nº 25/2021, de 21 de julho e pelo Decreto-Lei nº 78/2022, de 7 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) **KPI** – Key Performance Indicators ou indicadores fundamentais para avaliação e análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados;
 - g) **SIAG** – Sistema de Informação da Autoridade de Gestão

- h) SLA – Service Level Agreement, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;
- i) UI – User Interface, interface de utilizador;
- j) UX – User Experience, experiência de utilizador.

Cláusula 2.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas que integram o contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, adotado ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º do CCP, que tem por objeto principal a aquisição de serviços de consultoria na área da experiência de utilização e usabilidade de sistemas de informação, de acordo com o presente Caderno de Encargos.

Cláusula 3.ª

Prevalência

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

Cláusula 4.ª

Prazo de vigência do contrato

1. O contrato entra em vigor na data da sua assinatura, e vigora pelo período de doze meses, sem prejuízo das obrigações acessórias, designadamente de garantia dos serviços, que devam perdurar para além da cessação do mesmo.
2. O contrato pode cessar em momento anterior caso se esgote o número máximo de horas contratualizadas.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, poderá haver lugar à prorrogação do prazo de vigência contratual caso subsistam horas contratualizadas não executadas até ao termo do prazo previsto no nº 1, e caso a sua execução se verifique como necessária pela Entidade Adjudicante para cumprimento dos objetivos.
4. No caso previsto no número anterior, a prorrogação da vigência do contrato será obrigatoriamente reduzida a escrito, formalizada por adenda ao contrato, sem que possa existir qualquer alteração do valor global do contrato, dos preços unitários por hora ou do objeto do contrato.
5. O Cocontratante não tem direito ao recebimento de qualquer indemnização ou compensação, seja a que título for, caso a execução do contrato não exija a utilização da totalidade das horas contratualizadas.

Cláusula 5.ª

Local da execução do contrato

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.

Cláusula 6ª

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, tal como descritos na Parte II do CE.
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, que constitui uma obrigação de resultado.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 7ª

Principais obrigações do Cocontratante

1. Nos termos do contrato a celebrar, o Cocontratante obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral, adequado e pontual cumprimento do objeto do contrato, considerando as finalidades a que o mesmo se destina.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o Cocontratante as seguintes obrigações principais:
 - a) Preparar, planear e coordenar a execução de todos os serviços necessários e adequados à melhor execução do contrato, em conformidade com as Especificações Técnicas previstas no presente Caderno de Encargos, e de acordo com a respetiva proposta e em articulação com a Agência, I.P., bem como de todas as obrigações daí decorrentes;
 - b) 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 e na proposta adjudicada;
 - d) Cumprir as normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral, de medicina e segurança no trabalho;
 - e) Cumprir com o disposto no artigo 419.º-A do CCP, por força da norma constante do n.º 13 do artigo 42.º do CCP em conjugação com o disposto no n.º 2 do artigo 451.º do CCP, na redação concedida pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro;
 - f) 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;

- g) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente CE;
- h) Desenvolver todas as diligências a praticar todos os atos junto do CONTRAENTE PÚBLICO, de forma a garantir a correta e adequada implementação dos serviços contratados;
- i) 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;
- j) 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.

Cláusula 8ª

Número e perfil dos colaboradores do Cocontratante

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

Cláusula 9ª

Substituição dos colaboradores que integram a proposta adjudicada

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

após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.

2. Nos casos previstos nos números anteriores é da responsabilidade e encargo exclusivos do Cocontratante a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído estava a desenvolver.
3. 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 10ª

Relatório Final

1. Sem prejuízo do disposto na Parte II relativamente aos serviços objeto do CONTRATO, e para além de outros documentos e materiais previstos noutras disposições do CE, o Cocontratante deverá entregar ao CONTRAENTE PÚBLICO um Relatório final de execução, bem como os manuais técnicos dos serviços implementados, sempre que aplicáveis.
2. Todos os documentos deverão ser redigidos em língua portuguesa e/ou inglesa, e serão entregues em suporte digital, no formato PDF, com texto selecionável e pesquisável.
3. As datas de entrega dos documentos previstos no número 1 serão acordadas entre as partes, não podendo em caso algum o CONTRAENTE PÚBLICO proceder ao pagamento dos últimos 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem que todos eles sejam recebidos e validados pelo Contraente Público.
4. O Contraente Público, quer antes da receção desses documentos, quer depois da sua receção, mas antes da sua validação formal, poderá discutir com o Cocontratante o respetivo conteúdo, acordando nos conteúdos, alterações ou aditamentos que forem convenientes.

Cláusula 11.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 12.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 13.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.

Cláusula 14.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo COCONTRATANTE e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do referido Regulamento.
2. O COCONTRATANTE assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que o CONTRAENTE PÚBLICO assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O COCONTRATANTE obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do Privacy by Design e do Privacy by Default (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e a metodologia e processos definidos nos Relatórios técnicos dos serviços prestados, previstos no presente caderno de encargos.
4. O COCONTRATANTE obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre o CONTRAENTE PÚBLICO, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

- b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público, sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito.
 - c) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - d) Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
 - e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.
 - f) Colaborar com o DPO (Data Protection Officer – Encarregado de Proteção de Dados) do CONTRAENTE PÚBLICO, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato a celebrar, bem como os elementos com eles relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
6. Em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, os currícula e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão vir acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares, para que o Contraente Público, no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fique habilitada para o tratamento desses dados.
7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do contrato a celebrar e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. 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 15.ª

Conflito de interesses e responsabilidade

1. O cocontratante deve prosseguir a sua atividade de acordo com a lei aplicável e com as regras de boa-fé, tomando todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito com os interesses da Agência, I.P.
2. O cocontratante obriga-se a não praticar qualquer ato ou omissão do qual possa resultar quaisquer ónus ou responsabilidades para a Agência, I.P., ou para os seus direitos e interesses.
3. O cocontratante obriga-se ainda a suportar quaisquer encargos resultantes, designadamente, de reclamações, custos, despesas, multas, coimas ou sanções, necessários para a libertação de quaisquer ónus ou responsabilidades que recaiam sobre a propriedade da Agência, I.P., quando tenham sido criados ou causados por si ou por qualquer dos seus subcontratados.
4. Em caso de conflito de interesses, superveniente, durante a execução dos serviços contratados, o Cocontratante deverá informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, da ocorrência do facto e dos procedimentos que adotará para a resolução do conflito, sujeitos à aprovação da Agência, I.P.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA, I.P.

Cláusula 16.ª

Obrigações do Contraente Público

Constituem obrigações da Agência, I.P.

- a) Promover junto das entidades intervenientes o acesso e comunicabilidade necessários à boa consecução do serviço;
- b) Participar em reuniões de preparação da metodologia de trabalho a adotar;
- c) Prestar os necessários esclarecimentos ao Cocontratante;
- d) Efetuar a monitorização do serviço prestado;
- e) Informar o Cocontratante sempre que tenha conhecimento prévio de algum evento que possa causar impacto relevante no serviço a prestar.

Cláusula 17.ª

Preço base e preço contratual

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do contrato a celebrar, é de € 121.200,00 (cento e vinte um mil e duzentos euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. Pelos bens e serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Agência, I.P. obriga-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, sem prejuízo do nº 5.
3. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Agência, I.P. pelo presente CE, nomeadamente despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, 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.
4. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.
5. A Agência, I.P. apenas pagará o número de horas efetivamente utilizado na prestação dos serviços, não se obrigando a pagar ou a utilizar a totalidade das horas previstas na Especificações Técnicas do presente Caderno de Encargos, que constituem o limite máximo admitido pela Agência, I.P. para a execução dos serviços objeto do contrato, não conferindo ao Cocontratante a não utilização total das horas contratadas direito a qualquer compensação ou indemnização.
6. Nos termos e para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 47º do CCP, preço base do procedimento foi apurado tendo por base os preços de referência da AMA, I.P., por perfil/hora.

Cláusula 18.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, correspondendo às horas consumidas de acordo com cada perfil.
2. O COCONTRATANTE obriga-se a apresentar mensalmente uma fatura, em função dos serviços prestados até essa data, acompanhada do correspondente Relatório de Serviço, identificando o número de horas utilizadas, por perfil, e os correspondentes serviços, sob pena de devolução.
3. Só serão devidos os valores referentes às horas efetivamente prestadas e validadas, até ao limite contratado.

4. 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.
5. Para os efeitos do número 1, a obrigação considera-se vencida com a comunicação da aceitação dos serviços contratados pela Agência, I.P.
6. A emissão das faturas pelo Cocontratante deve observar o disposto no artigo 299º-B do CCP.
7. 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.
8. 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.
9. A comunicação ao cocontratante referida no número anterior deve ser efetuada pela Agência, I.P. no prazo máximo de 10 (dez) dias.
10. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante, da qual este deve ser titular.
11. 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.
12. O atraso no pagamento de quaisquer faturas regularmente emitidas não autoriza o COCONTRATANTE a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do Código dos Contratos Públicos.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 19.ª

Acompanhamento da execução do contrato

1. Sem prejuízo das competências exercidas pelos demais membros da equipa da Agência, I.P., a execução do contrato é acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P. e mencionado no contrato a celebrar.
2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

SECÇÃO IV

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 20.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

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

Cláusula 21.ª

Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações contratuais, nomeadamente pelo incumprimento dos prazos constantes da proposta adjudicada ou no Caderno de Encargos e por razões que imputáveis ao Cocontratante, a Agência, I.P. pode exigir-lhe o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos e nas condições estabelecidas nos números seguintes:
 - a) No valor de €2.000,00 (dois 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) 10 ‰ (dez 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 dia de atraso na disponibilização dos documentos previstos na Parte II;
 - e) 1% do preço contratual pelo incumprimento e/ou cumprimento defeituoso de quaisquer outras obrigações que não se subsumam nas alíneas anteriores, por cada dia de atraso até ao pontual cumprimento.
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. 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.
 5. 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.
 6. A aplicação de abatimentos, nos termos previstos na Parte II do CE, relativa aos Níveis de Serviço, não impede ou preclui a aplicação de penalidades.
 7. 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).
 8. 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 de até 20% (vinte por cento).
 9. 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.

10.A aplicação das sanções previstas no presente artigo será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

Cláusula 22ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao Cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Cocontratante não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;
 - h) Declaração de estado de emergência ou de calamidade, nem obrigações legais ou administrativas de teletrabalho, em situações de pandemia declarada pela Organização

Mundial de Saúde.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. Quando o motivo de força maior for reconhecido como comprovado pela Agência, I.P., consideram-se os prazos acordados prorrogados pelo tempo em que aquele os tenha afetado.

Cláusula 23.ª

Resolução por parte da Agência, I.P.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei e no contrato, a Agência, I.P., pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao Cocontratante.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Entidade Adjudicante pode qualificar como incumprimento definitivo o incumprimento dos prazos, parciais ou final, para a execução do contrato e entrega de artes finais ou documentos similares, quando este tenha ultrapassado o prazo contratual e o posterior que possa ser fixado.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante.
4. O Contraente Público pode, caso assim o entenda, solicitar ao Cocontratante a cessão da posição contratual, nos termos constantes do artigo 318º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 24ª

Resolução 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.

SECÇÃO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 25.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 26ª

Comunicações

1. Todas as comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações que, para o efeito, constarem no contrato.
2. 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.
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 efetuada após as 17h00 do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presume-se feita às 10h do dia útil seguinte.
5. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte, por meio escrito que acuse receção.

Cláusula 27ª

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.

Cláusula 28.ª

Despesas e encargos

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para a celebração do contrato que não se encontrem expressamente atribuídos à Agência, I.P. pelo presente CE, 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 29.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 30.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 disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação em vigor.

Cláusula 31.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	25
1.1.	Enquadramento	25
1.2.1	Organização.....	26
1.2.2	Stakeholders	27
1.2.	Caracterização da Situação Atual	28
1.3.	Objetivos da Contratação	28
2.	Serviços a prestar	29
2.1.	Requisitos Técnicos Transversais	32
3.	Etapas do Projeto	33
3.1.	Transição	34
3.2.	Execução	34
3.3.	Encerramento	34
4.	Gestão do Contrato.....	35
4.1.	Relacionamento e Funções	35
4.2.	Equipas	35
4.3.	Instalações e Horários	35
4.4.	Metodologias e Ferramentas	36
5.	Mecanismo de controlo de níveis de serviço.....	38
5.1.	Níveis de Serviço	38
5.1.1	Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço.....	39
Apêndice A – Características específicas da equipa		40
Gestor de Projeto / Design Strategist e Facilitador de Transformação Digital		40
Consultor Tecnológico / UX Researcher		40
Consultor Funcional / UX/UI Designer Senior		40
Webdesigner / UX/UI Designer Junior		41
A.1 - Competências Gerais		41

Lista de Figuras

Figura 1 - Organograma da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (fevereiro 2023).....	26
Figura 2 – Etapas do Projeto	34

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Perfis e Nº Horas.....	31
Tabela 2 – Reuniões de Acompanhamento.....	37
Tabela 3 – Níveis de Serviço.....	38

Tabela 4 – Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço.....	39
Tabela 5 – Cálculo do Abatimento	39

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).

Dentro das suas competências, deve a Agência, I.P. garantir o bom funcionamento operacional de vários sistemas de informação. Não só os que asseguram o suporte às suas competências diretas, mas também os que, sob a sua responsabilidade, suportam funções de outros organismos do ecossistema dos Fundos, tais como as Autoridades de Gestão ou Organismos Intermédios.

Na preparação para o período de programação 2021-2027, a Agência, I.P. promoveu, concretizou e participou num conjunto de iniciativas de análise e reflexão sobre o modelo dos Sistemas de Informação do Portugal2020 nas suas condicionantes, constrangimentos e mais-valias. Em resultado destes trabalhos foi possível sinalizar pontos críticos, identificar melhorias de simplificação, detetar oportunidades de automatismo e definir um roteiro para a sua evolução tecnológica.

Ficou evidente que muitos constrangimentos resultaram da complexidade do modelo de suporte ao PT2020, com recolha e gestão de dados em vários sistemas de informação sem uma linha orientadora de arquitetura comum, o que conduziu a dificuldades acrescidas na integração da informação e na sua análise. Como melhoria, para o Portugal2030, define-se uma arquitetura aplicacional que promove a harmonização de conceitos, gestão centralizada dos dados e garante a qualidade da informação.

Em complemento, a simplificação dos processos e a melhoria da experiência de utilização, seja para beneficiários ou técnicos de *back-office*, são outros dois temas que, sem descurar o nível de exigência e controlo imposto pela regulamentação dos Fundos Europeus, constituem princípios estruturantes na arquitetura PT2030 e que por isso devem ser considerados *ab initio*.

O presente procedimento visa a contratação de capacidade para a execução de atividades relacionadas com a experiência de utilização dos sistemas de informação, desde o *design* aplicado aos aspetos mais funcionais das interfaces até à monitorização do impacto real junto dos utilizadores com auscultação permanente junto de grupos representativos dos mesmos.

- 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.

1.2. Caracterização da Situação Atual

Com a entrada em produção em Julho de 2022 do Balcão dos Fundos, cumpriu-se o primeiro passo do plano para a disponibilização das soluções tecnológicas de suporte ao Portugal 2030.

O *roadmap* para o desenvolvimento das soluções sob a responsabilidade da Agência, I.P terá continuidade durante o ano de 2023, com duas frentes de evolução em paralelo:

1. Produtos aplicacionais que permitem a execução e acompanhamento de todo o ciclo de vida das operações;
2. Novas funcionalidades e interoperabilidades a disponibilizar no Balcão dos Fundos.

Todo o processo de desenvolvimento assenta tecnologicamente sobre a plataforma *Outsystems*, integração de serviços em *Mulesof* e Base de Dados *SQLServer*, segue metodologias ágeis como o *Scrum* e é fortemente apoiado numa componente de *design*, com definição da linguagem gráfica, validação de usabilidade e construção dos *mockups* dos produtos aplicacionais a disponibilizar.

1.3. Objetivos da Contratação

Pretende-se com o presente procedimento :

1. Definir a linguagem gráfica dos produtos a desenvolver, seguindo as melhores práticas de desenho de interfaces tendo em conta a experiência do utilizador e a otimização dos recursos já existentes do Design Style Guide da Agência, I.P.;

2. Apoio às tarefas de definição de requisitos, que envolvem todo o universo de *stakeholders* do ecossistema dos Fundos, com preparação de peças que facilitem a comunicação visual e a interpretação clara dos produtos a desenvolver;
3. Elaboração de *mockups* ilustrativos, partilhados no início dos *sprints* de desenvolvimento aplicativo, acompanhamento e validação do *design* do produto final;
4. Avaliação da usabilidade e experiência do utilizador ao nível dos sistemas já disponibilizados pela Agência, de forma a determinar oportunidades de melhoria;
5. Coordenação de atividades de recolha de *feedback*, elaboração de inquéritos, observação, análise de informação/dados, identificação de *insights* tendo em vista a elaboração de propostas de melhoria.

2. Serviços a prestar

A Agência, I.P. pretende a contratação de serviços de consultoria para assegurar a melhoria da usabilidade dos sistemas que dão suporte aos processos de avisos de concursos, candidaturas, seleção e acompanhamento da execução das operações. Entre estes sistemas incluem-se o Balcão dos Fundos, Linha dos Fundos e SI AG.

- R. SRV 1. O número de horas a prestar pelo COCONTRATANTE é de 3072 (três mil e setenta e duas) horas, a executar no prazo de 12 meses a partir da data de início de vigência do contrato, conforme previsto no CE – Parte I
- R. SRV 2. Ao longo deste processo será dado destaque à dimensão da usabilidade e do *design* dos sistemas, sendo que a implementação do projeto segue a metodologia *Scrum*.
- R. SRV 3. Na dimensão de usabilidade/experiência de utilização devem ser executadas as seguintes atividades:
- a. Identificação dos utilizadores e do funcionamento dos sistemas;
 - b. Caracterizar os segmentos de utilizadores das plataformas e criar/manter as respetivas *personas*;
 - c. Diagnóstico inicial e recolha de *feedback* contínuo dos utilizadores, nomeadamente:
 - a. O que motiva cada tipo de utilizador a usar a plataforma?
 - b. Como utiliza a plataforma?
 - c. Que perceção tem sobre a plataforma?
 - d. **Quais são os *pain points* do utilizador no uso da plataforma?**

- e. Qual o impacto dos problemas identificados nos objetivos de negócio?
 - d. Implementação de métodos de pesquisa, tais como: elaboração de inquéritos, entrevistas com *stakeholders* e utilizadores, observação direta e indireta, assumir o papel de facilitador ou coordenador em workshops, *focus group*;
 - e. Registo, de forma anonimizada, dos dados obtidos através dos métodos de pesquisa utilizando ferramentas/plataformas para o efeito. A Agência, I.P. poderá aceder à ferramenta e consultar informação a qualquer momento;
 - f. Análise dos resultados obtidos, recolha de *insights* e identificação de oportunidades de melhoria;
 - g. Produzir conclusões e recomendações;
 - h. Identificação de indicadores de desempenho para acompanhamento da evolução do projeto;
 - i. Elaboração da jornada do utilizador com a identificação das melhorias a implementar:
 - 1. Para aspetos relacionados com a perceção do utilizador, deverão ser implementadas melhorias focadas no fortalecimento da comunicação;
 - 2. Para aspetos associados à qualidade dos sistemas, deverão ser implementadas melhorias ao nível do desenvolvimento dos mesmos por forma a mitigar dificuldades de utilização.
 - j. Validação junto da Agência, I.P. das melhorias a implementar e prioridades de implementação, alocando às diferentes áreas responsáveis a resolução das recomendações
- R. SRV 4. Após efetuado o diagnóstico, identificadas as oportunidades de melhoria e as alterações a incorporar, seguem-se as atividades de melhoria do *design* dos sistemas:
- a. Criação de protótipos navegáveis, que servirão de base para testes com utilizadores;
 - b. Coordenar e realizar testes de validação do *design* e usabilidade, com utilizadores reais;
 - c. Proposta visual, que requer sempre a aprovação da Agência, I.P., prévia à sua implementação;
 - d. *Toolkit* de *Design System*, de acordo com **Ágora Design System** (<https://mosaico.gov.pt/areas-tecnicas/usabilidade>);
 - e. Criação de conteúdos de apoio ao utilizador e implementador, incluindo a produção de produtos comunicacionais de suporte à gestão da mudança;

- f. Apresentação das conclusões da implementação do projeto demonstrando o impacto das soluções de melhoria, utilizando indicadores de desempenho.

R. SRV 5. Ao nível da documentação e registo das atividades, deve o fornecedor:

- a. Garantir o registo organizado de toda a informação recolhida de forma anonimizada (texto escrito, áudio ou vídeo);
- b. Caracterizar os segmentos de utilizadores da plataforma e criar/manter as respetivas *personas*;
- c. Enriquecer continuamente a construção dessas *personas*.

R. SRV 6. Apresentam-se, na tabela seguinte, os perfis que têm de integrar obrigatoriamente a equipa do COCONTRATANTE afeta à prestação do serviço, os quais têm de observar os requisitos estabelecidos no Apêndice A ao presente CE, e o respetivo número de horas:

Tabela 1 – Perfis e Nº Horas

Perfil	Nº de horas
Design Strategist e Facilitador de transformação digital	192
UX Researcher	768
UX/UI Designer Senior	864
UX/UI Designer Junior	1248

- R. SRV 7. O COCONTRATANTE obriga-se a afetar os elementos da Equipa com as devidas competências técnicas para implementação de atividades em integral respeito com a proposta adjudicada.
- R. SRV 8. O COCONTRATANTE é responsável pela gestão global do projeto, onde se inclui, validação e entrega dos resultados, identificação de pontos críticos no cumprimento das tarefas do cronograma, acompanhar e promover a comunicação entre as intervenientes, incluindo as internas ao ecossistema dos fundos, Agência, I.P, Autoridades de Gestão e Organismos Intermédios, monitorização do consumo de horas por perfil e respetivos custos.
- R. SRV 9. O COCONTRATANTE deve manter comunicação fluente e, participar sempre nas reuniões e iniciativas para que seja convocado pela Agência, I.P.
- R. SRV 10. Ao COCONTRATANTE cabem também as tarefas de divulgar, formar e facilitar o método de trabalho, desbloquear constrangimentos, produzir e organizar documentação, regular e acompanhar o progresso de desenvolvimentos convocando reuniões de evolução, efetuando apresentações executivas, monitorizando e atualizando permanente do plano de projeto.

R. SRV 11. Os níveis de serviço a serem garantidos estão indicados no capítulo Mecanismo de controlo de Níveis de Serviço.

2.1. Requisitos Técnicos Transversais

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

R. SRV 12. Aderência ao Ágora Design System (<https://mosaico.gov.pt/areas-tecnicas/usabilidade>)

R. SRV 13. Os princípios de governo digital constantes do modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços digitais (<http://mosaico.gov.pt>), e atender aos regulamentos e normas europeus ou nacionais em vigor, incluindo aqueles definidos ou aprovados pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC), publicados em tic.gov.pt, nomeadamente:

- a) Integração com o serviço autenticação.gov.pt para a autenticação segura de utilizadores e seus atributos;
- b) Reutilização de dados disponíveis por outros serviços ou entidades através da interoperabilidade na AP (iAP) implementando o princípio once-only;
- c) Publicação dos metadados dos dados registados no contexto da realização do serviço no catálogo de dados associado à iAP e sua disponibilização a outros serviços através da iAP;
- d) Publicação dos serviços disponíveis e seus metadados no Catálogo de Entidades e Serviços;
- e) Integração no portal nacional de serviços públicos ePortugal.gov.pt;
- f) Disponibilização dos serviços e conteúdos pelo menos nos idiomas português e inglês;
- g) Adoção de linguagem clara conforme os guias de boas práticas;
- h) Conformidade com as melhores práticas no que respeita a usabilidade e acessibilidade a um nível equivalente ou superior ao exigido pelo «selo de prata de usabilidade e acessibilidade digital»;
- i) Disponibilização de funcionalidade de avaliação da satisfação com os serviços de acordo com o referencial de avaliação transversal à AP;
- j) Filiação e integração de linhas e canais de apoio à realização dos serviços na linha iCidadão;
- k) Disponibilização de dados estatísticos relativos ao atendimento, incluindo volumes, tempos de espera e satisfação para efeitos de priorização de iniciativas estratégicas de melhoria da qualidade dos serviços;
- l) Disponibilização de serviços para gestão centralizada de agendamento e filas de espera;
- m) Publicação automática, preferencialmente a tempo real, dos dados abertos associados ao

serviço;

n) Reutilização dos serviços transversais à AP, nomeadamente:

- i) GAP - gateway de mensagens da AP;
- ii) PPAP - Plataforma de pagamentos da AP;
- iii) SPNE - Serviço Público de Notificações Eletrónicas;
- iv) LAE - Livro Amarelo Eletrónico;
- v) Plataforma de Gestão de Relacionamento da AP;
- o) Utilização do framework de adoção de modelos de computação na nuvem (cloud) nos processos de definição de arquitetura das soluções, em conformidade com a Estratégia Cloud para a AP em Portugal, disponível em tic.gov.pt;

p) Conformidade com as políticas transversais de privacidade de dados da AP;

q) Conformidade com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;

r) Conformidade com as orientações técnicas sobre a aplicação do princípio de «não prejudicar significativamente» os objetivos ambientais ao abrigo do regulamento que cria um Mecanismo de Recuperação e Resiliência (MRR);

s) Conformidade com a autoavaliação da segurança, ao abrigo da alínea g) do n.º 4 do artigo 18.º do Regulamento (UE) 2021/241, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, que cria o MRR.

R. SRV 14. A utilização de mecanismos de identificação eletrónica Autenticação.GOV (incluindo Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) (incluindo Dirigentes e Funcionários Públicos, Administradores e Gerentes de Empresas, Eleitos locais, e membros de ordens profissionais).

R. SRV 15. A assinatura eletrónica de todos os documentos que necessitem de assinatura, com Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais.

3. Etapas do Projeto

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

- a) A etapa de Transição permitindo preparar as condições para o arranque do projeto e para a fase de Execução;
- b) A etapa de Execução, que ocorre durante os restantes meses e que prevê a prestação dos serviços;
- c) A etapa de Encerramento.

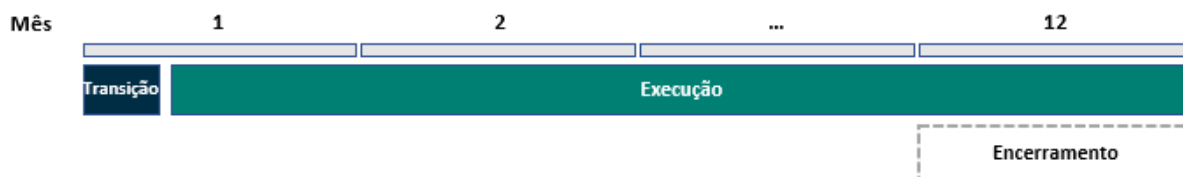


Figura 2 – Etapas do Projeto

3.1. Transição

- R. SRV 16. Neste período de Transição, 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. SRV 17. O COCONTRATANTE deverá planejar, sempre que aplicável, as vertentes de gestão da mudança, a gestão de transferência de conhecimento e a gestão de risco, assegurando o sucesso do projeto.
- R. SRV 18. Deverá ser conjuntamente articulado:
- A. Validação do ponto de partida;
 - B. Preparação das equipas;
 - C. Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).
- R. SRV 19. Deverá ser fornecido o plano de execução dos trabalhos de implementação do projeto, a submeter a validação prévia da Agência, I.P., nos 5 dias subsequentes à assinatura do contrato.
- R. SRV 20. O período para execução das tarefas da fase de preparação do projeto deverá ser inferior a 5 dias, sendo que os SLAs só são aplicáveis após esta fase.

3.2. Execução

- R. SRV 21. Esta fase inicia-se imediatamente após a fase de Transição e consideram-se aqui todas as atividades necessárias nas dimensões do diagnóstico da experiência de utilizador e de melhoria do *design* dos sistemas, que se encontram descritas no capítulo 2 – Serviços a prestar.

3.3. Encerramento

- R. SRV 22. A fase de Encerramento, que tem a duração prevista de um mês, 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 SERVIÇO, ainda que em simultâneo possam existir outras tarefas em curso. 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 com o COCONTRATANTE, abarcam a organização, as práticas, os procedimentos e mecanismos a adotar entre as partes no sentido de gerir e controlar o relacionamento, o cumprimento dos objetivos e a 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, a definir pelo COCONTRATANTE, deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.
- R. GC 4. O COCONTRATANTE deve assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utiliza na prestação do serviço.

4.2. Equipas

- R. GC 5. Requisito introdutório: O Cocontratante deve assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utiliza na prestação do serviço.
- R. GC 6. 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 7. 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 8. A Equipa do Serviço obriga-se ao cumprimento dos horários de trabalho da Agência, I.P. sempre que o SERVIÇO seja prestado nas instalações da Agência, I.P.

4.4. Metodologias e Ferramentas

- R. GC 9. Requisito introdutório: Todo o projeto será implementado seguindo a metodologia *Scrum*, pelo que é exigido ao COCONTRATANTE a afetação à equipa de perfis técnicos com valências e conhecimentos fundamentais para a prática correta do *Scrum*, sem prejuízo da obrigatoriedade de cumprimento dos requisitos mínimos obrigatórios por perfil, definidos no presente CE
- R. GC 10. A gestão macro do projeto assenta em indicadores de progresso e em reuniões para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.
- R. GC 11. O COCONTRATANTE é responsável por garantir o cumprimento da entrega da documentação exigida para o projeto e por validar a conformidade da informação recolhida com o cumprimento dos objetivos definidos pela Agência, I.P.;
- R. GC 12. O COCONTRATANTE pode vir a utilizar as ferramentas indicadas pela Agência, I.P para suporte à gestão e controlo de projetos.
- R. GC 13. Nas ferramentas, o COCONTRATANTE regista e mantém atualizados os elementos referentes às várias fases e tarefas do projeto, permitindo a visualização a qualquer momento de *dashboards* ou relatórios de controlo atualizados, seja de tarefas em curso, de progresso ou de outros indicadores considerados relevantes pela Agência, I.P., e cumprindo os tempos de resposta exigidos na validação das horas consumidas ou entregáveis conforme definido nos contratos afetos aos projetos.
- R. GC 14. O COCONTRATANTE é responsável pelo Plano de Comunicação do projeto, que deve entregar para validação da Agência, I., até ao final da fase de Transição.
- R. GC 15. Após validação do Plano de Comunicação pela Agência, I.P, o COCONTRATANTE é responsável pela apresentação e distribuição do mesmo às equipas envolvidas no projeto, tarefa que deve ocorrer até ao final da fase de Transição.
- R. GC 16. O COCONTRATANTE deve obrigatoriamente garantir a presença dos seus representantes, cuja função *Scrum* assim o determine, nas reuniões e cerimónias regulares a cumprir no seguimento desta metodologia.
- R. GC 17. O COCONTRATANTE é responsável pela preparação dos documentos de suporte às reuniões com a Agência, I.P., conforme estipulado na tabela 2 – Reuniões de Acompanhamento.

Tabela 2 – Reuniões de Acompanhamento

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 Alinhamento e definição das atividades com prioridade para os próximos 15 dias	Relatório Sintético de Progresso: Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido	A enviar pelo COCONTRATANTE, 1 dia 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 18. Poderão ser ainda realizadas outras reuniões periódicas de ponto de situação sempre que necessário e no sentido de efetuar a 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 19. 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 20. A elaboração da ata é da responsabilidade do COCONTRATANTE e deverá ser sempre validada pela Agência, I.P. previamente à sua distribuição para assinatura.

R. GC 21. Relativamente a ferramentas de suporte e acompanhamento do progresso, existem ferramentas principais, sendo que sempre que necessário adaptar-se-ão às necessidades específicas do projeto:

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

5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço

5.1. Níveis de Serviço

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

R. NS 2 Os níveis de serviço entram em vigor logo após o período inicial de transição.

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

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

Tabela 3 – Níveis de Serviço

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Objetivo
1	Garantir o cumprimento das suas responsabilidades de acordo com o que foi definido no plano de trabalho, e dentro dos prazos estipulados	A todo o momento	Cumprir os prazos estipulados no plano de trabalho definido para cada <i>sprint</i> - metodologia Scrum
2	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	Cumprir os prazos estipulados na tabela 2. Reuniões de Acompanhamento do capítulo 4.4 do presente documento

R. NS 5 A aplicação dos abatimentos relativos aos Níveis de Serviço não preclui a aplicação das penalidades prevista nas Cláusulas Jurídicas do presente CE.

5.1.1 Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço

- R. NS 6 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. NS 7 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. NS 8 O cumprimento dos níveis de serviço será analisado mensalmente, a partir da data de início da vigência do contrato. Em caso de serem identificados incumprimentos, haverá lugar a abatimentos no mês seguinte ao mês em análise.
- R. NS 9 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	Pontos Negativos
1	Garantir o cumprimento das suas responsabilidades de acordo com o que foi definido no plano de trabalho, e dentro dos prazos estipulados	A todo o momento	1
2	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	1

- R. NS 10 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. NS 11 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. NS 12 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. NS 13 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

O COCONTRATANTE deve apresentar na proposta os perfis indicados abaixo com as habilitações e certificações e experiência mínimas identificadas.

Gestor de Projeto / Design Strategist e Facilitador de Transformação Digital

Licenciatura, ou superior, na área do design ou das artes visuais e tecnologias.	- Mínimo de 10 anos de experiência comprovada, na gestão de projetos de Service Design e Design Thinking - Mínimo de 5 anos de experiência comprovada em consultoria estratégica de projetos de transformação digital Facilitação de 30 ou mais workshops de co-criação, envolvendo no mínimo 15 pessoas utilizando a metodologia Design Thinking – - Experiência como Gestor de Projeto em, pelo menos, um projeto, de duração mínima de 6 meses, de Service Design e Design Thinking
--	--

Consultor Tecnológico / UX Researcher

Habilitações e Certificações	Experiência
Licenciatura, ou superior, na área do design ou das artes visuais e tecnologias	- Mínimo de 5 anos de experiência na utilização de métodos quantitativos e qualitativos de UX Research propostos; - Experiência comprovada na instanciação dos resultados do research em <i>personas</i> e jornadas de cliente/utilizador

Consultor Funcional / UX/UI Designer Senior

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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, ou superior, na área do design ou das artes visuais e tecnologias | <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 5 anos de experiência em projetos de UI e UX Design • Experiência comprovada no mapeamento e melhoria de processos relacionados com candidaturas e verificação de incentivos financeiros e benefícios fiscais Experiência como consultor funcional em, pelo menos, um projeto, de duração mínima de 6 meses, de UX e UI Design • Experiência comprovada em desenho de interfaces desenvolvidas para Outsistemas |
|---|---|

Webdesigner / UX/UI Designer Junior

Habilitações e Certificações	Experiência
• Licenciatura, ou superior, na área do design ou das artes visuais e tecnologias	• Mínimo de 1 ano de experiência em projetos de UI e UX Design de plataformas e interfaces – Enumerar projetos e clientes

A.1 - Competências Gerais

Todos os recursos devem ter fluência oral e escrita nas línguas portuguesa e inglesa.