

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

Concurso Público

Programa de Concurso

Cláusula 1^a

Objeto do Procedimento

Este procedimento tem por objeto a ***Aquisição de serviços de desenvolvimento e implementação de uma Plataforma de Serviços***, no âmbito de uma Candidatura SAMA.

Cláusula 2^a

Entidade Adjudicante

A entidade adjudicante é o Estado através da Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades (EMPA), com sede na Praça de Londres, n.º 2 – 10º piso, 1049-056 Lisboa.

Cláusula 3^a

Decisão de Contratar

1. A decisão de contratar, a autorização da despesa, a escolha do procedimento, composição do júri, as peças do procedimento e delegação de competência no Senhor Coordenador da EMPA foram autorizadas, pela Senhora Secretária de Estado da Inclusão, por despacho exarado na informação n.º I-SG/DCAP-DCOP/1596/2023.
2. Nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 36.º do CCP, foram acautelados todos os pareceres prévios, licenciamentos e autorizações necessárias que possam condicionar o procedimento e a execução do contrato.

Cláusula 4^a

Tipo de Procedimento

O presente procedimento de contratação reveste a forma de concurso público, com publicação no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE), nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 16.º, conjugado com a alínea a) do artigo 20.º e do artigo 131.º e seguintes, todos do Código dos Contratos Públicos, doravante designado de CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação.

Cláusula 5ª

Consulta e disponibilização das peças do concurso

1. O programa de concurso e o caderno de encargos estão disponíveis, para consulta dos interessados, nos serviços da entidade adjudicante entre as 10:00 horas e as 16:30 horas (com intervalo para almoço entre as 12:00 horas e as 14:30 horas), desde o dia da publicação do anúncio no *Diário da República*, até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas.
2. O programa de concurso e o caderno de encargos estão também disponíveis na plataforma eletrónica de contratação www.acingov.pt.
3. O acesso à referida plataforma eletrónica permite efetuar a consulta, o *download* das peças do procedimento, bem como apresentar proposta.
4. Para ter acesso à plataforma da ACINGOV, o interessado deverá efetuar o respetivo registo no endereço eletrónico <https://www.acingov.pt>.
5. Em caso de dificuldade o interessado deve contactar o Serviço de Apoio através do número 707 451 451.

Cláusula 6ª

Comunicações e notificações

Todas as comunicações/solicitações, no âmbito do presente procedimento, devem ser enviadas pelos concorrentes através da plataforma eletrónica de contratação ACINGOV, acessível em <http://www.acingov.pt>.

Cláusula 7ª

Pedidos de Esclarecimentos sobre as Peças do Procedimento

1. Os pedidos de esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação do programa de concurso e do caderno de encargos e respetivos anexos devem ser solicitados pelos concorrentes, por escrito, no primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, através da plataforma eletrónica de contratação ACINGOV, acessível em <http://www.acingov.pt>, na funcionalidade “Esclarecimentos”.

2. Os esclarecimentos são prestados por escrito pelo júri do procedimento, através da plataforma eletrónica referida no número anterior, até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, sendo todas as entidades interessadas imediatamente notificadas desse facto.
3. Os esclarecimentos, supracitados, fazem parte integrante das peças do procedimento a que dizem respeito e prevalecem sobre estes em caso de divergência.

Cláusula 8ª

Erros e Omissões sobre as Peças do Procedimento

1. Os concorrentes podem apresentar uma lista identificando, expressa e inequivocamente, os erros ou omissões das peças do procedimento por si detetados no primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas.
2. Até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, o órgão competente para a decisão de contratar pronuncia-se sobre os erros e as omissões identificados pelos interessados, considerando-se rejeitados todos os que, até ao final daquele prazo, não sejam por ele expressamente aceites.

Cláusula 9ª

Concorrentes

Podem apresentar proposta as entidades, pessoas singulares ou coletivas, que não se encontrem em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Cláusula 10ª

Agrupamento de concorrentes

1. Podem ser concorrentes agrupamentos de pessoas singulares ou coletivas sem que entre si exista qualquer modalidade jurídica de associação.
2. Os membros de um agrupamento de concorrentes não podem ser concorrentes no mesmo procedimento, nem integrar outro agrupamento concorrente.

3. Todos os membros de um agrupamento de concorrentes são solidariamente responsáveis, perante a entidade adjudicante, pela manutenção da proposta.
4. Em caso de adjudicação, todos os membros do agrupamento de concorrentes, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do contrato, na modalidade jurídica de agrupamento complementar de empresa (ACR) ou consórcio externo, um e outro sempre no regime de responsabilidade solidária passiva, de acordo com a legislação nacional em vigor, com o objetivo de satisfazer cabalmente todas as prestações, obrigações e garantias na sequência da adjudicação.

Cláusula 11^a

Prazo e Modo de Apresentação da Proposta

1. Cada concorrente apenas pode apresentar uma proposta.
2. A proposta, bem como os documentos que a acompanham, devem ser apresentados exclusivamente de forma eletrónica na plataforma de contratação, acessível em www.acingov.pt. **até às 23h59 do 30.º dia**, a contar da data do envio do anúncio para o *Diário da República* e no JOUE;
3. A proposta, assim como todos os documentos carregados na plataforma eletrónica, **devem ser assinados eletronicamente**, mediante a utilização de certificados de assinatura eletrónica qualificada, nos termos do disposto no artigo 54.º da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.
4. Nos casos em que o certificado digital não possa relacionar o assinante com a sua função e poder de assinatura, deve a entidade interessada submeter documento oficial indicando o poder de representação e a assinatura do assinante.
5. Todos os documentos e informações, exigidos por lei e/ou indicados neste convite, devem instruir a proposta sob pena de exclusão da mesma.
6. Os concorrentes deverão diligenciar em submeter a proposta e os documentos que a constituem atempadamente, para que a mesma seja rececionada antes do termo do prazo no n.º 2 da presente cláusula.
7. Caso o envio completo da proposta não seja bem-sucedido, considera-se não ter existido qualquer apresentação de proposta.

8. Não serão admitidos, em caso algum, os concorrentes cujas propostas deem entrada depois de terminado o prazo fixado na presente cláusula.

Cláusula 12ª

Apresentação de Propostas Variantes

Não é admissível a apresentação de propostas variantes.

Cláusula 13ª

Negociação/Leilão Eletrónico

Não há lugar a negociação/leilão eletrónico.

Cláusula 14ª

Caução

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, o adjudicatário deve prestar uma caução no valor de **5% do preço contratual do contrato**.
2. A caução deve ser prestada, no prazo de 10 dias, a contar da notificação da adjudicação, por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado Português, mediante garantia bancária ou seguro-caução, nos termos dos artigos 89.º e 90.º do CCP, conforme Anexo IV do programa de concurso.
3. Caso a entidade adjudicatária opte por um depósito de caução, este deve ser efetuado obrigatoriamente para conta bancária na Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., no cumprimento da Unidade de Tesouraria do Estado. Para o efeito, poderá proceder a transferência bancária, no valor da caução, para o IBAN PT50 0781 0112 00000007845 10. Em alternativa, deverá solicitar à entidade adjudicante a emissão de talão de depósito indicando o valor e o modo de depósito (numerário ou cheque – neste caso com indicação dos elementos do cheque, ou seja, instituição bancária e n.º de cheque).

Cláusula 15ª

Esclarecimentos sobre a Proposta

A entidade adjudicante poderá solicitar aos concorrentes quaisquer esclarecimentos sobre as propostas apresentadas que considere necessários para efeitos da análise e da avaliação das mesmas

Cláusula 16ª

Prazo de Validade da Proposta

O prazo de validade da proposta, nos termos do artigo 65.º do CCP, é de 120 dias contados da data do termo do prazo fixado para a apresentação da proposta.

Cláusula 17ª

Documentos que Constituem a Proposta

1. A proposta deverá ser constituída pelos seguintes documentos:
 - a) Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), cujo modelo pré-preenchido pela EMPA, em formato PDF e em formato XML.
 - b) Declaração do concorrente de inexistência de conflitos de interesses, emitida conforme modelo constante do Anexo II ao presente programa de concurso, assinada pelo concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar;
 - c) Declaração do concorrente de confidencialidade, emitida conforme modelo constante do Anexo III ao presente de programa de concurso, assinada pelo concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar;
 - d) Documento(s) que contenha(m) os atributos da proposta, submetidos à concorrência pelo caderno de encargos, de acordo com os quais o concorrente se dispõe a contratar, designadamente:
 - i. Preço total da proposta, de acordo com os quais o concorrente se dispõe a contratar, indicado em algarismos e por extenso (em caso de divergência, prevalece, para todos os efeitos, o preço indicado por extenso), não incluindo o IVA;
 - ii. Nota justificativa do preço proposto;
 - iii. Plano de trabalhos;

- iv.** Prazo de execução;
 - v.** Apresentação nominal da equipa a afetar à execução do projeto e respetivos Curriculum Vitae;
- 2. Documento oficial indicando o poder de representação e assinatura do assinante (Certidão Permanente, atas, procurações, cartão de cidadão ou outros).
- 3. Para efeitos de demonstração funcional da plataforma, os concorrentes deverão entregar um documento com a sequência de passos da demonstração, descrevendo a ação, os dados a utilizar e uma imagem da interface de utilizador do respetivo passo na plataforma. Este documento servirá de guião para a demonstração.**
- 4. Quando se tratar de agrupamento de empresas a declaração referida na alínea a) do n.º 1. deve ser assinada pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos à declaração os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, deve ser assinada por todos os seus membros ou respetivos representantes;
- 5. Qualquer outro documento que o concorrente entenda apresentar por o considerar necessário ao esclarecimento da sua proposta.
- 6. Os documentos que constituem a proposta **deverão ser obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa.**

Cláusula 18ª

Motivos de Exclusão da proposta

- 1. Sem prejuízo das demais causas de exclusão de proposta, previstas no presente programa e nos artigos 70.º e 146.º n.º 2, ambos do CCP, é excluída a proposta caso se verifique qualquer das seguintes situações:
 - a. Não contenha os elementos previstos no nº 1 do artigo anterior;
 - b. Cujo preço proposto exceda o valor base, constante do caderno de encargos;
 - c. Caso de não seja possível, na demonstração funcional, validar 75% dos cenários identificados no ponto 6 do Anexo X.1 a este Programa do Procedimento;
 - d. Em caso de falta de comparência no local, dia e hora estipulada para o concorrente efetuar a demonstração funcional, conforme previsto na Cláusula 19ª – Demonstração funcional, do presente programa.

Cláusula 19^a

Demonstração Funcional

1. Para efeitos da aplicação do critério de avaliação referente à demonstração funcional, conforme previsto no Anexo X.1 – Demonstração Funcional, ao presente programa de procedimento, todos os concorrentes serão notificados pela entidade adjudicante da data, hora e local para efetuarem a referida demonstração.
2. As demonstrações funcionais serão efetuadas através de um ato público onde todos os concorrentes poderão comparecer.
3. Para o efeito previsto nos números anteriores, os concorrentes deverão apresentar-se munidos da respetiva identificação e de comprovativo ou declaração que confira poderes para representar a entidade, emitida por quem tem poderes para a obrigar.
4. A demonstração funcional será efetuada com base no documento de guião entregue na plataforma eletrónica pelo concorrente, conforme o estipulado no número 2 da cláusula 17.^a – documentos que constituem a proposta, do presente programa.

Cláusula 20^a

Preço Base

1. **O Preço Base** do procedimento é fixado em **275.000,00 € (duzentos e setenta e cinco mil euros)**.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, nomeadamente, todo o fornecimento dos materiais/bens necessários e adequados à execução do contrato, mão-de-obra, deslocações, etc.
3. O preço constante na proposta deverá ser indicado em algarismos, nos termos do disposto no artigo 60.º do CCP.

Cláusula 21^a

Local de Execução do Contrato

Os serviços objeto do contrato serão prestados, nas instalações da EMPA ou remotamente, mediante autorização desta, a partir das instalações da Segunda Contraente ou em teletrabalho.

Cláusula 22^a

Critério de Adjudicação

1. O critério de adjudicação é o da proposta economicamente mais vantajosa para a entidade adjudicante na modalidade de “**multifator**” nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, conforme **Anexo I - Critérios de Adjudicação**.

Cláusula 23^a

Critério de desempate

Em caso de empate entre duas ou mais propostas, adota-se como critério de desempate, os fatores identificados no **Anexo I – Critérios de Adjudicação**.

Cláusula 24^a

Documentos de Habilitação

1. O concorrente a quem for adjudicado o objeto do presente procedimento deve apresentar, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da notificação da adjudicação, os seguintes documentos e comprovativos, ou disponibilização de acesso para a sua consulta online, de que se encontra nas seguintes situações:
 - a) Declaração a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 81.º do CCP, conforme o modelo constante do Anexo II do CCP;
 - b) Documentos comprovativos que não se encontra nas situações previstas nas alíneas d), e) e i) do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.
 - c) Certidão do registo comercial, com todas as inscrições em vigor, para identificação dos titulares dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência que se encontrem em efetividade de funções;
 - d) Registo criminal de pessoa coletiva, nos termos do n.º 1 do artigo 83.º-A do CCP;
 - e) Identificação do gestor de contrato;
 - f) Identificação de quem vem outorgar o contrato;
 - g) Registo Central do Beneficiário Efetivo;

2. Não se verificando a apresentação dos documentos de habilitação no prazo referido no número anterior, facto determinante da caducidade da adjudicação, fica desde já notificado o adjudicatário para se pronunciar, querendo, no prazo de 2 (dois) dias úteis, após o termo do prazo indicado no número 1, e para os efeitos do n.º 2 do artigo 86.º do CCP.
3. Quando as situações previstas no número anterior se verifiquem por facto que não seja imputável à entidade adjudicatária, a entidade adjudicante concede à entidade adjudicatária um prazo de 5 dias úteis para suprimimento das irregularidades detetadas nos documentos de habilitação, sob pena de caducidade da adjudicação.

Cláusula 25ª

Contrato

A minuta do contrato é enviada, para aceitação, ao adjudicatário, considerando-se aceite pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos cinco dias subsequentes à respetiva notificação.

Cláusula 26ª

Omissões

Em tudo o não especificado no presente convite, aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, bem como as demais disposições legislativas e regulamentares aplicáveis.

ANEXO X.1 – Demonstração funcional

1. A avaliação da plataforma consistirá na demonstração funcional da capacidade de o concorrente implementar uma plataforma que permita gerir os processos de front-office no portal de serviços e de back-office na aplicação de back-office para a gestão de barreiras à acessibilidade, para o plano de investimentos e para a fiscalização.
2. A demonstração deve ser desenvolvida sobre a mesma plataforma de CRM de mercado proposta para a implementação e, para a demonstração, não deverá existir qualquer dependência de infraestrutura ou logística da EMPA.
3. Na demonstração deve ser possível verificar que a plataforma é totalmente web responsive e com um layout intuitivo para o utilizador.
4. A demonstração funcional da plataforma deve considerar um conjunto mínimo de cenários, ou casos de uso, para permitir a avaliação pretendida.
5. Deverão ser utilizados dados fictícios para efeitos de demonstração. Deverão ser simuladas ações e operações que dependam de outros sistemas da EMPA ou em geral da iAP.
6. Cenários a demonstrar:

Cenário/Caso de uso	
ID	GER01- Autenticação na plataforma com vários métodos de autenticação (front-office e back-office)
Objetivos	Capacidade de efetuar a autenticação na plataforma com vários métodos de autenticação.
Pressupostos	Deverá ser desenvolvido mecanismo API para simular autenticação com a Chave Móvel Digital (CMD) e, também, autenticação com utilizador e palavra-passe
Ações	Passo 1 - Demonstrar as seguintes formas de autenticação na plataforma: - Autenticação de utilizadores internos (ou seja, utilizador EMPA) – através de repositório de utilizadores internos, nomeadamente Active Directory - Autenticação de utilizadores externos (ou seja, entidades Parceiras) e Autenticação de Cidadãos - através de utilizador e palavra-passe e Chave Móvel Digital, utilizando a API mencionada no pressuposto
	Passo 2 - Demonstrar que utilizadores não credenciados não terão acesso à plataforma
	Passo 3 - Demonstrar as validações de segurança e controlo de acessos, nomeadamente, que um utilizador tem permissão para ver apenas dados relativos ao seu perfil ou à sua entidade

Cenário/Caso de uso	
ID	GER02- Gestão de perfis e permissões de utilizadores
Objetivos	Capacidade de gerir utilizadores e respetivas permissões sobre a plataforma e os dados
Pressupostos	
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de administrador do sistema
	Passo 2 - Listar utilizadores, abrir características de um utilizador, alterar o seu perfil, alterar permissões
	Passo 3 - Criar novo utilizador, atribuir perfil e permissões

Cenário/Caso de uso	
ID	GER03 -Exportação e importação de dados para excel em back-office
Objetivos	Capacidade de exportar dados para excel e importar dados a partir de um excel
Pressupostos	
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa de coordenação da EMPA
	Passo 2 - Visualizar lista de barreiras à acessibilidade, com ID, assunto, data de entrada, estado do SLA, gestor
	Passo 3 - Exportar lista visualizada para um ficheiro excel, iniciando o download automaticamente
	Passo 4 - Apresentar um ficheiro excel com lista de atividades do plano de investimentos, com local, descrição, estado, orçamento, prazo
	Passo 5 - Executar uma importação inicial de dados a partir do ficheiro excel para as atividades do plano de investimentos, com possibilidade de fazer o mapeamento de campos entre o excel e a entidade atividades do plano de investimentos na plataforma

Cenário/Caso de uso	
ID	GER04- Auditoria à plataforma
Objetivos	Capacidade de auditar ações e alterações de dados na plataforma
Pressupostos	Um log audit deve conter o parâmetro alterado, o utilizador que executou, a data e hora de execução, o valor original e o valor final
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa de coordenação da EMPA
	Passo 2- Pesquisar e visualizar uma barreira à acessibilidade
	Passo 3- A partir da interface de utilizador de visualização da barreira à acessibilidade entrar na opção de auditoria e visualizar as alterações executadas nos parâmetros da situação
	Passo 4- Sobre uma alteração à barreira à acessibilidade, visualizar o parâmetro alterado, o utilizador que executou a alteração a data e hora da alteração e o valor original e o valor final do parâmetro

Cenário/Caso de uso	
ID	GER05 -Pesquisa global em back-office
Objetivos	Capacidade de pesquisa global na plataforma
Pressupostos	A pesquisa deve incidir sobre dados existentes na plataforma
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa de coordenação da EMPA
	Passo 2- A plataforma dispõe de um campo/área de pesquisa global sempre visível no topo da página ou no menu, ou equivalente, de acesso rápido e simples
	Passo 3- No campo de pesquisa global escrever o nome de um cidadão que reportou uma barreira à acessibilidade e pesquisar/submeter a pesquisa
	Passo 4- Verificar o resultado da pesquisa onde deve ser apresentada a lista de resultados e onde se pode identificar o cidadão pesquisado
	Passo 5- No campo de pesquisa global escrever o nome de uma atividade/local do plano de investimentos e pesquisar/submeter a pesquisa
	Passo 6- Verificar o resultado da pesquisa onde deve ser apresentada a lista de resultados e onde se pode identificar a(s) atividade(s) ou local pesquisados
	Passo 7- Selecionar um resultado da pesquisa para consultar a informação da respetiva entidade

Cenário/Caso de uso	
ID	REC01- Reportar uma barreira à acessibilidade
Objetivos	Capacidade de reportar uma barreira à acessibilidade por um cidadão, por um parceiro da EMPA e por um utilizador da EMPA
Pressupostos	O reporte de uma barreira à acessibilidade deve ser efetuada em front-office, no portal de serviços, excetuando os utilizadores da EMPA que poderão criar o registo de uma barreira à acessibilidade em back-office
Ações	Passo 1 - Abrir o portal de serviços num navegador web
	Passo 2- Selecionar no menu, ou numa área da interface do utilizador, barreira à acessibilidade para abrir o respetivo formulário e selecionar novo para criar novo reporte
	Passo 3- Identificar o cidadão, caracterizar e descrever a barreira à acessibilidade, incluindo nome e um contacto do cidadão, incluindo identificação do serviço público, local, tipo de situação e uma descrição da mesma
	Passo 4- Georreferenciar o local, selecionando um ponto no mapa
	Passo 5- No portal, notifica o cidadão de que a barreira à acessibilidade foi criada com sucesso e indica o ID a usar para futura consulta do estado da situação
	Passo 6- Envio de email de confirmação do registo do reporte efetuado, para consulta do seu estado

Cenário/Caso de uso	
ID	REC02 -Tratar uma barreira à acessibilidade (back-office)
Objetivos	Capacidade de tratar uma barreira à acessibilidade via um processo com fluxo estruturado e controlo dos prazos de resposta
Pressupostos	O tratamento de um processo de barreira à acessibilidade deve obedecer a um conjunto de regras de tratamento obrigatórias e outras opcionais
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de barreiras à acessibilidade e visualizar a fila de trabalho com as barreiras à acessibilidade pendentes
	Passo 3- Abrir o formulário do reporte de uma barreira à acessibilidade, analisar, instruir o processo com os dados relevantes
	Passo 4- Solicitar um parecer a entidade externa a partir do reporte usando um template de parecer. É criada uma tarefa para o representante da entidade e enviado email com resumo de pareceres solicitados, no final do dia
	Passo 5- Recebe resposta de parecer, visível na fila de trabalho das barreiras à acessibilidade, e analisa a sequência a dar ao reporte
	Passo 6- Criar um pedido de fiscalização a partir do reporte. Este gera uma tarefa na fila de trabalho dos fiscais da respetiva zona de território
	Passo 7- Criar uma informação de inconformidade para os planos de investimento a partir do reporte. Esta informação gera uma atividade no plano de investimentos
	Passo 8- Responder ao Cidadão, caso este tenha disponibilizado o seu endereço de email na criação do reporte da barreira à acessibilidade, com a resolução ou evolução da situação

Cenário/Caso de uso	
ID	REC03- Dashboards operacional sobre barreiras à acessibilidade
Objetivos	Capacidade de disponibilizar informação de gestão operacional sobre os processos de barreiras à acessibilidade
Pressupostos	A criação de dashboards deve ser uma propriedade nativa da plataforma
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de dashboard/indicadores/reporting e visualizar a informação relativa à gestão de barreiras à acessibilidade
	Passo 3- Visualizar o número de barreiras à acessibilidade por tipo e por período temporal, por utilizador, por cumprimento de SLA, prioridade, estado, etc.
	Passo 4- Selecionar um gráfico e efetuar o drill down sobre os dados selecionados, visualizando outras dimensões associadas ao dado original selecionado

Cenário/Caso de uso	
ID	REC04- Questionário de satisfação
Objetivos	Capacidade de auscultar os cidadãos sobre o processo e satisfação de forma simples e agregando resultados
Pressupostos	O desenho do questionário é elaborado na plataforma através de um designer gráfico e disponibilizado no portal de serviços
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de questionários
	Passo 3- Criar novo questionário, adicionar objetos e escrever as perguntas a colocar, adicionar objetos e formatar tipo de resposta e/ou diferentes formatos, texto/sim-não/0-5/lista de opções
	Passo 4- Finalizar e submeter a aprovação/ publicar questionário
	Passo 5- Enviar email ao cidadão com url para responder ao questionário e disponibilizar url na página de consulta do estado da situação quando no estado concluído

Cenário/Caso de uso	
ID	REC05- Consultar estado de barreira à acessibilidade (front-office)
Objetivos	Capacidade de disponibilizar informação sobre o estado da barreira à acessibilidade ao cidadão
Pressupostos	O cidadão acede ao portal de serviços
Ações	Passo 1 - Abrir o portal de serviços num navegador web
	Passo 2- Selecionar no menu, ou numa área da interface do utilizador, barreira à acessibilidade para abrir o respetivo formulário e selecionar consulta de estado
	Passo 3- Introduzir o ID da barreira à acessibilidade e o contacto indicado quando da respetiva criação
	Passo 4- Visualizar os dados da barreira à acessibilidade e o seu estado
	Passo 5- Se o estado da barreira à acessibilidade for fechada/concluída selecionar o url indicado para responder ao questionário

Cenário/Caso de uso	
ID	INV01- Consultar planos de investimentos
Objetivos	Capacidade de gerir atividades do plano de investimentos
Pressupostos	Acesso à plataforma via back-office
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de plano de investimentos e visualizar a lista de atividades do plano
	Passo 3- Selecionar uma atividade e verificar a informação que a caracteriza: Serviço público, local, inconformidade, plano de resolução, orçamento, entidade responsável, etc.

Cenário/Caso de uso	
ID	INV02- Criar nova atividade no plano de investimentos
Objetivos	Capacidade de adicionar nova atividade ao plano de investimentos em back-office
Pressupostos	
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de plano de investimentos e visualizar a lista de atividades do plano e selecionar novo para criar nova atividade
	Passo 3- Identificar o Serviço público, local, inconformidade, plano de resolução, orçamento, entidade responsável, etc.

Cenário/Caso de uso	
ID	INV03- Solicitar fiscalização
Objetivos	Capacidade de solicitar fiscalização de atividades em incumprimento do plano
Pressupostos	Acesso à plataforma via back-office
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de plano de investimentos e visualizar a lista de atividades do plano e filtrar por data de conclusão prevista
	Passo 3- Selecionar atividade com data de conclusão prevista ultrapassada e verificar evolução dos trabalhos
	Passo 4- Criar um pedido de fiscalização a partir da atividade. Este gera uma tarefa na fila de trabalho dos fiscais da respetiva zona de território

Cenário/Caso de uso	
ID	INV04- Mapa de monitorização de investimentos e desvios, relatório com desvios ao plano
Objetivos	Capacidade de disponibilizar informação de gestão operacional sobre o plano de investimentos e a evolução das suas atividades
Pressupostos	Acesso à plataforma via back-office
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de dashboard/indicadores/reporting e visualizar a informação relativa ao plano de investimentos
	Passo 3- Visualizar o número de atividades por geografia e por tipo de intervenção, por período temporal, por entidade responsável, por cumprimento de plano, prioridade, estado, etc.
	Passo 4- Selecionar um gráfico e efetuar o drill down sobre os dados selecionados, visualizando outras dimensões associadas ao dado original selecionado

Cenário/Caso de uso	
ID	INV05- Criar notificação à entidade responsável por um desvio ao plano para atualização de informação
Objetivos	Capacidade de comunicar e articular com as entidades responsáveis pela execução das atividades a atualização destas e outros planos de ação para a sua resolução
Pressupostos	Acesso à plataforma via back-office
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de plano de investimentos e visualizar a lista de atividades do plano e selecionar atividade com desvio
	Passo 3- Criar um pedido de atualização desta atividade à entidade responsável. Este gera uma notificação no portal de serviços à entidade que será visível no próximo login

Cenário/Caso de uso	
ID	INV06- Alterar atividade (front-office)
Objetivos	Capacidade de disponibilizar uma interface às entidades gestoras das atividades do plano de investimentos para atualizarem as atividades
Pressupostos	O acesso à plataforma pelas entidades parceiras da EMPA é feito via portal de serviços autenticado
Ações	Passo 1 - Fazer login no portal de serviços com utilizador com perfil e permissões de entidade parceira da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de plano de investimentos e visualizar as notificações sobre atividades. Estas são tarefas de atualização de informação que identificam a atividade em causa
	Passo 3- Abrir a atividade e atualizar a informação relativa ao plano de execução com as respetivas datas, o estado e, eventualmente, o orçamento associado à atividade

Cenário/Caso de uso	
ID	FIS01- Consultar lista de trabalho pendente
Objetivos	Capacidade de disponibilizar uma ferramenta de gestão de fiscalizações
Pressupostos	Acesso à plataforma via portal de serviços
Ações	Passo 1- Fazer login no portal de serviços com utilizador com perfil e permissões de entidade parceira da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de fiscalização e visualizar as tarefas de fiscalização pendentes, relativas à área geográfica e/ou locais geridos pela entidade parceira
	Passo 3- Abrir uma tarefa e consultar a informação de fiscalização a realizar

Cenário/Caso de uso	
ID	FIS02- Distribuição de ações de fiscalização por geografia e fiscal
Objetivos	Capacidade de distribuir ações de fiscalização por fiscais de acordo com regras de distribuição geográfica e regras de entidades gestoras de locais
Pressupostos	Acesso à plataforma via portal de serviços
Ações	Passo 1- Fazer login no portal de serviços com utilizador com perfil e permissões de uma entidade parceira A
	Passo 2- Selecionar a área de fiscalização e visualizar as tarefas de fiscalização pendentes, relativas à área geográfica e/ou locais geridos pela entidade parceira A
	Passo 3- Fazer login no portal de serviços com utilizador com perfil e permissões de uma entidade parceira B
	Passo 4- Selecionar a área de fiscalização e visualizar as tarefas de fiscalização pendentes, relativas à área geográfica e/ou locais geridos pela entidade parceira B
	Passo 5- Conclusões sobre a verificação da segregação de informação entre a entidade A e a entidade B

Cenário/Caso de uso	
ID	FIS03- Realizar fiscalização, registo de inconformidades
Objetivos	Capacidade de realizar ações de fiscalização no terreno e registar inconformidades
Pressupostos	Acesso à plataforma via portal de serviços
Ações	Passo 1- Fazer login no portal de serviços com utilizador com perfil e permissões de entidade parceira da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de fiscalização e visualizar as tarefas de fiscalização pendentes, relativas à área geográfica e/ou locais geridos pela entidade parceira
	Passo 3- Abrir uma tarefa e preencher um questionário de inspeção do local relativo à fiscalização a realizar. Este deve ter pelo menos 10 perguntas de resposta sim-não, 2 perguntas de resposta tipificada sobre as inconformidades e 1 campo de texto livre para descrição da situação pelo fiscal

Cenário/Caso de uso	
ID	FIS04- Gestão de inconformidades, Mapa de inconformidades
Objetivos	Capacidade de disponibilizar informação de gestão operacional sobre fiscalizações e inconformidades
Pressupostos	Acesso à plataforma via back-office
Ações	Passo 1 - Fazer login na plataforma com utilizador com perfil e permissões de equipa técnica da EMPA
	Passo 2- Selecionar a área de fiscalização, visualizar a lista de ações de fiscalização e filtrar por estado com inconformidade
	Passo 3- Abrir uma ação de fiscalização e verificar se a origem é uma barreira à acessibilidade reportada ou uma atividade do plano de investimentos
	Passo 4- Se a origem for uma barreira à acessibilidade reportada, cria uma atividade no plano de investimentos. Se a origem for uma atividade com desvio de prazo, cria notificação à entidade gestora do local para atualizar informação da atividade
	Passo 5- Selecionar a área de dashboard/indicadores/reporting e visualizar a informação relativa à fiscalização
	Passo 6- Visualizar o número de fiscalizações e o número de inconformidades por tipo e por período temporal, por entidade gestora do local, por estado, etc.
	Passo 7- Selecionar um gráfico e efetuar o drill down sobre os dados selecionados, visualizando outras dimensões associadas ao dado original selecionado

Anexo II – Declaração de inexistência de Conflitos

.... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de.... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento de concorrentes, firmas, números de identificação fiscal e sedes), declara, sem reservas, que a sua representada e todos os membros da equipa técnica:

- a) Não está abrangida, na presente data, por quaisquer conflitos de interesses relacionados com o objeto do procedimento de formação do contrato n.º , nomeadamente, interesses económicos, afinidades políticas ou nacionais, relações familiares ou afetivas ou qualquer outra ligação ou comunhão de interesses relevante;
- b) Se durante o procedimento de formação e execução do contrato tiver conhecimento de qualquer situação que possa constituir ou suscitar um conflito de interesses, informará de imediato o serviço adjudicante.

Assinatura

Data

Anexo III – Declaração de Confidencialidade

.... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de.... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento de concorrentes, firmas, números de identificação fiscal e sedes) declara que a sua representada se obriga a respeitar o dever de sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, nos termos previstos no caderno de encargos.

Assinatura

Data

Anexo IV - MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA/SEGURO-CAUÇÃO PARA GARANTIA DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO (n.º 5 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos)

Garantia Bancária/Seguro-Caução N.º _____

Em nome e a pedido de (1) _____, vem a (a) (2) _____ pelo presente documento, prestar, a favor da Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, uma garantia bancária/seguro-caução (3), até ao montante de _____ € (4) _____ (valor por extenso), destinado a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo (s) garantido (s) no âmbito do processo relativo à adjudicação do (5) _____ nos termos e para efeitos previstos nos artigos 88.º a 90.º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde a ___ % do valor total da adjudicação acima mencionada e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, logo que interpelado por simples notificação escrita por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros (6) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objecções do (s) garantindo (s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida até que seja expressamente autorizada a sua libertação pela entidade beneficiária, não podendo ser anulada ou alterada sem esse mesmo consentimento e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

_____ (7), ____ de _____ de _____

Assinatura,

- (1) – Identificação completa do Adjudicatário;
- (2) – Identificação completa da Instituição que garante;
- (3) – Eliminar o que não interessa;

- (4) – O valor deve corresponder a % do total da adjudicação, com exclusão do IVA;
- (5) – Designação do contrato;
- (6) – Eliminar o que não interessa;
- (7) – Localidade.

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

14/EMPA/2022

Concurso Público

Programa de Concurso

ANEXO I - Critérios de Adjudicação

Cláusula XXª – Critério de adjudicação

1. A adjudicação será efetuada utilizando o critério da proposta economicamente mais vantajosa para a entidade adjudicante, na modalidade “**Multifator**”, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP aprovado pelo DL nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, de acordo com os seguintes fatores e respetiva ponderação:
 - a. PP – Preço da Proposta, com ponderação de 30%;
 - b. QT – Qualidade Técnica, com ponderação de 15%;
 - c. DF – Demonstração Funcional, com ponderação de 30%;
 - d. QE – Qualificação da Equipa, com ponderação de 25%;
2. A pontuação global (PG) é calculada com base na seguinte fórmula:
$$PG = (30\% \times PP) + (15\% \times QT) + (30\% \times DF) + (25\% \times QE)$$
O valor de PG será arredondado às décimas por excesso.
3. A escala de pontuação de cada fator e subfactor, bem como os demais elementos que constituem o critério de adjudicação, constam do Anexo X. do presente documento.

Cláusula XXª – Critério de desempate

1. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, adota-se como critério de desempate, sucessivamente:
 - a. a pontuação mais elevada no fator “Preço da Proposta”;
 - b. a pontuação mais elevada no fator “Demonstração Funcional”;
 - c. a pontuação mais elevada no fator “Qualificação da Equipa”;
 - d. a pontuação mais elevada no fator “Qualidade Técnica”;
2. No caso de persistir o empate após aplicação do método referido no número anterior, será efetuado um sorteio, a realizar em sessão pública, da qual será lavrada ata, e para a qual todos os interessados serão convocados com a antecedência mínima de 2 dias. Os concorrentes deverão apresentar-se munidos da respetiva identificação e de comprovativo ou declaração que confira poderes para representar a entidade, emitida por quem tem poderes para a obrigar. O sorteio realizar-se-á independentemente da eventual ausência de um ou mais concorrentes. A ordenação das propostas empatadas será fixada pela ordem de extração. Será adjudicada a proposta sorteada em 1.º lugar.

ANEXO X.2 – Fatores que densificam o critério de adjudicação

1. A adjudicação das propostas é feita de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa para a entidade adjudicante, na modalidade “**Multifator**”, tendo em conta os seguintes fatores e respetiva ponderação:
 - a. PP – Preço da Proposta, com ponderação de 30%;
 - b. QT – Qualidade Técnica, com ponderação de 15%;
 - c. DF – Demonstração Funcional, com ponderação de 30%;
 - d. QE – Qualificação da Equipa, com ponderação de 25%;

2. A pontuação a atribuir a cada concorrente no fator “Preço” (PP) será obtida através da seguinte fórmula:

$$PP = 10 - 10 \times \left(\frac{PC}{PB} \right)^{10 \times \pi}$$

Onde

- PC = Proposta do concorrente
- PB = Preço Base indicado no Caderno de Encargos

O valor de PP será arredondado às décimas por excesso.

3. A pontuação a atribuir no fator “Qualidade Técnica” (QT) será obtida através dos seguintes critérios, mediante os quais se pretende avaliar a visão global que proponente apresente para a solução, a arquitetura funcional e aplicacional para suportar essa visão, bem como a correspondência das mesmas com a plataforma tecnológica para suportar a solução, considerando o conteúdo do Caderno de Encargos:

Qualidade Técnica	Pontuação
Excelente adequação da visão global para a solução, correspondente arquitetura funcional e aplicacional para suportar essa visão, bem como a correspondência das mesmas com a plataforma tecnológica disponível para suportar a solução, face aos requisitos colocados. Não suscita qualquer dúvida.	10 pontos
Boa adequação da visão global para a solução, correspondente arquitetura funcional e aplicacional para suportar essa visão, bem como a correspondência das mesmas com a plataforma tecnológica disponível para suportar a solução, face aos requisitos colocados, todavia suscita uma, duas, ou três dúvidas na respetiva adequação.	6 pontos
Aceitável adequação da visão global para a solução, correspondente arquitetura funcional e aplicacional para suportar essa visão, bem como a correspondência das mesmas com a plataforma tecnológica disponível para suportar a solução, face aos requisitos colocados, todavia suscita quatro ou mais dúvidas na respetiva adequação.	2 pontos

4. A pontuação a atribuir no fator “Demonstração Funcional” (DF) será obtido através dos seguintes critérios:

Cenário/Caso de uso	Pontuação	
	Conclui a apresentação com sucesso	Falha na demonstração
GER01- Autenticação na plataforma com vários métodos de autenticação (front-office e back-office)	+0.5	-0.5
GER02- Gestão de perfis e permissões de utilizadores	+0.5	-0.5
GER03 -Exportação e importação de dados para excel em back-office	+0.5	-0.5
GER04- Auditoria à plataforma	+0.5	-0.5
GER05 -Pesquisa global em back-office	+0.5	-0.5
REC01- Criar uma barreira à acessibilidade	+0.5	-0.5
REC02 -Tratar uma barreira à acessibilidade (back-office)	+0.5	-0.5
REC03- Dashboards operacional sobre barreiras à acessibilidade	+0.5	-0.5
REC04- Questionário de satisfação	+0.5	-0.5
REC05- Consultar estado de barreira à acessibilidade (front-office)	+0.5	-0.5
INV01- Consultar planos de investimentos	+0.5	-0.5
INV02- Criar nova atividade no plano de investimentos	+0.5	-0.5
INV03- Solicitar fiscalização	+0.5	-0.5
INV04- Mapa de monitorização de investimentos e desvios, relatório com desvios ao plano	+0.5	-0.5
INV05- Criar notificação à entidade responsável por um desvio ao plano para atualização de informação	+0.5	-0.5
INV06- Alterar atividade (front-office)	+0.5	-0.5
FIS01- Consultar lista de trabalho pendente	+0.5	-0.5
FIS02- Distribuição de ações de fiscalização por geografia e fiscal	+0.5	-0.5
FIS03- Realizar fiscalização, registo de inconformidades	+0.5	-0.5
FIS04- Gestão de inconformidades, Mapa de inconformidades	+0.5	-0.5

O valor de QE será arredondado às décimas por excesso.

5. A pontuação a atribuir no fator “Qualificação da Equipa” (QE) será obtido através dos seguintes critérios:

Subfactores	Ponderação	Pontuação
Gestor de Projeto (GP)	15%	0 a 10
Consultor Estratégico (CE)	25%	0 a 10
Arquiteto (Arq)	20%	0 a 10
Consultor Funcional (CF)	15%	0 a 10
Consultor Tecnológico (CT)	10%	0 a 10
Web Designer, consultor de UX/UI (WD)	15%	0 a 10

A pontuação para o fator “Qualificação da Equipa” (QE) será assim calculada com base na seguinte fórmula:

$$QE = (15\% \times GP) + (25\% \times CE) + (20\% \times Arq) + (15\% \times CF) + (10\% \times CT) + (15\% \times WD)$$

Em que cada um dos perfis será avaliado da seguinte forma:

Gestor de Projeto (GP)			
Valorização de certificação	Não apresenta	Apresenta	
PMI PMP – Project Management Professional ou IPMA Level C – Certified Project Manager (ou superior)	0	5	
Valorização de experiência profissional em	Não apresenta	Até 2 projetos	Mais de 2 projetos
Em Gestão de Projetos na Administração Pública em Portugal	0	2	5

Consultor Estratégico (CE)			
Valorização de certificações em	Não apresenta	Apresenta	
Gestão da Mudança: Prosci Change Practitioner	0	4	
Valorização de experiência profissional em			
Em projetos com plataforma de CRM na Administração Pública em Portugal, com desenho e implementação de processos de atendimento ao cidadão	Não apresenta	Até 10 projetos	Mais de 10 projetos
	0	1	3
Em projetos com conceção e implementação de soluções de anomalias e de oportunidades de melhoria na Administração Pública em Portugal	Não apresenta	Até 2 projetos	Mais de 2 projetos
	0	1	3

Arquiteto (Arq)			
Valorização de certificação em	Não apresenta	Apresenta	
Certificação técnica na tecnologia CRM proposta para a implementação	0	3	
Valorização de experiência profissional em			
Em projetos com plataforma de CRM na Administração Pública em Portugal, com desenho e implementação de processos de atendimento ao cidadão	Não apresenta	Até 10 projetos	Mais de 10 projetos
	0	1	3
Em projetos com conceção e implementação de soluções de anomalias e de oportunidades de melhoria na Administração Pública em Portugal	Não apresenta	Até 2 projetos	Mais de 2 projetos
	0	1	2
Na definição de modelos de dados mestres de Cidadãos e gestão de entidades no contexto da Administração Pública em Portugal	Não apresenta	Até 2 projetos	Mais de 2 projetos
	0	1	2

Consultor Funcional (CF)			
Valorização de certificação em	Não apresenta	Apresenta	
Certificação técnica na tecnologia CRM proposta para a implementação	0	3	
Valorização de experiência profissional em	Não apresenta	Até 2 projetos	Mais de 2 projetos
Em projetos com plataforma de CRM, na Administração Pública em Portugal, com desenho e implementação de processos de atendimento ao cidadão	0	1	3
Em projetos com desenho e implementação de processos de <i>customer service</i> , na Administração Pública em Portugal	0	1	2
Em projetos com definição e implementação de catálogos de serviços e portais de serviços, na Administração Pública em Portugal	0	1	2

Consultor Tecnológico (CT)		
Valorização de certificação em	Não apresenta	Apresenta
Certificação técnica na tecnologia CRM proposta para a implementação	0	4
Valorização de experiência profissional em	Não apresenta	Apresenta
Em pelo menos 2 projeto de implementação de plataformas CRM	0	3
Em pelo menos 1 projeto de integração com utilização de <i>Service Oriented Architecture</i> (SOA)	0	3

Web Designer, consultor de UX/UI (WD)			
Valorização de experiência profissional em	Não apresenta	Até 2 projetos	Mais de 2 projetos
Em projetos na Administração Pública em Portugal	0	2	5
Em projetos com desenho da identidade gráfica, UX/UI	0	2	5

O valor de QE será arredondado às décimas por excesso.