SGMTSSS
SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

EMPA
ESTRUTURA DE MISSÃO PARA A PROMOÇÃO DAS ACESSIBILIDADES

LIA ANDREIA CRISTÓVÃO FERREIRA

Digitally signed by LIA ANDREIA CRISTÓVÃO FERREIRA
DN: c=PT, o=Cartão de Cidadão, ou=Cidadão Português, ou=Autenticação do Cidadão, sn=CRISTÓVÃO FERREIRA, givenName=LIA ANDREIA, serialNumber=BI116596732, cn=LIA ANDREIA CRISTÓVÃO FERREIRA
Date: 2023.02.16 18:29:42 Z

Aquisição de serviços de desenvolvimento e implementação de uma Plataforma de Serviços

14/EMPA/2022

Concurso Público

Caderno de Encargos

CAPÍTULO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1ª – Objeto

O presente Caderno de Encargos descreve os requisitos base a incluir no contrato a celebrar, para efeitos de **aquisição de serviços de desenvolvimento e implementação de uma Plataforma de Serviços**.

Cláusula 2ª – Contrato

1. O contrato a celebrar é composto pelo respetivo clausulado contratual, e seus anexos, e integra ainda os seguintes elementos, caso existam:
    a. Os suprimentos de erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou oficiosamente identificados por este;
    b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
    c. O presente Caderno de Encargos, e respetivos anexos;
    d. A proposta adjudicada;
    e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Segundo Contraente;
    f. As retificações oficiosas de erros de escrita ou de cálculo contidos nas propostas.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas do número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados, de acordo com o disposto no artigo 96.º, n.º 2 do Código dos Contratos Públicos (CCP).
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 1 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 Segundo Contraente nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

Cláusula 3ª – Prazo de vigência

1. O Contrato terá início após a sua assinatura e deverá ser executado no prazo máximo de 112 dias seguidos em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da data de cessação do contrato.
2. O contrato produz efeitos a partir da data da sua assinatura por ambas as partes, mantendo-se em vigor até ao cumprimento integral e definitivo das obrigações nele previstas, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além do seu termo.
3. Caso o contrato seja assinado com recurso à assinatura digital qualificada, para efeitos de início de vigência do contrato, a data indicada no corpo do contrato prevalece sobre as datas indicadas nas assinaturas digitais.

Cláusula 4ª - Gestor do contrato

1. Para os efeitos do contrato a celebrar será designado um gestor do contrato, por parte da EMPA, cabendo-lhe acompanhar a execução do contrato, detetar desvios, defeitos ou outras anomalias na sua execução e assegurar o relacionamento entre a EMPA e o Segundo Contraente.
2. Ao gestor do contrato poderão ser delegados poderes, pelo órgão competente, para a adoção de medidas corretivas das situações a que se refere o número anterior, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.
3. A EMPA poderá modificar o seu gestor de contrato, bastando, para esse efeito, efetuar uma mera comunicação escrita ao Segundo Contraente, a qual produzirá efeitos imediatos a partir da respetiva receção.

Cláusula 5ª - Obrigações do Segundo Contraente

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
    a. O prestador de serviços obriga-se a prestar os serviços à entidade adjudicante, nos termos das disposições do presente documento, de acordo com a respetiva proposta e com as orientações e recomendações da entidade adjudicante;
    b. É da inteira e exclusiva responsabilidade do prestador de serviços a correção de qualquer erro de desenvolvimento ou erro de conceção de solução que se verifique após a sua entrada em produção;
    c. Nos casos previstos na alínea anterior, as horas de trabalho desenvolvido não resultarão em quaisquer encargos adicionais para a entidade adjudicante;
    d. O disposto na presente cláusula presume o cumprimento, por parte do prestador de serviços, dos procedimentos impostos pela metodologia de qualidade do adjudicatário;
    e. É da responsabilidade do prestador de serviços garantir a performance dos novos módulos ou processos desenvolvidos;
    f. Sem prejuízo do referido nos números anteriores, constituem, designadamente, obrigações do prestador de serviços:
        i. Obrigação de elaboração de relatórios de progresso mensais;
        ii. Obrigação de prestação de informação;
        iii. Obrigação de submissão a fiscalização por parte da entidade adjudicante;
        iv. Obrigação de fornecimento de documentos;
        v. Obrigação de sigilo;
        vi. Obrigação de informar a entidade adjudicante sobre o estado em que se encontra o andamento dos serviços em curso, sempre que solicitado.
2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6ª – Acompanhamento da execução do contrato

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade a definir no decorrer do projeto, reuniões de coordenação com os representantes da EMPA, das quais deve ser lavrada ata a assinar por todos os intervenientes na reunião.
2. Além das reuniões previstas no número anterior, podem ser solicitadas reuniões de trabalho, as quais devem ser alvo de uma convocação escrita por correio eletrónico, pela parte que as solicitar, devendo, essa mesma parte, elaborar as respetivas ordens de trabalho.
3. O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar à EMPA, com uma periodicidade mensal, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato.
4. No final da execução do contrato, o prestador de serviços deve ainda elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos em cada fase de execução do contrato.
5. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português, sendo admitidos, na sua redação, os termos técnicos comummente aceites em língua inglesa, sem acrónimos, siglas ou abreviaturas.
6. O prestador de serviços deverá elaborar manuais técnicos e funcionais da aplicação que descrevam detalhadamente a tecnologia, a arquitetura, os processos e a customização realizados no sistema.

Cláusula 7ª – Confidencialidade e dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à EMPA e aos organismos parceiros, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, 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 8ª – Local da prestação dos serviços

1. Os serviços, objeto do contrato a celebrar, serão desenvolvidos em instalações da entidade adjudicante, ou remotamente, mediante autorização da entidade adjudicante, a partir das instalações da Segunda Contraente ou em teletrabalho.
2. Nas situações que se considere a necessidade de intervenções presenciais, ou reuniões de trabalho, ocorrerão nas instalações da Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades, sita na Praça de Londres, n.º 2, em Lisboa.
3. Em situações pontuais, e quando as diligências não possam realizar-se por via telemática, poderão ainda vir a ocorrer deslocações às instalações das entidades com competências de fiscalização no âmbito das acessibilidades e às de outras entidades públicas e de autarquias a nível nacional.

Cláusula 9ª – Composição da equipa a afetar ao projeto

1. Para a realização das funções, ações e tarefas previstas neste Caderno de Encargos, a equipa a afetar ao projeto deverá ter experiência comprovada. A equipa proposta deve integrar elementos com as seguintes qualificações e experiências profissionais.
   - **Gestor de Projeto**:
     O Gestor de Projeto deverá ter o seguinte perfil, experiência e senioridade mínimas, devendo estes serem evidenciados explicitamente em sede de proposta:
     - Formação superior nas áreas de Engenharia, Gestão, Tecnologias de Informação ou equivalente;
     - Experiência profissional em Gestão de Projeto / Serviço na área de sistemas de informação.

   Será adicionalmente valorizada a experiência profissional:

   - Em Gestão de Projetos na Administração Pública em Portugal.

   Será adicionalmente valorizada certificação:

   - PMI PMP – Project Management Professional ou IPMA Level C – Certified Project Manager (ou superior).

   - **Consultor Estratégico:**
     O Consultor Estratégico deverá ter o seguinte perfil, experiência e senioridade mínimas, devendo estes serem evidenciados explicitamente em sede de proposta:
     - Formação superior na área de tecnologias de informação ou equivalente;
     - Experiência profissional na implementação de sistemas de informação.

     Será adicionalmente valorizada experiência profissional:

     - Em projetos com plataforma de CRM na Administração Pública em Portugal, com desenho e implementação de processos de atendimento ao cidadão;
     - Em projetos com conceção e implementação de soluções de identificação de anomalias e de oportunidades de melhoria, na Administração Pública em Portugal.

     Será adicionalmente valorizada certificação:

     - Gestão da Mudança: Prosci Change Practitioner.

- **Arquiteto**:
  O Arquiteto deverá ter o seguinte perfil, experiência e senioridade mínimas, devendo estes serem evidenciados explicitamente em sede de proposta:
  - Formação superior na área de tecnologias de informação ou equivalente;
  - Experiência profissional como Arquiteto de soluções tecnológicas.

  Será adicionalmente valorizada a experiência profissional:

  - Em projetos com plataforma de CRM na Administração Pública em Portugal, com desenho e implementação de processos de atendimento ao cidadão;
  - Em projetos com conceção e implementação de soluções de identificação de oportunidades de melhoria na Administração Pública em Portugal;
  - Na definição de modelos de dados mestres de Cidadãos e gestão de entidades no contexto da Administração Pública em Portugal.

  Será adicionalmente valorizada certificação:

  - Certificação técnica na tecnologia CRM proposta para a implementação;

- **Consultor Funcional:**
  O Consultor Funcional deverá ter o seguinte perfil, experiência e senioridade mínimas, devendo estes serem evidenciados explicitamente em sede de proposta:
  - Formação superior na área de tecnologias de informação ou equivalente;
  - Experiência profissional em análise e desenho funcional de soluções tecnológicas;
  - Experiência profissional na área de testes a aplicações tecnológicas.

  Será adicionalmente valorizada a experiência profissional:

  - Em projetos com plataforma de CRM, na Administração Pública em Portugal, com desenho e implementação de processos de atendimento ao cidadão;
  - Em projetos com desenho e implementação de processos de *customer service*, na Administração Pública em Portugal;
  - Em projetos com definição e implementação de catálogos de serviços e portais de serviços, na Administração Pública em Portugal.

  Será adicionalmente valorizada certificação:

  - Certificação técnica na tecnologia CRM proposta para a implementação;

- **Consultor Tecnológico:**
  O Consultor Tecnológico deverá ter o seguinte perfil, experiência e senioridade mínimas, devendo estes serem evidenciados explicitamente em sede de proposta:
  - Formação superior na área de tecnologias de informação ou equivalente;
  - Experiência profissional em Desenvolvimento aplicacional.

  Será adicionalmente valorizada a experiência profissional:

  - Em projetos de implementação de plataformas CRM;
  - Em projetos de integração com utilização de Service Oriented Architecture (SOA).

  Será adicionalmente valorizada certificação:

  - Certificação técnica na tecnologia CRM proposta para a implementação;

- **Web Designer, consultor de UX/UI**:
  O Web Designer, consultor de UX/UI, deverá ter o seguinte perfil, experiência e senioridade mínimas, devendo estes serem evidenciados explicitamente em sede de proposta:
  - Formação superior nas áreas de *design, user experience* / *user interface*;
  - Experiência em *design* de Portais e *websites*, UX/UI.

  Será adicionalmente valorizada a experiência profissional:

  - Em projetos na Administração Pública em Portugal;
  - Em projetos com desenho da identidade gráfica, UX/UI.

2. Para cada projeto que o concorrente apresente para fundamentar a experiência da equipa proposta a valorizar, deverá apresentar os seguintes dados:
   - Entidade cliente;
   - Pessoa de contacto na entidade cliente;
   - Data de início e data de fim do projeto;
   - Breve descrição do projeto;
   - Responsabilidades assumidas pelo membro da equipa no projeto.
3. Em fase de implementação, a EMPA reserva-se o direito de solicitar a substituição de qualquer elemento da equipa do Segundo Contraente, sempre que julgar que existem objetivos funcionais, técnicos ou de relacionamento que de alguma forma não estão a ser atingidos, devendo o Segundo Contraente promover essa substituição por outro elemento de qualificações semelhantes sem impacto para o âmbito, tempo, custo, qualidade e risco de projeto.

Cláusula 10ª – Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a EMPA obriga-se a pagar ao Segundo Contraente o valor da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à EMPA, nomeadamente os relativos às deslocações, ao transporte e alimentação dos recursos humanos do Segundo Contraente, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 11ª – Preço base

1. Nos termos do disposto no artigo 47.º, n.º 1 do CCP, é fixado como preço base para o contrato a celebrar, o valor de **275.000,00 Euros (duzentos e setenta e cinco mil euros)** acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que se traduz no montante máximo que a EMPA se dispõe a pagar.

2. O preço da solução foi calculado tendo como base os valores parciais a seguir identificados, devendo a entidade apresentar o valor individual para cada uma delas:

- Barreiras à Acessibilidade e Planos de Investimentos: 156.250,00 €
- Consultoria e Fiscalização: 118.750,00 €

3. Este preço tem como base a estimativa de horas para cada perfil de técnico a afetar ao projeto, bem como os encargos com serviços e equipamentos informáticos que foram apurados com base em preços de mercado.

Cláusula 12ª – Condições de faturação e pagamento e caução

1. Os valores devidos, nos termos da cláusula anterior relativos à prestação de serviços, serão pagos no prazo de 30 dias após a receção pela EMPA das respetivas faturas, as quais só poderão ser emitidas após o reconhecimento, por esta, do cumprimento dos serviços nas seguintes fases:

- 20% com a aprovação do documento de especificação técnica e funcional, a apresentar no prazo indicado na proposta apresentada, nunca podendo ultrapassar o prazo de 50 dias;
- 30% com a entrega para testes de aceitação dos módulos Barreiras à Acessibilidade e Planos de Investimento, a apresentar no prazo indicado na proposta apresentada, nunca podendo ultrapassar o prazo de 85 dias;
- 30% com a entrega para testes de aceitação da Consultoria e Fiscalização, a apresentar no prazo indicado na proposta apresentada, nunca podendo ultrapassar o prazo de 95 dias,
- 10% com a entrega para testes de aceitação da Formação e Normalização, a apresentar no prazo indicado na proposta apresentada, nunca podendo ultrapassar o prazo máximo de 105 dias.
- 10% com a entrada em produção de todas as componentes da solução ou com a declaração de aceitação por parte da EMPA, aquela que ocorrer primeiro, no prazo máximo de 16 semanas (112 dias).

2. Nas condições de pagamento a apresentar pelo adjudicatário não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a fornecer.
3. Os valores devidos, nos termos da cláusula anterior relativos a serviços de computação em nuvem expressamente para a operação, serão pagos no prazo de 30 dias após a receção pela EMPA das respetivas faturas mensais, as quais só poderão ser emitidas após:

- A primeira fatura, após a validação do respetivo serviço;
- As faturas mensais, de acordo com as subscrições ativas e serviços utilizados no mês.

4. Não haverá lugar a revisão de preços ou a atualização do preço contratual.
5. As faturas deverão ser emitidas em nome da Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades (EMPA), com o NIF 600087409 e remetidas apenas por via eletrónica, para o seguinte endereço: expediente@sg.mtsss.pt mencionando o número de compromisso indicado no contrato.
6. A entidade adjudicatária deverá prestar caução no valor de 5% do preço contratual, nos termos dos artigos 88.º a 91.º do CCP.

Cláusula 13ª – Receção e validação dos elementos a produzir

1. No prazo de 5 dias a contar da entrega dos elementos referentes a cada fase de execução do contrato, a EMPA procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos legais ou operacionais, identificados no decorrer do projeto.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à EMPA toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. O prestador de serviços deve garantir um sistema informático de interação online com a EMPA, com alertas, onde fiquem registados todos os comentários, pedidos de esclarecimento e/ou respostas do prestador de serviços e da EMPA.
4. No caso de a análise da EMPA não comprovar a conformidade dos elementos entregues, com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente documento, a EMPA deve informar o prestador de serviços, através da aplicação interativa online.
5. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela EMPA, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
6. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a EMPA procede a nova análise, nos termos anteriormente identificados.
7. No caso de a análise da EMPA comprovar a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente documento, deve ser emitida declaração de aceitação pela EMPA.
8. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente documento.

Cláusula 14ª – Transferência da propriedade

1. Com a declaração de aceitação anteriormente citada, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato, para a EMPA, incluindo os direitos de autor sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.
2. Pela cessão dos direitos em causa, não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente documento.

Cláusula 15ª – Conformidade e garantia técnica

1. O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações, no que se refere aos elementos entregues à EMPA em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislações aplicáveis.

2. O prestador de serviços garante a total fiabilidade e operacionalidade de toda a solução tecnológica desenvolvida e implementada, bem como a inexistência de quaisquer falhas, defeitos, anomalias, deficiências, erros ou discrepâncias com os requisitos previstos no presente documento e na sua proposta, **pelo prazo de 2 anos a contar da data da aceitação definitiva da solução**, **para efeitos de liberação da caução nos termos da Lei.**
3. A garantia prevista no número anterior implica a reparação de toda e qualquer falha, defeito, anomalia, deficiência, erro ou discrepância da solução. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultarem de má utilização, de uma utilização abusiva ou de negligência da EMPA ou restante utilizadores, bem como todos os defeitos resultantes de caso fortuito ou de força maior.
4. Durante o período de garantia, em caso de falha, defeito, anomalia, deficiência, erro ou discrepância, o adjudicatário obriga-se a cumprir os níveis de serviço descritos no presente documento.
5. Em situações devidamente fundamentadas e aceites por ambas as partes, os prazos referidos podem ser alterados através de acordo formalizado por escrito.
6. No fim do prazo de garantia e caso não exista qualquer falha, defeito, anomalia, deficiência, erro ou discrepância da solução será lavrado um auto de receção final.

Cláusula 16ª – Níveis de serviço em período de garantia

1. O adjudicatário deverá proceder à avaliação dos pedidos de intervenção dentro dos prazos abaixo indicados:
    a. Prioridade Alta – Solução deixou de funcionar globalmente de forma correta ou funciona com muitas das suas funcionalidades severamente afetadas – 4 horas;
    b. Prioridade Média – embora globalmente a Solução continue em funcionamento, existe afetação severa nalguma das suas áreas funcionais – 2 dias;
    c. Prioridade Baixa – Melhorias ou alterações a funcionalidades do sistema – 5 dias.
2. Na contagem dos prazos mencionados no ponto anterior, são considerados unicamente dias úteis e horário de trabalho das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00.
3. Uma vez analisada a questão/pedido em causa, o adjudicatário deverá apresentar, dentro dos prazos definidos no ponto anterior, por correio eletrónico, uma estimativa do tempo e recursos que serão necessários para promover a sua resolução.
4. A estimativa então apresentada deverá ser objeto de análise e concordância expressa por parte da EMPA, por correio eletrónico.
5. Após a concordância da EMPA, o adjudicatário deverá proceder à resolução da questão/pedido, aplicando-se para o início destes trabalhos os mesmos níveis de serviços definidos em 1.
6. As penalidades por eventual não cumprimento dos níveis de serviços devem ser aplicadas conforme descrito no presente documento.

Cláusula 17ª – Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, por causa que lhe seja imputável, o adjudicante pode aplicar ao prestador de serviços penalidades, calculadas de acordo com as seguintes fórmulas:

a. Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos referentes a cada fase do contrato:

   P = (V x D) x 0,5 em que:

   P = montante da penalidade;

   V = o custo médio diário do projeto, (Preço global da proposta ÷ Número de dias do projeto);

   D = número de dias em atraso.

b. Pelo incumprimento dos Níveis de Serviço definidos no presente documento:

   P = (V x 0,05) x H x 0,1 em que:

   P = montante da penalidade;

   V = o preço global da proposta;

   H = número de horas em atraso.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a EMPA pode exigir-lhe uma pena pecuniária, ajustada e em conformidade com as consequências do incumprimento para a EMPA.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a EMPA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
4. A EMPA pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a EMPA exija uma indemnização por danos ou prejuízos infungíveis diretos ou indiretos.

Cláusula 18ª – Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 que 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 fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, pandemias, sabotagens, 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
   b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços não devidas a sabotagem;
g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
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 19ª – Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a EMPA pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos, referentes a cada fase do contrato, superior a 1 mês ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.

Cláusula 20ª – Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 100 dias ou o montante em dívida exceda 20% do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos do presente documento.
3. O direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à EMPA, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos referidos, não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 21ª – Execução da caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, pode ser executada pela EMPA, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. A resolução do contrato pela EMPA não impede a execução da caução, contando que para isso haja motivo.
3. A execução parcial ou total da caução referida, constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 30 dias após a notificação da EMPA para esse efeito.
4. Findo o prazo de garantia e tendo assim terminada qualquer relação contratual entre as partes, a caução em causa é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 22ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 23ª – Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o endereço eletrónico de cada uma, identificados no contrato, ou na aplicação interativa online.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 24ª – Apoio e Assistência Técnica em período de Garantia

1. O período de garantia inicia-se após a aceitação definitiva do projeto.
2. Neste âmbito deverá estar incluída a manutenção corretiva e suporte, ou seja, a correção de todos os problemas e impedimentos do bom funcionamento do sistema, bem como a correção de erros, entendidos como falhas no funcionamento do sistema, que impeçam o acesso às suas funcionalidades, que causem deterioração relevante da performance do sistema, que causem erros no processamento ou nos dados e a correção de diferenças entre o comportamento do sistema e os requisitos definidos neste documento e acordados em documentos posteriores.
3. Após a implementação do novo sistema, o adjudicatário, em período de garantia, deverá assegurar os seguintes serviços de apoio e assistência técnica:

a) Garantir o regular funcionamento de todos os módulos do sistema implementado, sendo da sua responsabilidade envidar todos os esforços e recursos para resolução imediata de eventuais constrangimentos detetados.
b) Assegurar serviços de Assistência Técnica disponíveis via telefone, email ou outros canais que permitam a rápida resolução de problemas, acautelando as boas práticas e recomendações da metodologia ITIL (IT Infrastructure Library).

Cláusula 25ª – Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, salvo quando se explicita o prazo em dias úteis.

Cláusula 26ª – Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 27ª – Legislação aplicável e casos omissos

1. O contrato e tudo em que o mesmo seja omisso, será regulado pela legislação portuguesa, em particular pelo Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de janeiro, na sua última redação.
2. Em matérias de proteção de dados deverá ser observado o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e respetiva legislação de execução nacional.
3. Em tudo o quanto o CCP e demais legislação administrativa não regular, é subsidiariamente aplicável, com as necessárias adaptações, o direito civil.

CAPÍTULO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS

Neste capítulo é descrita, de modo geral, a forma de intervenção da adjudicatária no âmbito dos serviços a fornecer para cumprimento do objeto fixado no presente concurso, que deverá ter em conta a abordagem que se propõe fazer, tendo em conta as especificações técnicas apresentadas.

ENQUADRAMENTO DO PROJETO

Cláusula 1ª – Contextualização da Iniciativa

A Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades (EMPA) pretende desenvolver meios tecnológicos para desenvolver e divulgar a sua missão.

Neste projeto, e conforme âmbito deste Caderno de Encargos, a EMPA pretende a criação de uma solução com os seguintes módulos:

- Barreiras à acessibilidade;
- Planos de Investimentos;
- Consultoria;
- Fiscalização.

Esta solução irá constituir a plataforma sob gestão da EMPA, disponibilizando o acesso a serviços da Administração Pública neste âmbito e permitindo o tratamento dos pedidos no âmbito desses serviços.

Esta solução deverá ter como ponto de entrada uma Plataforma de Serviços, integrado com o Portal da Acessibilidade da EMPA em construção, estando alguns módulos acessíveis a todos os cidadãos e outros apenas acessíveis às entidades parceiras através de uma área reservada. A EMPA terá acesso a um Back-Office web diferente deste portal, para a gestão destes processos.

O âmbito deste Caderno de Encargos não deve colocar em causa integrações futuras desta com outras plataformas.

Cláusula 2ª – Objetivos

1. Implementar uma Plataforma de Serviços, complementar ao Portal da Acessibilidade da EMPA -www.empa.pt;

2. Implementar solução Barreiras à Acessibilidade, tendo como ponto de entrada o Portal da Acessibilidade, e garantindo a adequada tramitação interna e articulação com as entidades públicas intervenientes;

3. Implementar a georreferenciação e relação com a informação existente ou a construir, sobre o imóvel ou espaço em causa;

4. Implementar solução de Planos de Investimentos, considerando planos de atividades e orçamentos, a construir pelas ETPA de todas as áreas governativas, com supervisão de todas as partes com responsabilidade na matéria. Esta atividade será implementada em articulação com a DGTF com vista à otimização da informação sobre cadastro de imóveis sob responsabilidade do Estado, e com o objetivo de implementar mecanismos de interoperabilidade, privilegiando a utilização da iAP – interoperabilidade na Administração Pública –, mediante capacidade de execução em tempo útil por parte da DGTF;

5. Implementar solução de consultoria, que suporte pedidos de apoio técnico e de parecer à entidade da administração pública com competências para tal;

6. Implementar solução de fiscalização, que disponibilize os processos e as ações de fiscalização, em mobilidade, aos trabalhadores das entidades com as inerentes competências;

7. Implementar solução de formação, que constitua uma ferramenta da gestão e que permita disponibilizar informação de ações de formação, inscrições e registo de presenças;

8. Implementar solução de normalização, que também funcione como sensibilização e que permita disponibilizar normativos e boas práticas;

9. Utilização de mecanismos de identificação eletrónica (cartão de cidadão, chave móvel digital) para permitir a autenticação de cidadãos nos processos de interação com a entidade da administração pública com competências para tal.

REQUISITOS GERAIS

Cláusula 3ª – Documentação

1. O adjudicatário deverá fornecer à EMPA, conforme faseamento dos trabalhos, no mínimo, a seguinte documentação em suporte digital:
   - Desenho técnico-funcional da solução a implementar;
   - Relatórios mensais globais de execução dos trabalhos.

2. Quando a solução estiver implementada, o adjudicatário deverá ainda entregar a seguinte documentação:
   - Manuais técnicos necessários à descrição completa da solução implementada;
   - Manual do utilizador;
   - Materiais utilizados para efeitos de formação de utilizadores.

Cláusula 4ª – Testes

1. O adjudicatário será responsável pela elaboração dos planos de teste da solução, respetiva execução e entrega de relatório após execução;

2. Deverão ser contemplados os seguintes planos de testes e deverão ser facultadas evidências documentais da sua execução:
   - Testes Unitários – Os diversos requisitos previstos neste Caderno de Encargos deverão ser objeto de teste funcional individual;
   - Testes de Sistema – Os diversos requisitos previstos neste Caderno de Encargos deverão ser testados de um modo integrado na plataforma;
   - Testes de Compatibilidade – Validação de formato de apresentação e de funcionalidade dos requisitos nos *browsers* e formatos dos dispositivos previstos neste Caderno de Encargos;
   - Testes de Performance – Validação dos tempos de carregamento de páginas, submissão de registos e de resultados de pesquisa;
   - Testes de Segurança: Validação dos pressupostos de segurança assumidos e deteção de fragilidades de segurança passíveis de serem utilizados por técnicas de ataque conhecidas.

3. A proposta deverá ainda contemplar uma componente de suporte a testes de aceitação à plataforma de serviços (componente de acesso aos utilizadores externos), a serem executados no mínimo por seis utilizadores identificados pela EMPA, dois dos quais com necessidades especiais, e com o propósito de obtenção do Selo de Usabilidade e

Acessibilidade com a tipologia "Ouro", conforme está estipulado em https://selo.usabilidade.gov.pt/ouro.html.

Cláusula 5ª – Formação e Gestão da Mudança

2. A proposta deverá contemplar no mínimo duas formações a serem ministradas pelo adjudicatário, incluindo a respetiva avaliação de conhecimentos adquiridos:
   - Formação de utilizadores finais internos em regime de formação de formadores;
   - Formação técnica da plataforma e da respetiva arquitetura.

3. O número previsto de formandos será
   - Aproximadamente 12 utilizadores finais internos;
   - Aproximadamente 3 utilizadores técnicos.

4. Salvo motivos de força maior e mediante decisão conjunta com o adjudicatário, as formações deverão ocorrer em sala (presencial) nas instalações da EMPA ou dos seus parceiros, na zona da Grande Lisboa.

5. O adjudicatário desenvolverá os materiais e as ações necessárias e adequadas à formação através de pessoal técnico qualificado e fluente no idioma português.

6. No final de cada sessão de formação, os materiais utilizados deverão ser partilhados com a EMPA e deverá ser enviado um relatório sobre a mesma, por email, para o Gestor de Contrato.

7. O adjudicatário será responsável por elaborar um plano de gestão da mudança que inclua, pelo menos, o plano de comunicação e o plano de formação. Outras disciplinas da gestão da mudança incluídas na abordagem metodológica e, respetivamente, nos serviços a prestar serão valorizadas.

8. O adjudicatário deverá identificar a abordagem às ações de comunicação, o total de horas de serviços de design e criativos de apoio à elaboração de conteúdos de comunicação.

9. O adjudicatário deverá propor uma sugestão inicial de quais os critérios de sucesso do projeto, respetivas métricas e KPIs, bem como o modelo de governação relativo a estes critérios.

REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS

Cláusula 6ª – Requisitos técnicos e de segurança

1. A solução aplicacional a implementar deverá assegurar uma integração com o Portal da Acessibilidade que se encontra a ser desenvolvido no âmbito de uma outra iniciativa da EMPA. O Portal da Acessibilidade será implementado sobre a tecnologia Liferay Community Edition 7.3 e será suportado em base de dados Oracle 11.2.

2. A solução aplicacional web a desenvolver deverá assegurar os seguintes requisitos de segurança:
   - Empregar as melhores práticas de segurança no desenvolvimento de aplicações web;
   - Efetuar as comunicações através de protocolos que permitam a cifra da informação, p.e, HTTPS;
   - Cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados e a Resolução de Conselho de Ministros n.º 41/2018;
   - Ser objeto de testes de segurança para verificar (entre outros):
     - A resiliência da solução a ataques do tipo DoS, DDoS e SQLInjection;
     - Se os protocolos de cifra de comunicações foram aplicados corretamente;
     - Se os utilizadores identificados acedem somente aos dados que lhe são associados;
     - Se os utilizadores identificados não acedem a áreas, funcionalidades, ficheiros ou informações às quais não lhes foi concedido acesso;
     - Se o tratamento de exceções e erros no software não expõe o sistema nem divulga informação técnica que possa ser explorada para o atacar.

3. A solução aplicacional web a desenvolver deverá ainda assegurar as seguintes funcionalidades:
   - Acesso ao Back-Office da solução de Barreiras à Acessibilidade disponível somente para utilizadores da entidade da administração pública com competências para tal;
   - Acesso ao módulo Barreiras à Acessibilidade na Plataforma de Serviços disponível para qualquer utilizador, com a submissão da identificação de barreiras à acessibilidade a ser possível somente mediante identificação prévia do utilizador e com o alerta para o facto de que se tratar de uma reclamação, a mesma deverá ocorrer através do Livro Amarelo Eletrónico;
   - Acesso ao módulo de Planos de Investimentos disponível somente para utilizadores autenticados com a granularidade descrita na cláusula 11º deste anexo ao Caderno de Encargos.
   - Acesso ao módulo de Consultoria disponível somente para utilizadores autenticados com a granularidade descrita na cláusula 12º deste anexo ao Caderno de Encargos.
   - Acesso ao módulo de Fiscalização disponível somente para utilizadores autenticados com a granularidade descrita na cláusula 13º deste anexo ao Caderno de Encargos.
   - Acesso ao módulo de Formação disponível em área pública do portal a qualquer utilizador. Os conteúdos privados estarão disponíveis para as Equipas Técnicas de Promoção da Acessibilidade (ETPA) mediante autenticação com a granularidade descrita na cláusula 14º deste anexo ao Caderno de Encargos.
   - Acesso ao módulo de Normalização disponível em área pública da plataforma a qualquer utilizador.

4. A solução deve ser preferencialmente em modelo cloud. Se for on-premisses, devem ser indicados os requisitos base de infraestrutura para a disponibilização da solução, por

exemplo, hardware e software, licenciamento, armazenamento, certificados digitais, conectividade, etc.

5. Deverá ser apresentado o modelo de governo e administração da solução. No caso da solução on-premisses, deverá ser apresentada a arquitetura de resiliência, identificando separadamente os custos de setup de infraestrutura e de operação da solução on-premisses.

6. No caso de solução em modelo cloud, deve ser garantido o alojamento dos dados da solução em data centers na Europa.

7. Devem ser considerados três ambientes de solução: ambiente de desenvolvimento, ambiente de pré-produção e ambiente de produção.

8. A solução deve servir de base para dados mestres de interlocutores para toda a EMPA: Cidadãos e Parceiros. Deve, também, disponibilizar mecanismos de gestão de registos de interlocutores duplicados e de junção de potenciais duplicados.

9. A solução deve disponibilizar interfaces de integração em *near real-time* via API com protocolos standard comuns de mercado.

10. Autenticação de utilizadores – a solução deve permitir a autenticação de utilizadores internos por intermédio de nome de utilizador e palavra-passe, possibilitando *Single Sing-On* (SSO) e mecanismos de *Multi-Factor Authentication* (MFA), bem como outras boas práticas de segurança atuais.

11. Histórico – A solução deve manter o histórico de interações com Cidadãos e Parceiros.

12. Auditoria – A solução deve permitir auditar qualquer ação em sistema, que identifique a ação, o executante, o momento, o valor anterior do registo e o valor alterado do registo.

13. Integração com Microsoft Outlook – A solução deve permitir integrar com o Outlook, permitindo sincronizar contactos, emails e calendário, de modo manual ou automático.

14. A solução deve permitir a evolução funcional para outros módulos aplicacionais de outras áreas funcionais, mantendo a sua base de gestão do relacionamento com Cidadãos e Parceiros comum a estes módulos.

Cláusula 7ª – Licenciamento de software necessário à exploração da solução

1. A solução deverá ser implementada a partir de uma plataforma de CRM de mercado, que permita disponibilizar de base as ferramentas de gestão de contactos, gestão de atividades de interação multicanal, fluxos de processos com controlo de prazos e com aplicação de regras de negócio, capacidades de criar automatismos, capacidades nativas de disponibilizar informação de gestão operacional, entre outras comuns a plataformas de CRM. Pretende-se que a utilização de um CRM de base seja um acelerador para a

implementação da solução e um facilitador para a sua manutenção ao longo do tempo, com autonomia para a EMPA, principalmente, no que respeita a configurações de fluxos de processos e gestão de regras de negócio;

2. Adicionalmente, para a componente de fiscalização, deverá ser utilizada de base uma plataforma de mercado que disponibilize capacidades de Inteligência Artificial, nomeadamente, que disponibilizem capacidades de análise de imagem e capacidades de implementar modelos preditivos de incumprimento de normas de acessibilidade. Estas capacidades deverão ser aplicadas na solução que será usada pelos Fiscais. Esta solução poderá ser web ou uma App, sendo necessário que permita a mobilidade dos Fiscais e o processamento em tempo real, considerando a utilização em tablets.

3. O proponente deverá especificar as componentes de software incluídas na solução, indicando os valores de licenciamento ou subscrição de software em que a EMPA deverá incorrer pela adjudicação da solução proposta, mesmo que este esteja incluído no preço da proposta.

4. Para efeitos de dimensionamento, deverá ser considerado o seguinte número de utilizadores, mas não limitado a escalar no futuro para mais utilizadores:

   - Técnicos EMPA: 10 utilizadores com acesso ao Back-Office de gestão operacional;
   - Técnicos Entidades parceiras: 20 utilizadores com acesso à Plataforma de Serviços autenticado. Potencial de expansão futura para 350 utilizadores;
   - Coordenadores: 11 utilizadores com acesso a indicadores de gestão operacional;
   - Cidadãos: universo da população portuguesa com acesso à Plataforma de Serviços não autenticado.

Cláusula 8ª – Requisitos de utilização em dispositivos móveis

1. A função de fiscalização requer mobilidade e a possibilidade de utilizar a solução no terreno, junto dos locais a fiscalizar. A solução deverá ser adequada a dispositivos móveis, a serem adquiridos pela EMPA, com as seguintes características mínimas:
   - Ecrã multi-toque com cerca de 10'' e caneta digital;
   - Armazenamento SSD de 128 GB;
   - Acesso internet com suporte de cartões nano SIM 4G;
   - GPS com precisão de até 3 metros.

Cláusula 9ª – Requisitos Funcionais transversais

1. **Idioma da submissão da identificação de Barreiras à Acessibilidade** – As vertentes da solução que serão integradas com o Portal da Acessibilidade, mais concretamente, a área de submissão de Barreiras à Acessibilidade que deverá ser disponibilizada através da nova Plataforma de Serviços, deverão ser disponibilizadas nos três idiomas existentes já definidos para o Portal da Acessibilidade – Português de Portugal, Inglês, Espanhol –

sem prejuízo de, no futuro, se poder estender a plataforma para suportar um outro idioma;

2. **Idioma da Plataforma de Serviços** - As vertentes de *Back-Office* das soluções a implementar para o módulo Barreiras à Acessibilidade e para os Planos de Investimentos deverão ser disponibilizadas somente em Português de Portugal;

3. **Georreferenciação** – A solução deverá prever, de forma transversal aos seus módulos, a georreferenciação de pontos ou locais, permitindo associá-la aos registos na solução. Deverá ser considerada a utilização de *google maps* ou equivalente;

4. **Pesquisa** – A solução a desenvolver deverá estar dotada de um mecanismo de pesquisa dos conteúdos existentes na Plataforma;

5. **Gestão de utilizadores** – A solução deve permitir a gestão de utilizadores, compreendendo a criação, alteração e desativação de utilizadores internos, a configuração das suas permissões de acesso às áreas funcionais e à informação. A solução deve considerar a integração dos utilizadores via integração da Active Directory da organização;

6. **Gestão de interlocutores** – A solução deve permitir registar e gerir interlocutores, sejam estes Cidadãos ou Parceiros. Os Cidadãos devem ser registados numa base de entidades central à solução, com a informação mínima necessária para gerir os pedidos efetuados via Portal ou via outro canal de comunicação. No caso dos parceiros, deve ser efetuada a gestão de perfis de utilizador para segregação do acesso à informação, via Plataforma de Serviços;

7. **Gestão de acessos** – A Solução deve efetuar a gestão de acessos conforme o perfil do utilizador interno ou Parceiro;

8. **Preferências de contacto** – A solução deve permitir o registo de preferências de contacto para cada interlocutor, nomeadamente, o canal de contacto e o horário preferenciais;

9. **RGPD** – A solução deve estar preparada para registar os consentimentos dos Cidadãos, relativos ao tratamento dos seus dados pessoais no âmbito dos seus pedidos, efetuados via Plataforma de Serviços;

10. **Visão integrada do Cidadão** – A solução deve permitir obter uma visão 360ª do Cidadão contendo a sua informação de forma integrada, nomeadamente, os seus dados pessoais e as suas interações;

11. **Pesquisas** – A solução deve permitir a pesquisa transversal à informação em sistema, nomeadamente, de utilizadores, de interlocutores, de reporte de situações e de interações;

12. **Integração com o Microsoft Office** – A solução deve permitir importar dados através de ficheiros excel, csv ou txt. Deve permitir exportar dados para ficheiros excel, word e PDF;

13. **Atividades e tarefas** – A solução deve permitir a gestão de atividades de interação com o Cidadão e Parceiros, seja por exemplo, Email, Telefonema, SMS, mensagem no Portal. Adicionalmente, deve permitir a gestão de tarefas internas do utilizador;

14. **Notas** – A solução deve permitir a criação de notas, associadas aos interlocutores, em texto livre, com possibilidade de inserção através de voz, e com a possibilidade de anexar ficheiros às notas;

15. **Processos e workflows** – a solução deve permitir a configuração de workflows de forma intuitiva e autónoma pela EMPA.

Cláusula 10ª – Barreiras à Acessibilidade

1. No âmbito da implementação deverá ser desenvolvida uma solução Barreiras à Acessibilidade, que inclua vertentes de registo, de tramitação e de monitorização das identificações de barreiras à acessibilidade;

2. A solução deverá estar preparada para o registo manual de barreiras à acessibilidade a partir do *Back-Office* da solução, mas também para a receção de situações que tenham sido registadas por cidadãos a partir do Portal da Acessibilidade;

3. O registo de barreiras à acessibilidade pela parte de cidadãos deverá ser efetuado através de uma página da Plataforma de Serviços integrada no Portal da Acessibilidade onde deverá ser disponibilizado um formulário acessível, com linguagem simples e com as ferramentas usadas no Portal da Acessibilidade;

4. O formulário que será disponibilizado aos cidadãos deverá contemplar um conjunto de campos descritivos e de categorização e deverá possibilitar, também, a georreferenciação da localização a que a barreira à acessibilidade se refere e a junção de registos fotográficos da situação alegadamente desconforme. A georreferenciação deverá ser obtida através dos serviços de localização dos dispositivos móveis utilizados e, adicionalmente, deverá poder ser referenciada manualmente. Esta georreferenciação poderá ser alterada ou complementada pela entidade da administração pública com competências para tal;

5. Deverá ser assegurado que qualquer submissão de anomalias no Portal só ocorre mediante identificação do utilizador, através de nome e endereço de e-mail;

6. A solução deve permitir a criação de *templates* de email para utilização no contexto do tratamento e resposta aos pedidos dos Cidadãos e Parceiros;

7. No momento da submissão a partir do Portal, deverá ser gerado um ID para o registo e, deverá ser enviado um e-mail para o endereço de correio eletrónico facultado pelo cidadão previamente à submissão que inclua esse mesmo ID. Para efeitos de proposta deverá ser contemplada a criação de dois *templates* de e-mail correspondentes aos e-mails que serão enviados para os utilizadores nesta fase do processo;

8. Do mesmo modo, no momento de submissão de uma reclamação ou sugestão a partir do Portal, esta deverá ser encaminhada para a solução de Barreiras à Acessibilidade, contendo todos os dados adicionados pelo utilizador;

9. A identificação da barreira submetida deverá ser registada num estado de análise e deverá ser categorizada e analisada pelas equipas entidade da administração pública com competências para tal;

10. Deverá ser considerada a hipótese futura de registo de uma barreira à acessibilidade com origem em outros canais de comunicação, por exemplo um email recebido;

11. A solução de Barreiras à Acessibilidade deverá dispor de um módulo que possa efetuar a análise das barreiras à acessibilidade registadas, para identificar o idioma, identificar dados chave, efetuar a classificação automaticamente, efetuar análise de sentimento, entre outras funções disponibilizadas por tecnologia de inteligência artificial;

12. A solução deverá apresentar sugestão de processos similares, com possibilidade de consultar as respostas dadas nesses processos;

13. A solução deverá, ainda, apresentar sugestão de conteúdos da base de conhecimento relacionados com o assunto da reclamação ou sugestão. Entre os conteúdos deverão estar artigos internos, legislação, regulamentos, despachos e outros que possam ser usados no tratamento e resposta às barreiras a acessibilidade identificadas;

14. O processo de Barreiras à Acessibilidade deverá seguir um fluxo estruturado em etapas com atividades obrigatórias ou opcionais. Este fluxo deverá permitir caminhos paralelos de tramitação, por exemplo, um caminho de análise pela equipa da entidade da administração pública com competências para tal e um caminho de elaboração de parecer pelo Parceiro;

15. A entidade da administração pública com competências para tal deverá ter autonomia para configurar o fluxo estruturado de Barreiras à Acessibilidade. Esta configuração deverá ser simples de realizar por utilizadores de negócio da entidade em questão;

16. Deverá ser considerada a definição de níveis de serviço (SLA) sobre os processos de Barreiras à Acessibilidade, com métricas e indicadores (KPI) associados. Estes SLA deverão poder ser configurados pela entidade da administração pública com competências para tal. Deverá, ainda, considerar mecanismos de controlo dos SLA com alertas, por nível hierárquico, e ações automatizadas para escalar os processos;

17. Sobre os processos deverá ser possível definir regras para aumento da prioridade de um processo de forma automática, por exemplo, quando atingido um KPI do SLA. Deverá ser possível a um utilizador gerir a prioridade dos processos de Barreiras à Acessibilidade;

18. A solução deverá permitir a solicitação de esclarecimentos complementares aos denunciantes. Assim, a solução de Barreiras à Acessibilidade deverá permitir guardar

todas as interações com Cidadãos ou com Parceiros, tidas no âmbito da identificação da Barreiras à Acessibilidade. Estas atividades de interação, sejam emails, telefonemas, ou mensagem via Portal da Acessibilidade, deverão ser guardadas no processo, visualizadas numa linha temporal e com possibilidade de consulta dos seus detalhes. O detalhe destas atividades deve conter, a entidade origem e destinatário da comunicação, a referência à reclamação ou sugestão, o assunto, um campo de texto para a descrição da atividade e o estado da atividade de interação;

19. Em qualquer momento da fase de tramitação, deverá ser possível encaminhar, manual ou automaticamente, situações para equipas específicas da entidade da administração pública com competências para tal ou para os Parceiros. No caso dos Parceiros, este encaminhamento deverá ser realizado via Plataforma de Serviços, podendo ser equacionado o envio de uma notificação por email para os Parceiros consultarem a Plataforma de Serviços;

20. A solução de Barreiras à Acessibilidade deverá permitir anexar documentos com pareceres internos e/ou externos aos processos;

21. Para determinados tipos de processos de reclamação ou sugestão, deverá ser possível configurar um processo de aprovação hierárquica, não permitindo concluir o processo ou dar resposta à Barreiras à Acessibilidade sem aprovação. O despoletar do pedido de aprovação deverá ser automatizado de acordo com a estrutura organizacional da entidade da administração pública com competências para tal, podendo ser também automatizado de acordo com a intervenção dos parceiros;

22. Na conclusão da fase de tramitação, deverá ser possível ao utilizador da entidade da administração pública com competências para tal gerar automaticamente uma atividade com informação para os Planos de Investimentos, também objeto deste Caderno de Encargos;

23. Deverá, também, ser considerada a possibilidade de um utilizador gerar um pedido de ações corretivas ou ordens de trabalho, por exemplo para a Fiscalização;

24. Também no momento da conclusão da análise à reclamação ou sugestão, os utilizadores da entidade da administração pública com competências para tal deverão ter a possibilidade de escolher se pretendem notificar o reclamante por e-mail ou por outra via;

25. Para o caso das Barreiras à Acessibilidade que tenham sido submetidas a partir do Portal, deverá ser possível que o utilizador que as submeteu possa acompanhar a evolução das mesmas a partir da Plataforma de Serviços. O acesso ao detalhe das situações deverá ser efetuado através de um formulário onde o utilizador deve inserir o ID da situação e os seus dados de identificação. Só em situações em que os dados inseridos tiverem uma relação correta com uma situação existente é que o detalhe desta deve ser apresentado;

26. A solução deverá permitir a solicitação da pronúncia da entidade visada sobre os factos apresentados;

27. A solução deverá dispor de um módulo de gestão de questionários de satisfação. Este deverá permitir que a entidade da administração pública com competências para tal possa construir questionários digitais a partir de objetos pré-definidos. Estes questionários deverão ser enviados aos Cidadãos a partir da área de Barreiras à Acessibilidade, no Portal da Acessibilidade, ou através do envio de um email com a respetiva ligação (*URL link*). As respostas aos questionários deverão ficar associadas à Reclamação ou Sugestão, bem como ao Cidadão. A solução deverá obter estatísticas sobre os questionários de forma agregada, automaticamente;

28. Nos questionários de satisfação, deverá ser possível configurar ações automáticas para respostas com determinado valor. Estas ações poderão ser, por exemplo, criar uma tarefa interna ou atividade de contacto telefónico ao Cidadão;

29. A solução deverá dispor de um módulo de monitorização e controlo operacional, com indicadores de performance e de gestão sobre as Barreiras à Acessibilidade, normalizados como CSAT e específicos da operação da entidade da administração pública com competências para tal. Deverá ser possível obter uma visão ao dia, ou num definido período temporal, por tipo, por assunto, por Parceiro envolvido, etc. Considere-se a disponibilização de até três *dashboard* com até seis elementos cada um e a disponibilização de dois relatórios sobre a informação contida na solução de Barreiras à Acessibilidade.

Cláusula 11ª – Planos de Investimentos

1. No âmbito da implementação deverá também ser desenvolvida uma solução para estruturar o acompanhamento da constituição de planos de investimentos e da sua execução, com vista a suprir as carências identificadas a nível de acessibilidade nos imóveis e espaços públicos, identificadas pelos diferentes *stakeholders* envolvidos;

2. Deverá ser possível visualizar e acompanhar os projetos das entidades que receberam financiamento público para eliminar barreiras de acessibilidade, nomeadamente no âmbito dos programas de financiamento ao abrigo do Plano de Resolução e Resiliência (PRR), do PASPVP ou similares;

3. A página de entrada deste módulo deverá consistir numa listagem global de atividades sobre a qual entidades diversificadas deverão atuar e, para cada atividade deverá ser disponibilizado um conjunto de metadados e anexos, entre os quais, uma designação, uma Entidade responsável, uma data-alvo, um orçamento e um estado;

4. O acesso ao módulo de Planos de Investimentos na Plataforma de Serviços deverá ser possível somente mediante autenticação prévia dos utilizadores;

5. A visibilidade das atividades presentes nos Planos de Investimentos deverá ser granular. Deverão ser definidos níveis de permissão que possibilitem que utilizadores da entidade da administração pública com competências para tal e utilizadores selecionados pela mesma tenham capacidade para visualizar o plano na sua totalidade, enquanto outros utilizadores só deverão poder visualizar atividades que estejam alocadas às Entidades por eles representadas;

6. Complementarmente, deverá ser criada uma estrutura hierárquica entre Entidades que possibilite que uma Entidade que tenha outras Entidades sobre a sua alçada, tenha capacidade de visualizar no Plano todas as atividades que se referem à própria Entidade ou a entidades sobre a sua alçada;

7. A criação de atividades deverá ser efetuada manualmente, por utilizadores da entidade da administração pública com competências para tal ou por utilizadores responsáveis pelas Entidades, ou automaticamente através da supracitada criação de atividades a partir do módulo de Barreiras à Acessibilidade;

8. As Atividades geradas pelo módulo Barreiras à Acessibilidade, deverão ser objeto de orçamentação automática pelo módulo de Planos de Investimentos;

9. Deverá ser previsto o registo de atividades a partir das inspeções realizadas em aplicação de Fiscalização;

10. Deverá ser previsto a possibilidade de acompanhamento de Planos de Investimento de entidades da Administração Local, acautelando uma eventual obrigação legal futura nesse sentido;

11. Sempre que uma atividade seja criada por um utilizador da entidade da administração pública com competências para tal ou através do módulo de Barreiras à Acessibilidade, deverá ser enviada uma mensagem de correio eletrónico para o contacto associado à Entidade responsável pela sua execução com indicação e hiperligação para a atividade criada;

12. Ao aceder às atividades criadas, os utilizadores responsáveis pelas Entidades deverão ter a possibilidade de alterar ou atualizar os dados referentes à descrição da intervenção, à data-alvo e ao orçamento definidos;

13. Sempre que existirem valores alterados pelos utilizadores pertencentes às Entidades, o sistema deverá apresentar um campo obrigatório onde o utilizador deverá introduzir o motivo justificativo dessa alteração;

14. Após submissão das alterações às atividades, a plataforma deverá enviar uma notificação para a entidade da administração pública com competências para tal com indicação dos valores alterados e com o motivo justificativo adicionado pelo utilizador;

15. Do mesmo modo, sempre que um utilizador associado a uma Entidade submeta uma nova atividade nos Planos de Investimentos, deverá ser enviada uma notificação para a entidade da administração pública com competências para tal com indicação dessa submissão, podendo ser configurado um envio periódico com estas notificações, por exemplo diário. A entidade em questão deve poder consultar esta informação em tempo real;

16. Os utilizadores responsáveis pelas Entidades serão responsáveis pela indicação da conclusão da atividade e deverão dispor de ações associadas a cada atividade do plano onde poderão indicar que a atividade está em curso ou foi concluída;

17. Sempre que uma atividade for concluída, deverá também ser enviada uma notificação para a entidade da administração pública com competências para tal com indicação dessa conclusão, podendo ser configurado um envio periódico com estas notificações, por exemplo diário. A entidade em questão deve poder consultar esta informação em tempo real;

18. A solução deverá dispor de um módulo de monitorização e controlo operacional, com indicadores de performance e de gestão sobre os Planos de Investimentos. Deverá ser possível obter uma visão ao dia, ou num definido período temporal, por tipo de atividade, por Entidade, por estado, por dimensão de orçamento, por nível de execução por área geográfica, etc. Considere-se a disponibilização de até dois *dashboard* com até seis elementos cada um e a disponibilização de dois relatórios sobre a informação contida na solução de Planos de Investimentos. Este módulo deverá ser acedido pela entidade da administração pública com competências para tal, diretamente na solução, e pelas Entidades de forma mais simples, através da Plataforma de Serviços, apenas para as suas atividades.

Cláusula 12ª – Consultoria

1. O módulo de consultoria tem como finalidade permitir pedidos de apoio técnico e de parecer à entidade da administração pública com competências para tal;

2. O acesso ao módulo de Consultoria na Plataforma de Serviços deverá ser possível somente mediante autenticação prévia dos utilizadores. Numa primeira fase, apenas disponível para as entidades com competências de fiscalização no âmbito das acessibilidades. Posteriormente poderá ser disponibilizado a projetistas que pretendam orientações sobre acessibilidade nos seus projetos;

3. Após login, a Entidade poderá requerer pedidos de apoio tipificados através de um questionário;

4. Os pedidos de apoio técnico serão enviados para a área da entidade responsável pelo seu tratamento, após o qual deverá ser emitida uma resposta formal para a entidade solicitante;

5. Prevê-se que os pedidos de apoio técnico consistam num processo iterativo entre a entidade da administração pública com competências para tal e a entidade solicitante e, nesse sentido, é necessário salvaguardar um registo de todas as interações tidas entre os envolvidos;

6. A partir dos pedidos de apoio técnico deverá ser possível registar ações como visitas ao local ou disponibilização de orientações técnicas;

7. A visibilidade das atividades presentes nos pedidos de consultoria deverá ser granular. Deverão ser definidos níveis de permissão que possibilitem que utilizadores da entidade da administração pública com competências para tal e utilizadores selecionados pela mesma tenham capacidade para visualizar pedidos de consultoria na totalidade, enquanto outros utilizadores só deverão poder visualizar atividades que estejam

alocadas às Entidades por eles representadas, ou apenas os pedidos por submetidos pelo próprio;

8. Os pedidos de consultoria devem poder ser geridos em todo o seu ciclo de vida, desde a criação até à conclusão, permitindo definir prazos de resposta, prioridades, trocas de informação utilizando uma base de conhecimento da solução e mecanismo de aprovação superior de pareceres;

9. A solução deverá dispor de um módulo de monitorização e controlo operacional, com indicadores de performance e de gestão sobre os pedidos de consultoria. Deverá ser possível obter uma visão ao dia, ou num definido período temporal, por tipo de pedido, por Entidade, por estado, etc. Considere-se a disponibilização de um *dashboard* com até seis elementos cada um e a disponibilização de um relatório sobre a informação contida na solução de Consultoria. Este módulo deverá ser acedido pela entidade da administração pública com competências para tal, diretamente na solução.

Cláusula 13ª – Fiscalização

1. O módulo de fiscalização tem como finalidade permitir a realização de ações de fiscalização no terreno, em mobilidade;

2. O acesso ao módulo de fiscalização na Plataforma de Serviços deverá ser possível somente mediante autenticação prévia dos utilizadores a uma área privada, para a entidade fiscalizadora;

3. Pretende-se que os Fiscais acedam a uma área do Portal, ou via uma App, onde possam consultar quais as ações de fiscalização que lhes estão alocadas e selecionar a ação a realizar;

4. Ao aceder ao detalhe de uma ação de fiscalização, o Fiscal deverá visualizar uma checklist onde poderá efetuar um registo da conformidade ou inconformidade de cada ponto que requeria fiscalização;

5. A solução deverá permitir a verificação do cumprimento de todas ou apenas de parte das normas técnicas sobre acessibilidades;

6. A solução deverá permitir a realização de ações de fiscalização através de métodos de amostragem;

7. Deve estar prevista a utilização de modelos de Inteligência Artificial, recorrendo a análise de imagem, para medir dimensão e ângulos nos pontos de fiscalização. Estes modelos devem identificar, automaticamente, inconformidades nos locais de fiscalização e possibilitar que no registo das inconformidades seja caracterizado o desvio destas;

8. Os Fiscais deverão poder tirar ou anexar fotografias, para análise automática de inconformidades nos locais em fiscalização;

9. A solução deverá permitir a georreferenciação dos locais de fiscalização. Deverá ser possível guardar a georreferência do local, quando o Fiscal esteja no local, a partir do dispositivo móvel. Deverá ser possível alterar esta georreferência em back-office, através de interface gráfico de posicionamento em mapa;

10. Deverá ser possível gerar um documento com indicação do resultado da ação. No caso das inconformidades, o relatório deverá automaticamente criar uma hiperligação para o módulo de Normalização onde será disponibilizado o artigo que sustenta a inconformidade;

11. A solução deverá permitir a análise dos registos efetuados no local à posteriori, em back-office, nomeadamente, em função do número e da dimensão das instalações analisadas;

12. Nas situações de grande número ou dimensão das instalações em causa, a solução deverá permitir que o relatório com o resultado da ação não seja gerado automaticamente, mas apenas após a análise sistémica de todas as desconformidades apuradas;

13. Os relatórios deverão ser partilhados com a entidade fiscalizada, o que pressupõe a existência de uma Base de Dados com estas entidades;

14. A solução deverá permitir que o Auto de Verificação a elaborar pelo Fiscal possa ser reconhecido e visado pela entidade fiscalizada;

15. As Entidades terão direito à pronúncia e a audiência prévia, ações após a qual, a entidade com competências de fiscalização deverá emitir uma resposta formal, dentro de um prazo definido;

16. A Entidade poderá ficar obrigada ao pagamento de coima e a adicionar uma Atividade no Plano de Investimentos, para a correção da inconformidade reportada.

17. Deverá ser previsto o registo de atividades no Plano de Investimentos a partir das inspeções realizadas no módulo de Fiscalização;

18. A solução deverá permitir o registo de todas as interações tidas com a Entidade, relativas às ações de fiscalização e processos decorrentes destas;

19. A visibilidade das atividades presentes nos pedidos de consultoria deverá ser granular. Deverão ser definidos níveis de permissão que possibilitem que utilizadores da entidade fiscalizadora e utilizadores selecionados pela mesma tenham capacidade para visualizar relatórios de fiscalização na totalidade, enquanto outros utilizadores só deverão poder visualizar relatórios que estejam alocadas às Entidades por eles representadas;

20. A solução deverá dispor de um módulo de monitorização e controlo operacional, com indicadores de performance e de gestão sobre a fiscalização. Deverá ser possível obter uma visão ao dia, ou num definido período temporal, por tipo de incumprimento, por Entidade, por estado, por geografia, etc. Considere-se a disponibilização de um *dashboard* com até seis elementos cada um e a disponibilização de um relatório sobre a informação contida na solução de fiscalização. Este módulo deverá ser acedido pela entidade com competências de fiscalização, diretamente na solução.

Cláusula 14ª – Acessibilidade

1. Uma vez que parte da solução que é âmbito deste Caderno de Encargos estará integrada no Portal da Acessibilidade, e uma vez que este Portal irá cumprir todas as regras que permitam à EMPA obter o Selo de Usabilidade e Acessibilidade com a tipologia "Ouro", é necessário que as páginas da Plataforma de Serviços que forem criadas e integradas no Portal da Acessibilidade cumpram também todos os requisitos previstos em https://selo.usabilidade.gov.pt/ouro.html, os quais deverão ser testados no âmbito da Cláusula 4ª, ponto 3 e são listados nos seguintes pontos.

2. Deverão ser cumpridas todas as regras previstas na *checklist "*Transação" do Selo de Usabilidade e Acessibilidade de Prata, para ser alcançado o selo "Ouro", as quais são de seguida elencadas:

   - A sequência de tabulação entre campos de formulários deverão seguir a sequência de preenchimento;
   - Os formulários com mais de 2 ecrãs de altura deverão ser distribuídos por várias páginas;
   - Os formulários com mais de uma página deverão possuir uma sequência de passos ilustrada;
   - O tamanho dos campos deverá refletir o tamanho previsível dos dados;
   - Deverá ser usada uma revelação progressiva dos campos em vez de campos inativos;
   - Qualquer legenda de campos deverá ser breve e clara;
   - Qualquer campo obrigatório deverá ser claramente assinalado como tal;
   - Em ações longas, o sistema deve indicar o que está a acontecer;
   - O sucesso de qualquer interação deve ser confirmado através de uma mensagem de confirmação;
   - Qualquer introdução de informação deverá ser passível de correção antes da transação ser finalizada;
   - As ações destrutivas nunca deverão ser permanentes, deve ser sempre possível desfazer as operações;
   - Qualquer mensagem de erro deverá ser apresentada junto aos campos de origem;
   - As mensagens de erro devem apresentar os passos concretos para a resolução do mesmo.

3. Deverão ser cumpridas todas as regras previstas na *checklist "*10 aspetos Funcionais" do Selo de Usabilidade e Acessibilidade de Prata, para ser alcançado o selo "Ouro", as quais são de seguida elencadas:
   - O menu de navegação da solução deverá estar estruturado como uma lista de opções;
   - Deverá ser possível selecionar as opções do e as subopções do menu de navegação quer com o rato quer com teclado;
   - No caso de em sede de análise funcional se definir que deverão existir imagens-link no menu, as mesmas deverão ter o correspondente equivalente em texto;

- Os títulos das páginas deverão ser sempre assinalados com a tag <h1>;
- Deverá existir uma marcação hierarquizada de títulos e subtítulos na página (<h1>...<h6>);
- As células que constituem os cabeçalhos das tabelas criadas deverão ser marcadas com o atributo <th>;
- As legendas das tabelas criadas deverão ser marcadas com o elemento <caption>;
- Ao clicar com o rato na etiqueta de qualquer formulário, o cursor surge no respetivo campo de edição;
- Os campos de preenchimento obrigatório deverão ser identificados quando se usa apenas um leitor de ecrã. Em circunstâncias em que tal não seja possível, cada campo deverá ser estar identificado textualmente como obrigatório ou opcional;
- Os gráficos disponibilizados na plataforma deverão ter uma breve descrição (<alt>) associada;
- Paralelamente, gráficos resultantes de análise de dados, deverão ser acompanhados da tabela de dados que lhes deu origem;
- As hiperligações compostas apenas por uma imagem deverão ter um equivalente alternativo em texto que represente fielmente o destino da hiperligação;
- O rácio de contraste entre a cor do texto de tamanho grande (maior ou igual que 18 pontos ou maior ou igual que 14 pontos negrito) e a cor do fundo deve ser sempre superior a 3:1;
- Não deverá ser possível configurar o componente Vídeo para iniciar automaticamente e, em desktop, deverá ser possível iniciar a reprodução dos elementos usando apenas o rato ou usando apenas o teclado;
- Quando se retira a CSS, todos os elementos HTML deverão alinhar à esquerda e a informação deverá ser apresentada numa ordenação lógica;
- Quando se retira a CSS, deve também ser possível reconhecer a semântica dos diversos elementos e a informação relevante deverá permanecer visível;
- A maquetização das páginas não deverá recorrer ao elemento <table> mas sim a uma maior diversidade de elementos semânticos, como por exemplo <main>;
- As páginas criadas na plataforma não deverão conter qualquer erro de sintaxe (x)HTML.

4. O Adjudicatário deverá incluir os serviços de web design necessários e suficientes para garantir a adequação gráfica e funcional da Plataforma de Serviços ao Portal da Acessibilidade, minimizando o impacto na experiência de utilização dos cidadãos.

ANEXO X.3 – Estrutura da proposta

A proposta deverá ser elaborada de acordo com a estrutura e conter, no mínimo, os elementos seguidamente apresentados. Este modelo visa facilitar a avaliação do mérito da proposta e a verificação do cumprimento dos requisitos do caderno de encargos.

Parte I – Introdução

I.1 Entendimento do projeto

O proponente deverá apresentar o seu entendimento sobre o projeto, de modo a enquadrar o modo como se propõe realizá-lo e identificando os fatores que considera críticos para o sucesso.

Parte II – Proposta

II.1 Visão para a solução

O proponente deverá apresentar uma visão global para a solução e detalhar a arquitetura funcional e aplicacional para suportar essa visão, bem como a correspondência das mesmas com a plataforma tecnológica para suportar a solução.

II.2 Abordagem metodológica

O proponente deverá obrigatoriamente incluir na proposta técnica uma descrição detalhada da abordagem metodológica a aplicar à execução dos trabalhos, evidenciando a sua adequação face aos objetivos do projeto, tanto para a implementação da solução, como para a manutenção corretiva e suporte, bem como manutenção evolutiva.

II.3 Detalhe dos serviços a prestar e dos produtos a entregar

O proponente deverá obrigatoriamente incluir na proposta técnica uma descrição detalhada dos serviços a prestar, evidenciando a materialização da metodologia proposta, a duração estimada e do envolvimento esperado por parte dos elementos da entidade adjudicante e a calendarização espelhada no plano de trabalhos.

II.4 Plano detalhado

O proponente deverá, obrigatoriamente, incluir na proposta um planeamento detalhado das atividades a realizar, incluindo a descrição detalhada de cada atividade, as suas interdependências e os respetivos prazos de execução.

II.5 Condições comerciais

O proponente deverá apresentar o preço total dos serviços propostos em Euros e sem IVA, em algarismos e por extenso, e com 2 (duas) casas decimais. No caso de não serem apresentadas casas decimais, serão considerados dois 0 (zero);

Restantes condições comerciais e outros elementos que se julguem relevantes para a avaliação da proposta.

Parte III – Anexos

II.1 Curriculum vitae

O proponente deverá, obrigatoriamente, incluir na proposta o curriculum vitae de cada um dos elementos da equipa a afetar ao projeto, elaborado com base no modelo seguinte, evidenciando e fundamentando a experiência nos domínios relevantes para a execução do projeto.

Identificação

a) Nome completo do elemento da equipa a afetar ao projeto;

b) Função a desempenhar no projeto;

c) N.º de anos de experiência no desempenho da função, calculados com base na tabela seguinte (não deverá haver sobreposição de períodos).

Experiência

Período	Função	Projeto/serviço	Contacto no cliente
Ano-Mês a Ano-Mês	Designação da função no projeto/ serviço	Designação do cliente e do projeto/serviço prestado em que o elemento da equipa desempenhou uma função relevante para o âmbito do presente procedimento	Nome e contacto (correio eletrónico ou telefone) do responsável pelo projeto/serviço no cliente, que possa validar a informação prestada

Formação académica

Grau académico	Curso	Instituição de ensino	Ano de conclusão
Grau académico obtido	Designação do curso	Nome da instituição de ensino que atribuiu o grau académico	Ano de conclusão do curso