

CONCURSO PÚBLICO

Com publicação de anúncio no Jornal Oficial da União Europeia

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E EVOLUTIVA
DO BALCÃO DOS FUNDOS**

CADERNO DE ENCARGOS

(Processo n.º R/162/2024)



PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS.....	3
Cláusula 1.ª - OBJETO.....	3
Cláusula 2.ª - PARTES CONTRATANTES	3
Cláusula 3.ª - PREVALÊNCIA	3
Cláusula 4.ª - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	4
Cláusula 5.ª - LOCAL DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	4
Cláusula 6.ª - PODER DE CONFORMAÇÃO DA PRESTAÇÃO PELA AGÊNCIA, I.P.	4
Cláusula 7.ª - OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA, I.P.	5
Cláusula 8.ª - OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE.....	5
Cláusula 9.ª - NÚMERO E PERFIL DOS COLABORADORES DO COCONTRATANTE	6
Cláusula 10.ª - SUBSTITUIÇÃO DOS COLABORADORES QUE INTEGRAM A PROPOSTA ADJUDICADA	7
Cláusula 11.ª - TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL	8
Cláusula 12.ª - PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS	9
Cláusula 13.ª - DEVER DE SIGILO.....	9
Cláusula 14.ª - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	11
Cláusula 15.ª - CONFLITO DE INTERESSES E RESPONSABILIDADE.....	15
Cláusula 16.ª - PREÇO BASE E PREÇO CONTRATUAL	15
Cláusula 17.ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	17
Cláusula 18.ª - ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	18
Cláusula 19.ª - CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO	18
Cláusula 20.ª - PENALIDADES.....	18
Cláusula 21.ª - FORÇA MAIOR.....	20
Cláusula 22.ª – INCIDENTES DE CIBERSEGURANÇA.....	21
Cláusula 23.ª – RESOLUÇÃO POR PARTE DA AGÊNCIA, I.P.	23
Cláusula 24.ª – RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE	23
Cláusula 25.ª - DEVERES DE INFORMAÇÃO	24
Cláusula 26.ª - COMUNICAÇÕES	24
Cláusula 27.ª - CAUÇÃO	24
Cláusula 28.ª - REGRA DE INFORMAÇÃO E PUBLICIDADE	25
Cláusula 29.ª - DESEMPENHO AMBIENTAL	25
Cláusula 30.ª - DESPESAS E ENCARGOS.....	26
Cláusula 31.ª - FORO COMPETENTE.....	26
Cláusula 32.ª - FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TRIBUNAL DE CONTAS.....	26
Cláusula 33.ª - DIREITO APLICÁVEL	26
Cláusula 34.ª - CONTAGEM DOS PRAZOS.....	26
Parte II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	27



PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª – OBJETO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual, desenvolvido ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do CCP, em conjugação com o disposto no artigo 130.º e seguintes do CCP, que tem por objeto principal a aquisição de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do Balcão dos Fundos, de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II do Caderno de encargos, a que corresponde o registo interno n.º R/162/2024.

Cláusula 2.ª – PARTES CONTRATANTES

1. As partes contratantes são:
 - a) A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., enquanto entidade adjudicante/contratante público;
 - b) O adjudicatário, enquanto cocontratante.
2. Os contraentes far-se-ão representar na assinatura do contrato pelos seus representantes legais ou pessoas mandatadas para o efeito.

Cláusula 3.ª – PREVALÊNCIA

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



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

Cláusula 4.ª – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 45.º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, o contrato vigora a partir da data da notificação da obtenção do visto prévio do Tribunal de Contas e terá uma vigência de 36 (trinta e seis) meses.
2. O contrato a celebrar poderá cessar em momento anterior caso se esgote o preço contratual por consumo integral das horas contratadas.
3. No caso de não serem consumidas a totalidade das horas, não haverá lugar a qualquer indemnização ou compensação ao adjudicatário/cocontratante, não existindo qualquer obrigação da Agência, I.P., de utilização do número total de horas contratadas.
4. O prazo de vigência do contrato não prejudica o dever de cumprimento das obrigações acessórias que perdurem após a cessação.

Cláusula 5.ª – LOCAL DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

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

Cláusula 6.ª – PODER DE CONFORMAÇÃO DA PRESTAÇÃO PELA AGÊNCIA, I.P.

1. Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites e termos do Caderno de Encargos, e da Proposta adjudicada, o Cocontratante aceita expressamente os poderes da Agência, I.P., nos termos dos artigos 302.º e seguintes do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação dos serviços a prestar, com vista a atingir os objetivos globais da presente prestação de serviços.



2. O poder de conformação a que se refere o número anterior não prejudica nem diminui os deveres do Cocontratante de afetação dos recursos e desenvolvimento dos serviços encetando todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato.

Cláusula 7.ª – OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA, I.P.

Constituem obrigações da Agência, I.P.:

- a) Promover junto das entidades intervenientes o acesso e comunicabilidade necessários à boa prossecução do serviço;
- b) Participar em reuniões de preparação da metodologia de trabalho a adotar;
- c) Prestar os necessários esclarecimentos ao cocontratante;
- d) Efetuar a monitorização do serviço prestado;
- e) Informar o cocontratante sempre que tenha conhecimento prévio de algum evento que possa causar impacto relevante no serviço a prestar;
- f) Proceder à devolução atempada das faturas apresentadas pelo Cocontratante, sempre que as mesmas não estejam em condições de ser validadas, e proceder ao pagamento das faturas validadas no prazo previsto no presente Caderno de encargos.

Cláusula 8.ª – OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

1. Nos termos do contrato a celebrar, o Cocontratante obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral, adequado e pontual cumprimento do objeto do contrato, considerando as finalidades a que o mesmo se destina.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações principais:
 - a) Preparar, planear e coordenar a execução de todos os serviços necessários e adequados à melhor execução do contrato, em conformidade com as Especificações Técnicas previstas no presente Caderno de Encargos, e de acordo com a respetiva proposta e em articulação com a Agência, I.P., bem como de todas as obrigações daí decorrentes;
 - b) Participar nas reuniões de preparação, de acompanhamento ou esclarecimento convocadas para o efeito pela Agência, I.P., com a presença obrigatória do gestor de projeto afeto à prestação de serviços;
 - c) Prestar os serviços nos termos por si propostos e em cumprimento integral, adequado e atempado de acordo com o previsto no presente caderno de encargos;



- d) Cumprir as normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral;
 - e) Comunicar, de imediato, à Agência, I.P. quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços contratada, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
 - f) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
 - g) Desenvolver todas as diligências necessárias junto da Agência, I.P., de forma a garantir a correta e adequada implementação dos serviços contratados;
 - h) Prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é efetuada a prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se revelem necessários ou sejam solicitados pela Agência, I.P.;
 - i) Comunicar à Agência, I.P. qualquer alteração da denominação social, dos representantes legais, dos estatutos, dos gerentes, ou outras com relevância para a prestação dos serviços, designadamente, mas não de modo exclusivo, a apresentação à insolvência;
 - j) Cumprir o disposto no artigo 419.º-A do CCP, por força da alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 78/2022, de 7 de novembro, no n.º 13 do artigo 42.º do CCP, se aplicável;
 - k) Cumprir toda a legislação em vigor, designadamente o disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais;
 - l) Proceder durante a execução contratual, a expensas suas, à correção de todos os erros, irregularidades ou quaisquer outras falhas provocadas por motivos imputáveis ao cocontratante praticadas no âmbito dos serviços de manutenção, sem recurso a qualquer consumo das horas contratualizadas.
3. O Cocontratante fica ainda obrigado 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 9.ª – NÚMERO E PERFIL DOS COLABORADORES DO COCONTRATANTE

1. A prestação dos serviços deve ser executada por uma equipa, a definir pelo Cocontratante tendo em vista a adequação à melhor execução do contrato, de acordo com a definição do número de



elementos mínimo por perfil obrigatórios e respectivas características descritas na Parte II do Caderno de Encargos.

2. Compete ao Cocontratante a alocação dos diferentes membros da equipa proposta para a adequada e tempestiva execução da prestação dos serviços.
3. Compete ao Cocontratante alocar os recursos humanos necessários para garantir a prestação dos serviços contratados e assegurar a máxima adequação das competências de cada um deles à realização das ações compreendidas nas áreas de conhecimento identificadas no presente caderno de encargos, sem prejuízo do cumprimento do adicionalmente exigido nas especificações técnicas do caderno de encargos.

Cláusula 10.ª – SUBSTITUIÇÃO DOS COLABORADORES QUE INTEGRAM A PROPOSTA ADJUDICADA

1. O Cocontratante poderá substituir qualquer elemento da equipa afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador com *curriculum* idêntico, ou superior, desde que o solicite à Agência, I.P. com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, devendo, para o efeito, juntar os documentos necessários para comprovação dos requisitos de equivalência ao colaborador a substituir, os quais não podem ser diferentes dos requisitos mínimos definidos para cada perfil na parte II do caderno de encargos.
2. O Cocontratante deve garantir, salvo situações excecionais, que a saída do elemento da equipa substituído só ocorre após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.
3. Nos casos previstos nos números anteriores é da responsabilidade e encargo exclusivos do Cocontratante a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído estava a desenvolver.
4. O Cocontratante não poderá substituir mais do que um elemento da equipa, por trimestre.
5. À Agência, I.P. assiste o direito de exigir do Cocontratante a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso se verifique que a respetiva prestação não é satisfatória.
6. O Cocontratante deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a notificação da Agência, I.P. para esse efeito, devendo juntar igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos de experiência idênticos ou superiores ao do colaborador substituído, os quais não podem ser diferentes dos requisitos mínimos definidos para cada perfil na parte II do caderno de encargos.



7. O direito a que se refere o n.º 4 não preclude nenhum dos deveres previstos no presente Caderno de Encargos para o Cocontratante.

Cláusula 11.ª – TRANSFERÊNCIA DA PROPRIEDADE E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. Os serviços de manutenção e eventuais serviços de desenvolvimento aplicacional deles decorrentes que resultem da execução do objeto do contrato, bem como todos os resultados dos serviços prestados ao abrigo da bolsa de horas, serão considerados como obra de encomenda, nos termos do disposto do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, pertencendo à Agência, I.P. a titularidade dos mesmos, bem como a propriedade dos respetivos suportes.
2. A Agência, I.P. poderá, para seu uso exclusivo, proceder à reprodução de todos os produtos referidos no número anterior, bem como manuais e qualquer documentação elaborada e fornecida ao abrigo do presente contrato.
3. O Cocontratante não pode utilizar a favor de outras entidades, ainda que públicas, nem divulgar quaisquer elementos elaborados ao abrigo do presente contrato, salvo autorização prévia expressa por escrito da Agência, I.P.
4. A titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer obras e materiais desenvolvidos, criados, modificados ou personalizados pelo Cocontratante para a Agência, I.P. ou pela Agência, I.P. ao abrigo do Contrato, incluindo nomeadamente, escritos, relatórios, esquemas, desenhos, imagens, fotografias, especificações, parametrizações, dados em formato eletrónico e tabulações, inquéritos e questionários, invenções, inovações técnicas, *know-how*, processos, técnicas, métodos de investigação, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, (em conjunto “obras”) pertence à Agência, I.P., ao abrigo do regime da obra por encomenda e como tal cabendo exclusivamente a este todos os direitos de propriedade intelectual a elas inerentes, considerando-se contrapartida suficiente para tal a remuneração adjudicada.
5. O Cocontratante garante que todos os seus colaboradores afetos à prestação de serviços, independentemente do vínculo jurídico que possuam com o Cocontratante, foram atempadamente informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente à Agência, I.P.
6. O Cocontratante é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do Contrato,



nomeadamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.

7. O Cocontratante é responsável por qualquer reclamação formulada perante a Agência, I.P., resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando a Agência, I.P. o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do Cocontratante na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
8. No caso de a Agência, I.P. ser demandado por violação de direitos constantes dos números anteriores, o Cocontratante indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.
9. Com a aceitação dos serviços objeto do presente Contrato, ocorre a transferência da propriedade dos mesmos para a Agência, I.P., bem como de todos os documentos elaborados pelo Cocontratante previstos neste Caderno de Encargos, podendo a Agência, I.P. utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização do Cocontratante.

Cláusula 12.ª – PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

1. São da responsabilidade do Cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a Agência, I.P. venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato a celebrar, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Cocontratante indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 13.ª – DEVER DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. Nenhum documento ou dado a que o Cocontratante tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita da Agência, I.P.
3. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.



4. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato.
5. O Cocontratante garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
7. O Cocontratante obriga-se a assegurar que os funcionários, agentes ou outras pessoas afetas à execução do objeto contratual assumem um compromisso de confidencialidade e estão sujeitas às mesmas obrigações de sigilo e confidencialidade aplicáveis ao Cocontratante.
8. No âmbito do contrato a celebrar, o cocontratante obriga-se, ainda, a observar os deveres de sigilo e confidencialidade quanto a informação confidencial da entidade adjudicante, nomeadamente:
 - a) Proteger a informação confidencial de modo adequado, em termos nunca menos diligentes que aqueles que utiliza para proteger a sua própria informação confidencial;
 - b) Na sua organização interna para a prestação dos serviços, limitar a comunicação da informação confidencial aos seus agentes, funcionários ou colaboradores que a devam conhecer, em razão do seu envolvimento naquela prestação;
 - c) Garantir que os seus agentes, funcionários ou colaboradores guardam absoluto sigilo e confidencialidade em relação à informação confidencial;
 - d) Não proceder a qualquer cópia de informação confidencial, na totalidade ou em parte, salvo para utilização no âmbito da prestação dos serviços;
 - e) Não proceder à transferência ou interconexão com qualquer entidade, de quaisquer dados ou informações fornecidas pela entidade adjudicante, mesmo que não sejam informação confidencial, salvo quando devidamente autorizada por escrito.



Cláusula 14.ª – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O Cocontratante assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato em que a Agência, I.P. assume a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
2. O tratamento dos dados pessoais incidirá apenas e na estrita observância das alíneas seguintes:
 - a) Finalidade do tratamento: Garantir a prestação dos serviços conforme descrito na Cláusula 1.ª – Objeto;
 - b) Objeto e natureza do tratamento: Acesso aos dados de forma a garantir a prestação de serviços conforme descrito na Cláusula 1.ª – Objeto;
 - c) Duração do tratamento: Pelo prazo de vigência contratual, nos termos da Cláusula 5.ª do presente Caderno de encargos;
 - d) Tipos de dados pessoais: Dados de identificação pessoal (nome, número de identificação civil, NIF, NISS, data de nascimento, nacionalidade), dados de contacto (morada, número de telefone, endereço de e-mail), dados académicos ou profissionais (cargo ou função, entidade empregadora, histórico de emprego e qualificações profissionais), dados financeiros (dados bancários, informações sobre rendimentos, situação fiscal), dados relativos à saúde (informações sobre condições de saúde, se necessário para justificar apoios específicos ou para a implementação de medidas de inclusão social em projetos financiados), dados relativos a condenações penais e infrações (informações sobre condenações por crimes que possam afetar a elegibilidade para a atribuição de fundos ou a capacidade de gerir projetos financiados; informações sobre infrações passadas relacionadas com a gestão de fundos, como fraudes ou má gestão que possam impactar a capacidade de um candidato ou entidade de receber ou gerir novos financiamentos, decisões relacionadas com infrações que possam ter implicações para a elegibilidade de candidatura a fundos ou para a continuidade de projetos em curso);
 - e) Categorias dos titulares dos dados: Beneficiários de Fundos Europeus, candidatos a financiamento, participantes em projetos financiados, colaboradores da Agência, I.P., das autoridades de gestão e dos organismos intermédios, fornecedores e prestadores de serviços.
3. A atividade desenvolvida pelo Cocontratante e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados - RGPD), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e na demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.



4. O Cocontratante obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e processos definidos na metodologia de trabalho a apresentar na fase preparatória, previstas no presente caderno de encargos.
5. O Cocontratante não pode recorrer à subcontratação do tratamento de dados pessoais no âmbito do presente contrato, sem que a Agência, I.P. tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito.
6. Caso o Cocontratante recorra à subcontratação para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da Agência, I.P., o seu subcontratante fica sujeito, por contrato ou outro ato normativo ao abrigo do direito da União Europeia ou do direito nacional, às mesmas obrigações em matéria de proteção de dados pessoais que as estabelecidas no presente caderno de encargos, em particular à obrigação de apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento de dados pessoais seja conforme com os requisitos do RGPD e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, continuando o Cocontratante a ser plenamente responsável, perante a Agência, I.P., pelo cumprimento das obrigações, em matéria de proteção de dados, desse outro subcontratante.
7. O Cocontratante obriga-se, ainda, enquanto subcontratante no que respeita ao tratamento dos dados pessoais, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre a Agência, I.P., enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Agência, I.P., única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar;
 - b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pela Agência, I.P., sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito;
 - c) Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o Cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;



- d) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo do cumprimento de obrigações legais, nomeadamente para com as entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;
- e) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Agência, I.P., incluindo, no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União Europeia ou do direito nacional a que está sujeito, informando nesse caso a Agência, I.P. desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
- f) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumem, por escrito, um compromisso de confidencialidade e estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, nos precisos termos em que o próprio Cocontratante se encontra obrigado a demonstrar o cumprimento dessa obrigação, caso seja solicitado pela Agência, I.P.;
- g) Implementar todas as medidas técnicas e organizativas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, nos termos do artigo 32.º do RGPD;
- h) Tratar os dados pessoais de forma a garantir a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito, contra a sua perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e destruição ou danificação acidental ou ilícita, adotando as medidas técnicas e organizativas necessárias;
- i) Prestar assistência à Agência, I.P., através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra as suas obrigações de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos respetivos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
- j) Prestar assistência à Agência, I.P., tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD;
- k) Apagar todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e cuja conservação não decorra da obrigação de cumprimento de normas legais imperativas;
- l) Disponibilizar à Agência, I.P. todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula e no RGPD e facilitar e contribuir



- para as auditorias, incluindo as inspeções, conduzidas pela Agência, I.P. ou por outro auditor por esta mandatado, ou outras entidades com competência para o efeito;
- m) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados pessoais em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - n) Notificar a Agência, I.P., no prazo máximo de 24 horas após ter tido conhecimento de qualquer violação de dados pessoais, devendo esta notificação conter, pelo menos, a seguinte informação, sem prejuízo das demais disposições da lei:
 - i) A descrição da natureza da violação ocorrida, incluindo, as categorias e o número aproximado de titulares de dados, bem como o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
 - ii) A descrição das medidas adotadas e as propostas para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, as medidas adotadas para atenuar os seus eventuais efeitos negativos;
 - iii) A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais.
 - o) Comunicar de imediato à Agência, I.P., quaisquer reclamações ou questões levantadas pelos titulares dos dados pessoais que se relacionem com o tratamento e ou com a proteção e segurança dos respetivos dados;
 - p) Colaborar com o Encarregado de Proteção de Dados da Agência, I.P., facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
8. O Cocontratante obriga-se a conservar um registo por escrito, incluindo em formato eletrónico, de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em nome da Agência, I.P.
9. A Agência, I.P. e o Cocontratante comprometem-se a cooperar com Comissão Nacional de Proteção de Dados, a pedido desta, na prossecução das suas atribuições.
10. Atendendo à natureza, ao âmbito e à finalidade das operações de tratamentos de dados pessoais asseguradas no contrato a celebrar, o Cocontratante deverá designar um encarregado da proteção de dados conforme e para os efeitos previstos no RGPD, sempre que tal obrigação se lhe aplique.
11. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do contrato a celebrar, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Agência, I.P.



12. Sem prejuízo da eventual aplicação de penalidades previstas no contrato, o Cocontratante será responsável por todo e qualquer custo ou prejuízo, incluindo o pagamento de coimas, em que a Agência, I.P. venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do Cocontratante e ou dos seus colaboradores, representantes e outras entidades por si subcontratadas, de dados pessoais em violação da presente cláusula, do RGPD e demais legislação aplicável em matéria de dados pessoais.
13. O incumprimento de algum dos deveres constantes na presente cláusula, bem como a verificação da inexistência de garantias de *compliance*, constitui fundamento de resolução do contrato por incumprimento, sem prejuízo do dever de indemnização ao responsável pelo tratamento a que possa haver lugar, por danos sofridos ou eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 15.ª – CONFLITO DE INTERESSES E RESPONSABILIDADE

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

Cláusula 16.ª – PREÇO BASE E PREÇO CONTRATUAL

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do contrato que se pretende celebrar, é **910.025,00 € (novecentos e dez mil, e vinte e cinco euros)**, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.



2. O preço base resulta da soma dos preços unitários máximos por hora e perfil multiplicado pelo número de horas estimado para a prestação de serviços, a que correspondem os seguintes preços parciais por perfil:
 - a) Gestor de Projeto/Scrum Master:

Com um total de 2.707 horas, correspondentes ao montante máximo de 175.955,00 € (cento e setenta e cinco mil, novecentos e cinquenta e cinco euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
 - b) Arquiteto aplicacional:

Com um total de 2.304 horas, correspondentes ao montante máximo de 126.720,00 € (cento e vinte e seis mil, setecentos e vinte euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
 - c) Webdesigner:

Com um total de 1.440 horas, correspondentes ao montante máximo de 46.800,00 € (quarenta e seis mil e oitocentos euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
 - d) Programador .Net:

Com um total de 2.880 horas, correspondentes ao montante máximo de 93.600,00 € (noventa e três mil e seiscentos euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
 - e) Programador OS:

Com um total de 2.880 horas, correspondentes ao montante máximo de 93.600,00 € (noventa e três mil e seiscentos euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
 - f) Consultor estratégico:

Com um total de 2.880 horas, correspondentes ao montante máximo de 172.800,00 € (cento e setenta e dois mil e oitocentos euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
 - g) Consultor funcional:

Com um total de 4.011 horas, correspondentes ao montante máximo de 200.550,00 € (duzentos mil, quinhentos e cinquenta euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
3. Pelos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Agência, I.P. obriga-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada.
4. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Agência, I.P. pelo presente Caderno de Encargos, nomeadamente despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos



decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.

5. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.
6. Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º do CCP, o preço base foi apurado através do valor H/H dos preços de referência da AMA, I.P., calculado tendo por base o número de horas estimado e a sua distribuição pelos perfis a alocar.

Cláusula 17.ª – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pela Agência, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais devem ser emitidas mensalmente, em função dos serviços efetivamente prestados e acompanhadas do correspondente relatório de controlo, mencionado na Parte II do caderno de encargos, que identifique os serviços prestados, designadamente o número de horas utilizadas, por perfil, sob pena de devolução da respetiva fatura.
2. A emissão das faturas pelo Cocontratante deve observar o disposto no artigo 299.º-B do CCP.
3. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, bem como do número de registo interno do procedimento, sob pena de devolução.
4. Em caso de discordância por parte da Agência, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando o Cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. As faturas podem ser remetidas ou via plataforma FE-AP ou via correio eletrónico institucional, para o seguinte endereço: NGO@adcoesao.pt.
6. A comunicação ao cocontratante referida no número anterior deve ser efetuada pela Agência, I.P. no prazo máximo de 10 (dez) dias.
7. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de bancária indicada pelo Cocontratante, da qual este deve ser titular.
8. O atraso no pagamento das faturas apresentadas fará a Agência, I.P. incorrer em mora com a correspondente aplicação, do artigo 1.º da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, desde o respetivo vencimento até integral e efetivo pagamento.



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

Cláusula 18.ª – ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A execução do contrato é acompanhada, nos termos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, pelo gestor do contrato designado pela Agência, I.P. e mencionado no contrato a celebrar.
2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

Cláusula 19.ª – CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO

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

Cláusula 20.ª – PENALIDADES

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato e/ou cumprimento defeituoso, a Agência, I.P., pode aplicar ao Cocontratante, por factos imputáveis, as seguintes penalidades:
 - a) Pelo incumprimento do prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para substituição de colaborador, conforme n.º 1 da Cláusula 10.º do caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 200,00€ (duzentos euros);
 - b) Pelo incumprimento do prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para substituição de colaborador, após notificação da Agência, I.P., conforme n.º 6 da Cláusula 10.º do caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 200,00€ (duzentos euros);
 - c) Pelo atraso na atualização da documentação funcional e técnica existente, nos termos do Ponto 4.3 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 10,00€ (dez euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
 - d) Pelo atraso na entrega do relatório de controlo, nos termos do Ponto 4.4 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
 - e) Pelo atraso na apresentação do plano de testes, bem como da sua realização, e envio do respetivo relatório de execução de testes, conforme Ponto 5 da Parte II do caderno de



encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;

- f) Pelo atraso na entrega dos modelos dos documentos técnicos de trabalho contextualizados ao projeto, nos termos previstos no Ponto 6.1.3 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- g) Pelo incumprimento do prazo de execução das tarefas de preparação do presente projeto, conforme previsto no Ponto 6.1.4 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 10,00€ (dez euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- h) Pelo atraso na entrega do plano de tarefas de encerramento, conforme Ponto 6.3.3 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- i) Pela não comparência nas reuniões de trabalho previstas na Tabela 1 do Ponto 7.2 da Parte II do caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros);
- j) Pelo não envio dos documentos de suporte para reunião de *Steering*, conforme Tabela 1 do Ponto 7.2 da Parte II do caderno de encargos, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 50,00€ (cinquenta euros);
- k) Pelo incumprimento das atividades elencadas na alínea a) do Ponto 8 da Parte II do caderno de encargos, no tempo máximo de resposta indicado, pode ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 25,00€ (vinte e cinco euros), por cada dia de atraso e até pontual cumprimento;
- l) Pelo incumprimento dos tempos máximos de resposta de pedidos de suporte, previstos na alínea b) do Ponto 8 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 10,00€ (dez euros) por cada hora de atraso e até integral cumprimento;
- m) Pelo incumprimento da realização de intervenções programadas, ou do prazo mínimo de agendamento das mesmas, conforme alínea c) do Ponto 8 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros) por cada dia de atraso e até integral cumprimento;
- n) Pelo incumprimento dos prazos máximos de entrega dos pedidos de serviço não programados,



nos termos da alínea d) do Ponto 8 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 100,00€ (cem euros) por cada hora de atraso e até integral cumprimento;

- o) Pelo incumprimento dos prazos máximos de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimentos de novos requisitos, conforme alínea e) do Ponto 8 da Parte II do caderno de encargos, poderá ser aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 75,00€ (setenta e cinco euros) por cada hora de atraso e até integral cumprimento;
 - p) 1% do preço contratual, por cada dia de atraso, até ao pontual cumprimento, pelo incumprimento de quaisquer outras obrigações constantes do presente caderno de encargos que não se enquadrem nas alíneas anteriores.
2. O valor acumulado das sanções de natureza pecuniária a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
 3. Nos casos em que seja atingido o limite máximo previsto no número anterior, e a Agência, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 % (trinta por cento).
 4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do CCP, a Agência, I.P. pode aplicar uma sanção de natureza pecuniária até ao limite indicado no número anterior.
 5. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções de natureza pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito.
 6. As sanções de natureza pecuniária previstas na presente cláusula não obstam a que a Agência, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente nos termos das disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas na lei.

Cláusula 21.ª – FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao Cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;



- b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente:
- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Cocontratante ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Cocontratante de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Cocontratante não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;
 - h) Declaração de estado de emergência ou de calamidade, nem obrigações legais ou administrativas de teletrabalho, em situações de pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde.
4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

Cláusula 22.^a – INCIDENTES DE CIBERSEGURANÇA

1. Nos termos constantes no artigo n.º 16 do Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho que regulamenta o Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço, é prevista como uma das categorias de causas raiz de incidentes de cibersegurança a falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiro, sendo que ao abrigo do presente caderno de encargos deve ler-se como terceiro, o Cocontratante.



2. Considera-se um incidente de cibersegurança, seguindo a Taxonomia de prevista no Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho para a classificação de incidentes:
 - a) Infeção por Malware;
 - b) Disponibilidade;
 - c) Recolha de Informação;
 - d) Intrusão;
 - e) Tentativa de Intrusão;
 - f) Segurança da Informação;
 - g) Fraude;
 - h) Conteúdo Abusivo;
 - i) Outro.
3. Os incidentes podem ter como categorias de causa raiz:
 - a) Falha de sistema;
 - b) Fenómeno natural;
 - c) Erro humano;
 - d) Ataque malicioso;
 - e) Falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiro.
4. Na ocorrência de incidentes de cibersegurança em sistemas de informação e comunicação, equipamentos e demais recursos físicos e lógicos do cocontratante, que de algum modo possam vir a afetar ou impactar a Agência, I.P., o Cocontratante fica obrigado a:
 - a) Enviar durante a primeira hora da deteção do incidente, comunicação para o email soc@adcoesao.pt contendo, pelo menos, uma breve descrição do incidente incluindo a identificação da classificação de incidente e da causa-raiz referidos no número 2 da presente cláusula, assim como discriminação dos impactos atuais ou futuros na Agência, I.P.;
 - b) Indicar o contacto preferencial (nome, número de telefone e endereço de correio eletrónico) para efeitos de colaboração entre as duas entidades;
 - c) Fornecer à Agência, I.P. toda a informação necessária para o cumprimento de obrigações de notificação junto da Autoridade Nacional de Cibersegurança;
 - d) Recomendar à Agência, I.P. medidas de contenção e mitigação do risco resultante do incidente de cibersegurança;



- e) Comunicar o “término do incidente” e entregar um relatório final identificando a situação ocorrida, assim como as medidas realizadas, esclarecendo impactos e se foi comprometida informação da Agência, I.P..

Cláusula 23.ª – RESOLUÇÃO POR PARTE DA AGÊNCIA, I.P.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei e no contrato, a Agência, I.P., pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o cocontratante violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos, os quais configuram incumprimento definitivo do contrato:
 - a) Falhas e erros que ponham em causa o cumprimento dos objetivos de interesse público visados com a celebração do contrato;
 - b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do contrato;
 - c) Violação, de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do contrato a celebrar e do presente caderno de encargos.
2. O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
3. O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
4. Independentemente da conduta do cocontratante, a Agência, I.P reserva-se o direito de resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do CCP.
5. O direito de resolução referido no n.º 1 exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no caderno de encargos.

Cláusula 24.ª – RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

1. O Cocontratante pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
2. Salvo na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 332.º do CCP, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Cocontratante, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.



Cláusula 25.ª – DEVERES DE INFORMAÇÃO

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respectivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No dia seguinte ao da verificação ou conhecimento do impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 26.ª – COMUNICAÇÕES

1. Todas as comunicações entre a Agência, I.P. e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações que, para o efeito, constarem no contrato.
2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada efetuada na data da respetiva expedição, salvo o disposto no número seguinte.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a Agência, I.P. e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

Cláusula 27.ª – CAUÇÃO

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o adjudicatário, deve prestar uma caução no valor de 5% do preço contratual, com exclusão do IVA, nos termos admitidos pelo artigo 90.º do CCP.
2. Cumpridas todas as obrigações contratuais por parte do Cocontratante, a Agência, I.P. promove a liberação da caução nos termos do disposto no artigo 295.º do CCP.
3. A Agência, I.P. pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais ou contratuais pelo adjudicatário.



4. Considera-se também existir perda de caução quando houver lugar à resolução sancionatória do contrato, por qualquer um dos fundamentos previstos no presente caderno de encargos.
5. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação da Agência, I.P. para esse efeito.
6. Todas as despesas relativas à prestação da caução são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 28.ª – REGRA DE INFORMAÇÃO E PUBLICIDADE

1. No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2030.
2. O fundo europeu financiador desta aquisição de serviços é o FEDER.
3. O cumprimento da regra de informação e publicitação do cofinanciamento cumpre-se com a colocação nos entregáveis das aplicações, bem como demais documentação técnica correspondente, prevista na Parte II do caderno de encargos, e em todas as ações de comunicação e reuniões realizadas no decorrer do contrato (apresentações de PowerPoint, brochuras, posters, vídeos ou outro qualquer produto físico ou digital) da barra de logotipos e de informação do cofinanciamento, conforme apresentada de seguida:

Cofinanciado por:



Cláusula 29.ª – DESEMPENHO AMBIENTAL

1. O Cocontratante deve atender e garantir sustentabilidade ecológica das prestações objeto do contrato a celebrar, adotando e promovendo as melhores práticas ambientais por forma a incluir as medidas necessárias a fim de assegurar a proteção do ar, da água, do solo, e de prevenir ou reduzir a poluição sonora, a produção de resíduos e o consumo energético, entre outros aspetos que se revelem adequados, com o objetivo de alcançar um nível elevado de proteção do ambiente e minimizar os impactes ambientais.
2. O Cocontratante, sempre que possível, deve ainda utilizar técnicas de otimização de código e reutilizando o código existente, promovendo a redução de consumo de recursos computacionais, economizando energia, contribuindo para a diminuição da pegada de carbono.



Cláusula 30.ª – DESPESAS E ENCARGOS

1. Todas as despesas e encargos decorrentes ou necessários para a celebração do contrato são da responsabilidade do Cocontratante.
2. O Cocontratante fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares, em vigor, designadamente sobre acidentes de trabalho e medicina no trabalho, relativamente aos elementos da sua equipa, na execução dos trabalhos, correndo por sua conta os encargos que daí resultem.

Cláusula 31.ª – FORO COMPETENTE

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

Cláusula 32.ª – FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TRIBUNAL DE CONTAS

1. O contrato está sujeito à incidência da fiscalização prévia do Tribunal de Contas, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 48.º e n.º 1 do artigo 45.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua atual redação).
2. Neste âmbito, são devidos emolumentos nos termos do Regime Jurídico dos Emolumentos do Tribunal de Contas, anexo ao Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio.

Cláusula 33.ª – DIREITO APLICÁVEL

1. O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação em vigor e demais legislação especial aplicável.
2. Com exceção das disposições específicas expressamente identificadas no caderno de encargos, todas as cláusulas se aplicam.

Cláusula 34.ª - CONTAGEM DOS PRAZOS

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e contam-se nos termos do artigo 471.º do CCP.



Parte II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

1.1 Enquadramento

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

A Agência, I.P., tem sob a sua responsabilidade a implementação, desenvolvimento e manutenção de sistemas aplicativos de gestão da informação de suporte às suas funções.

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

O Balcão dos Fundos evoluiu a partir do Balcão 2020, suportado na plataforma *OutSystems*, *SQL Server*, *Mulesoft*, mantendo-se a utilização de tecnologia .NET em algumas funcionalidades de back-office e nos serviços de interoperabilidade mais antigos.

O presente procedimento visa a aquisição de serviços que assegurem a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do Balcão suportada em equipa com competências adequadas, capacitada em *OutSystems*, desenvolvimentos de integração com *Mulesoft*, tecnologia .NET, preparada para interpretar as especificidades atuais do Balcão e continuar a sua evolução, sem comprometer as configurações e funcionalidades da camada 2020, ainda em utilização.

1.2 Objetivos da Contratação

No âmbito da IE11 (Roteiro de evolução dos sistemas dos fundos europeus), pretende-se a contratação de serviços para manutenção do Balcão dos Fundos, que pode ser caracterizado pelas seguintes funcionalidades / módulos:

1. **Funcionalidades gerais;**
2. **Segurança e perfis;**



3. **Registo de entidades;**
4. **Avisos de concurso;**
5. **Conta-corrente;**
6. **Aplicação mobile;**
7. **Interoperabilidade entre sistemas de informação;**
8. **Mensagens e Notificações**

1.2.1 Funcionalidades gerais

Fazem parte das funcionalidades gerais do Balcão do Fundos:

- a) *Design System*: o Balcão tem um *design system* associado que regula todas as componentes visuais bem como o seu comportamento;
- b) *Upload* de documentos:
 - i) Onde aplicável, as funcionalidades da aplicação disponibilizam uma área de *upload* de documentos permitindo a parametrização de: classificação por tipo de documento, permissões de consulta e de remoção, formato e tamanho dos ficheiros,
 - ii) Os documentos são armazenados num repositório, configurável, que pode ser localmente ou em *Cloud*;
- c) *Exportação de listas*, em que todos os ecrãs de pesquisa da aplicação permitem a exportação dos respetivos registos para ficheiros;
- d) *Registo de histórico de todas as ações feitas no balcão de forma a garantir-se pistas de auditoria*;
- e) *Módulo de Comunicação, Mensagens e Notificações*:
 - i) Que estabelece a comunicação aos utilizadores externos e internos,
 - ii) As mensagens e comunicações são registadas na aplicação e também enviadas por e-mail e permite a utilização de *templates*,
 - iii) As comunicações podem ser automáticas baseadas em eventos,
 - iv) As notificações são registadas por interoperabilidade com o SPNE (Sistema Público de Notificações Eletrónicas);
- f) *Pesquisas Inteligentes*, no sentido de serem quase instantâneas, eficazes e intuitivas para o utilizador;
- g) *Ajuda em Contexto*;
- h) *Dashboards contextualizados ao utilizador*;



- i) *Integração com a Linhas do Fundos.*

1.2.2 Segurança e Perfis

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

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

Estão criados uma série de perfis específicos que controlam acesso a funcionalidades e a dados. Alguns exemplos de perfis criados:

- i) Beneficiário – perfil orientado para a edição dos vários registos como por exemplo candidaturas, pedidos de pagamento, etc.;
- ii) Super-Utilizador – perfil que submete as candidaturas, pedidos de pagamento, etc. A submissão implica autenticação no Portal das Finanças, garantindo assim a responsabilização por parte da entidade da informação submetida;
- iii) Administração – perfil interno para administração e gestão da aplicação;
- iv) Administração Autoridade de Gestão – perfil de administração para a Autoridade de Gestão;
- v) Consulta – perfil que apenas pode consultar os registos, mas que não consegue editar nenhum deles.



1.2.3 Registo de Entidades

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

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

1.2.4 Avisos de Concurso

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

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

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

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

1.2.5 Conta-Corrente

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

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

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



1.2.6 Aplicação Mobile

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

1.2.7 Interoperabilidade entre sistemas de informação

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

Neste momento, estão estabelecidas as seguintes interoperabilidades:

- a) Autoridade Tributária (*web service*);
- b) Segurança Social (*web service*);
- c) IRN (Processamento de validação e consumo de ficheiros);
- d) IAPMEI (*web service*);
- e) AMA (*web service*);
- f) Ordem dos Contabilistas Certificados (*web service*);
- g) Interoperabilidade com os sistemas de cerca de 20 Programas Operacionais e outras entidades intervenientes no processo de gestão de fundos comunitários.

1.2.8 Mensagens e notificações

- i) Que estabelece a comunicação aos utilizadores externos e internos;
- ii) As mensagens e comunicações são registadas na aplicação e também enviadas por e-mail e permite a utilização de *templates*;
- iii) As comunicações podem ser automáticas baseadas em eventos;
- iv) As notificações são registadas por interoperabilidade com o SPNE (Sistema Público de Notificações Eletrónicas).



1.3 Arquitetura Tecnológica

A arquitetura técnica do Balcão pode ser caracterizada da seguinte forma, como se apresenta nas Figuras 1 e 2:

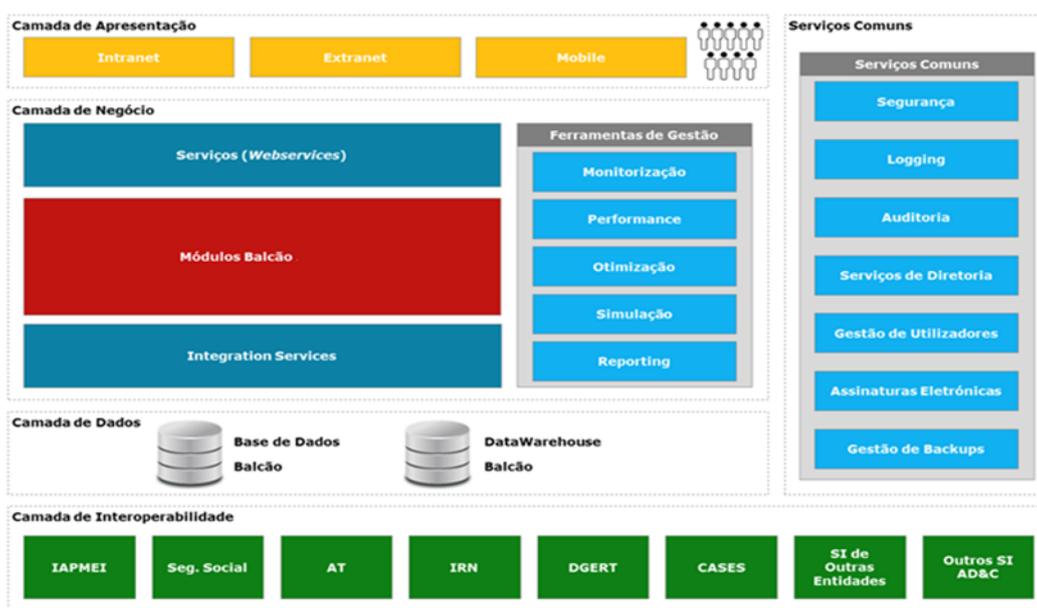


Figura 1 – Esquemática de arquitetura funcional do Balcão

1.3.1 O Balcão dos Fundos utiliza as seguintes tecnologias:

- a) Camada aplicacional:
 - i) Outsystems
 - ii) .NET Core;
 - iii) Python;
 - iv) Syncfusion;
- b) Base de dados:

SQL Server
- c) Mobile:

Xamarin.

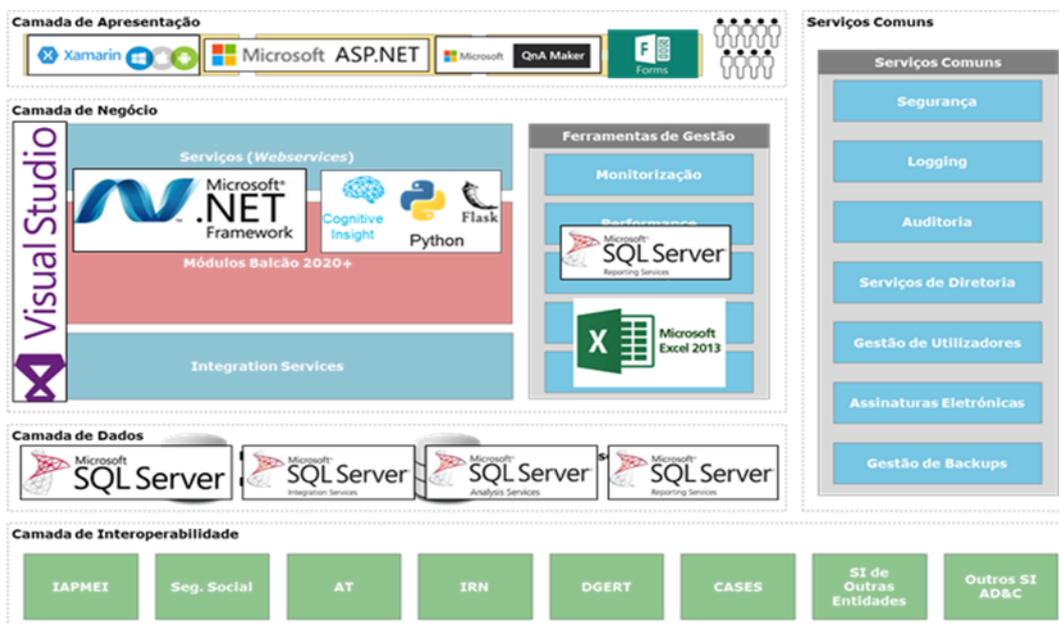


Figura 2 – Esquematização de arquitetura técnica do Balcão

- 1.4 Em termos de dimensionamento, à data, apresentam-se os seguintes dados:
- Cerca de 500.000 operações/projetos entre PT2020 e PT2030;
 - Cerca de 300.000 utilizadores;
 - Cerca de 3.500.000 registos de documentos;
 - Cerca de 400 tabelas de dados, parametrização e metadados.
- 1.5 Os serviços a adquirir compreendem a execução das atividades que venham a mostrar-se necessárias na evolução contínua do Balcão, com base na tecnologia *Low-code OutSystems* e desenvolvimento de API integradas com *Mulesoft*, e na manutenção da camada aplicacional 2020, incluindo o suporte às componentes que se mantém ainda em .NET:
- OutSystems**, plataforma de desenvolvimento low-code que permite criar e implantar aplicações rapidamente;
 - Framework .NET**, baseada na utilização extensiva das várias primitivas disponibilizadas. Em particular, toda a componente de apresentação é feita recorrendo a ASP.NET utilizando as boas práticas de usabilidade requeridas por este tipo de aplicações. Todos os serviços são desenvolvidos numa lógica SOA utilizando o padrão de desenvolvimento apropriado (ex.: WebServices Factory);
 - Visual Studio**, ferramenta de desenvolvimento da Microsoft Visual Studio, facilitando a sua gestão, controle de versões e consequentemente a produtividade geral.



- d) **SQL Server**, o suporte de informação é baseado no repositório de dados da Microsoft, fornecendo toda a integridade, robustez, segurança e fiabilidade requisitada. Para além de servir de base de suporte aos dados, são utilizados também os restantes componentes do motor, como seja o *Reporting Services*, que disponibiliza todos relatórios que suportam os diferentes módulos da solução, o *Integration Services* que providenciam as funcionalidades de ETL necessárias para alimentar as bases de dados de análise, e o motor de análise (*Analysis Services*) que asseguram o tratamento analítico dos dados.
- e) **EXCEL**, ferramenta que permitirá aos utilizadores a realização de pesquisas *ad hoc* sobre a informação residente em cada um dos *Data Warehouses*. Esta ferramenta permite aos utilizadores dispor de um elevado controle sobre a informação que pretendem tratar, dando-lhes a capacidade de determinar quais as métricas e perspetivas de análise que pretendem cruzar no sentido de responder às suas necessidades específicas, contribuindo assim para que seja maximizada a obtenção de informação útil a partir do SI PT 2020.
- f) **GitHub**, serviço de hospedagem baseado na Web ferramenta para controlo de versões de código aberto. Torna possível integrar fluxos de trabalho realizados por vários programadores ao longo do tempo, para um determinado repositório.

1.6 O Cocontratante deve assegurar competências ao nível de desenvolvimento nas tecnologias atrás referidas.

2. SERVIÇOS A PRESTAR

2.1 O presente procedimento visa a aquisição de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do Balcão dos Fundos, conforme os requisitos aplicacionais constantes do *backlog*, e o seu âmbito transversal na componente de negócio, mencionados nos termos do Ponto 1.2 das Especificações Técnicas do presente caderno de encargos, os quais cobrem as seguintes áreas:

- a) Funcionalidades gerais;
- b) Segurança e perfis;
- c) Registo de entidades;
- d) Avisos de concurso;
- e) Conta-corrente;
- f) Aplicação mobile;
- g) Interoperabilidade entre sistemas de informação;



h) Mensagens e Notificações.

2.2 Os serviços de manutenção a prestar, sob a coordenação da Agência, I.P., contemplem as seguintes componentes mínimas:

A. Manutenção Preventiva

- a) Verificação do nível de serviços aplicacional
 - (1) Coerência e Integridade de Dados
 - (2) Logs de processos de integração e de interoperabilidade
 - (3) Logs de erros aplicativos
 - (4) Logs de integração com envio de emails
- b) Verificação da Instâncias de Dados
 - (1) Monitorização e otimização das Bases de Dados
 - (2) Validação e verificação das políticas de backup
 - (3) Atualizações de software base
 - (4) Verificação de ambientes aplicativos
- c) Monitorização da configuração dos servidores
 - (1) Controlo da Segurança

B. Manutenção Corretiva

- a) Diagnóstico e correção de não conformidades detetadas em funcionalidades ou processos;
- b) Reparação de problemas devidos a falhas de segurança ou erros de operação;
- c) Reparação de dados corrompidos em resultado de falhas de integração ou segurança.

C. Manutenção Evolutiva

- a) Adaptação das funcionalidades existentes a novos requisitos de utilização;
- b) Implementação de novas funcionalidades;
- c) Agilização do processamento de mecanismos de integração de dados;
- d) Consultoria Técnica na vertente de arquitetura de dados e sistemas.

2.3 Para além dos serviços identificados para cada uma das componentes de manutenção, podem existir outras atividades e intervenções no âmbito de cada uma delas.



- 2.4** Os princípios base da estratégia tecnológica da Agência, devendo os Cocontratantes contribuir no sentido assegurar disponibilidade da respetiva capacidade e competências adequadas, para uma gestão fluida pela Agência, I.P., no que concerne a riscos e dependências.
- 2.5** Pretende-se uma prestação de serviço flexível, em que os COCONTRATANTES devem afetar à respetiva equipa os perfis com as competências requeridas aos *Product Goal* em particular e ao projeto em geral.
- 2.6** Os *Product Owners* são elementos da Agência, I.P. ou por indicação da Agência, I.P. de outra entidade do ecossistema dos Fundos.
- 2.7** Os Cocontratantes devem garantir que, os elementos que alocam à respetiva equipa têm competências necessárias para assegurar as funções de *Scrum Master* e *Developers*, que formam *Scrum Teams* multifuncionais, detêm as competências necessárias para criar valor em cada *Sprint* e praticam os Valores *Scrum*.
- 2.8** As *Scrum Teams* e restantes recursos necessários serão envolvidos, alocados e estarão sob a coordenação direta da Agência, I.P. ou de quem esta indicar, conforme os respetivos *Product Goal*, *Product backlog*.
- 2.9** A equipa deve assegurar, sempre que aplicável, a disponibilização, em ambientes de testes dos *Increments* que resultam dos *Sprints* de desenvolvimento, conforme o previsto em cada *Sprint Backlog*, incluindo a realização da *Sprint Review*.
- 2.10** A equipa deve assegurar, sempre que aplicável, a resposta a incidentes classificados com os níveis moderado ou crítico, relacionados com os desenvolvimentos efetuados nos respetivos *Sprints*.
- 2.11** O Cocontratante deve seguir e respeitar as regras definidas para os serviços digitais da Agência, I.P. no que confere à utilização de metodologias Agile, regras e procedimentos padrão na modelação de dados e outras boas práticas do processo de implementação e desenvolvimento aplicacional.
- 2.12** O Cocontratante, relativamente aos serviços a prestar, objeto do presente caderno de encargos, devem garantir, sempre que aplicável:
- a) Aderência ao Ágora Design System (<https://mosaico.gov.pt/areas-tecnicas/usabilidade>)



- b) Os princípios de governo digital constantes do modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços digitais (<http://mosaico.gov.pt>), e atender aos regulamentos e normas europeus ou nacionais em vigor, incluindo aqueles definidos ou aprovados pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC), publicados em tic.gov.pt, nomeadamente:
- i) Integração com o serviço autenticação.gov.pt para a autenticação segura de utilizadores e seus atributos;
 - ii) Reutilização de dados disponíveis por outros serviços ou entidades através da interoperabilidade na AP (iAP) implementando o princípio *once-only*;
 - iii) Publicação dos metadados dos dados registados no contexto da realização do serviço no catálogo de dados associado à iAP e sua disponibilização a outros serviços através da iAP;
 - iv) Publicação dos serviços disponíveis e seus metadados no Catálogo de Entidades e Serviços;
 - v) Integração no portal nacional de serviços públicos ePortugal.gov.pt;
 - vi) Disponibilização dos serviços e conteúdos pelo menos nos idiomas português e inglês;
 - vii) Adoção de linguagem clara conforme os guias de boas práticas;
 - viii) Conformidade com as melhores práticas no que respeita a usabilidade e acessibilidade a um nível equivalente ou superior ao exigido pelo «selo de prata de usabilidade e acessibilidade digital»;
 - ix) Disponibilização de funcionalidade de avaliação da satisfação com os serviços de acordo com o referencial de avaliação transversal à AP;
 - x) Filiação e integração de linhas e canais de apoio à realização dos serviços na linha iCidadão;
 - xi) Disponibilização de dados estatísticos relativos ao atendimento, incluindo volumes, tempos de espera e satisfação para efeitos de priorização de iniciativas estratégicas de melhoria da qualidade dos serviços;
 - xii) Disponibilização de serviços para gestão centralizada de agendamento e filas de espera;
 - xiii) Publicação automática, preferencialmente a tempo real, dos dados abertos associados ao serviço;



- xiv) Reutilização dos serviços transversais à AP, nomeadamente:
 - 1. GAP - gateway de mensagens da AP;
 - 2. PPAP - Plataforma de pagamentos da AP;
 - 3. SPNE - Serviço Público de Notificações Eletrónicas;
 - 4. LAE - Livro Amarelo Eletrónico;
 - 5. Plataforma de Gestão de Relacionamento da AP;
 - 6. Utilização do *framework* de adoção de modelos de computação na nuvem (cloud) nos processos de definição de arquitetura das soluções, em conformidade com a Estratégia Cloud para a AP em Portugal, disponível em tic.gov.pt;
- xv) Conformidade com as políticas transversais de privacidade de dados da AP;
- xvi) Conformidade com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;
- xvii) Conformidade com as orientações técnicas sobre a aplicação do princípio de «não prejudicar significativamente» os objetivos ambientais ao abrigo do regulamento que cria um Mecanismo de Recuperação e Resiliência (MRR);
- xviii) Conformidade com a autoavaliação da segurança, ao abrigo da alínea g) do n.º 4 do artigo 18.º do Regulamento (UE) 2021/241, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, que cria o MRR;
- c) A utilização de mecanismos de identificação eletrónica Autenticação.GOV (incluindo Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) (incluindo Dirigentes e Funcionários Públicos, Administradores e Gerentes de Empresas, Eleitos locais, e membros de ordens profissionais);
- d) A assinatura eletrónica de todos os documentos que necessitem de assinatura, com Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão e Certificação de Atributos Profissionais;
- e) A adoção das orientações técnicas para a Administração Pública em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação relativos a dados pessoais - Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março;
- f) A adoção das orientações para a disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública - Decreto-Lei n.º 49/2024, de 8 de agosto;
- g) O cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) -Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 25 de outubro, alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2018, de 5 de janeiro;



h) Adicionalmente, e em tudo o que não esteja identificado no número anterior, deve ser dado cumprimento aos princípios e orientações de alinhamento tecnológico previstos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 129/2021, de 10 de setembro, com as necessárias adaptações.

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

2.14 Os pedidos a formular pela Agência, I.P. podem contemplar a seguinte natureza de trabalhos:

- a) Apoio técnico, de modo a aconselhar a Agência, I.P. na atualização ou implementação de novas soluções, tendo em vista a otimização e evolução dos sistemas;
- b) Serviços de consultoria funcional para a otimização de processos de negócio que possam contribuir para a melhoria global do funcionamento dos serviços da Agência, I.P.

2.15 No âmbito da manutenção evolutiva, o Cocontratante deverá propor desenvolvimentos que promovam a melhoria contínua dos sistemas de informação.

2.16 O número de horas a afetar pelo Cocontratante para a execução dos serviços objeto do contrato é de 19.102 (dezanove mil cento e duas) horas.

2.17 Apresentam-se, na tabela seguinte, os perfis a contratar e o número mínimo de elementos da equipa, por perfil, para a prestação do serviço e o respetivo número de horas:

Perfil	N.º mínimo de recursos humanos por perfil	N.º de horas máximo por perfil
Gestor de Projeto	1	2.707
Arquiteto Aplicacional	1	2.304
Webdesigner	1	1.440
Programador .Net	1	2.880
Programador OS	1	2.880
Consultor Estratégico	1	2.880
Consultor Funcional /Analista	1	4.011
TOTAL		19.102



3. EQUIPA A AFETAR À EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 3.1** O Cocontratante deve assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utiliza na prestação do serviço.
- 3.2** A rotatividade máxima, não planeada, de colaboradores da Equipa do Serviço é de 1 colaborador por trimestre.
- 3.3** Todos os recursos devem ter fluência oral e escrita na língua portuguesa e inglesa, sendo que se presume a fluência oral e escrita em qualquer das línguas em nativos onde as línguas correspondentes constituam língua oficial.
- 3.4** O Cocontratante deve apresentar na proposta uma equipa constituída no mínimo por **7 elementos**, com os perfis a seguir indicados e com as habilitações, certificações e experiência mínimas identificadas:

a) Gestor de projeto/ScrumMaster – no mínimo 1 elemento
Habilitações e Certificações
Licenciatura (ou superior) nas áreas de Engenharia, Informática, Ciências Empresariais, Matemática ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Certificação <i>Scrum Master</i> , pela <i>Scrum Alliance</i> ou <i>Scrum.org</i>
Certificação PMP do PMI ou IPMA Level C ou ITIL
Experiência
Mínimo de 5 anos de experiência como Gestor de Projeto/Scrum master
Mínimo de 3 anos de experiência profissional na gestão de projetos de desenvolvimento de aplicações na área Financeira, Fundos Europeus, Banca, Seguros ou equivalente
Mínimo de 2 anos na liderança e gestão de equipas com mais de 10 elementos
Mínimo de 3 anos de experiência na utilização de metodologias e ferramentas de gestão projetos Agile e DevOps

b) Arquiteto Aplicacional – no mínimo 1 elemento
Habilitações e Certificações
Licenciatura (ou superior) nas áreas de Engenharia, Informática, Ciências Empresariais, Matemática ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Certificação Outsystems Architecture Specialist
Professional Traditional Web Developer
Certificação Associate Tech Lead ou Certificação Outsystems Professional Mobile Developer
Certificação Outsystems Security Specialist ou Delivery Specialist
Experiência
Mínimo de 5 anos de experiência profissional em tecnologia <i>OutSystems</i>
Mínimo de 3 anos de experiência na definição de arquitetura de aplicações com mais de 1000 utilizadores na área Financeira, Fundos Europeus, Banca, Seguros ou equivalente.



Mínimo de 3 anos de experiência em Bases de Dados Relacionais
Mínimo de 2 ano de experiência no desenvolvimento com metodologia Agile e DevOps

c) WebDesigner – no mínimo 1 elemento
Habilitações e Certificações
Habilitações e Certificações
Licenciatura (ou superior) na área de Informática, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Certificação de UX do Nielson Group ou Interaction Design Foundation
Experiência
Mínimo de 3 anos de experiência profissional na área de Informática, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Mínimo de 2 anos de experiência profissional no design e desenvolvimento de aplicações na área Financeira, Fundos Europeus, Banca, Seguros ou equivalente
Mínimo de 1 ano de experiência no desenvolvimento com metodologia Agile e DevOps

d) Programador .NET – no mínimo 1 elemento
Habilitações e Certificações
Licenciatura (ou superior) na área de Informática, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Certificação AZ-900
Experiência
Mínimo de 5 anos de experiência profissional em tecnologia .NET
Mínimo de 5 anos de experiência profissional no design e desenvolvimento de aplicações na área Financeira, Fundos Europeus, Banca, Seguros ou equivalente,
Mínimo de 2 ano de experiência no desenvolvimento com metodologia Agile e DevOps

e) Programador OS - no mínimo 1 elemento
Habilitações e Certificações
Licenciatura (ou superior) na área de Informática, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Certificação Outsystems Expert Traditional Web Developer ou Associate Reactive Developer
Certificação Outsystems Mobile Developer Specialist ou Front-end Developer Specialist
Experiência
Mínimo de 5 anos de experiência profissional em tecnologia OutSystems
Mínimo de 3 anos de experiência profissional no design e desenvolvimento de aplicações na área Financeira, Fundos Europeus, Banca, Seguros ou equivalente, com tecnologia OS
Mínimo de 2 ano de experiência no desenvolvimento com metodologia Agile e DevOps

f) Consultor Estratégico – no mínimo 1 elemento
Licenciatura (ou superior) na área de Informática, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Certificação Scrum Master, pela Scrum Alliance ou Scrum.org
Certificação ITIL
Experiência



Mínimo de 5 anos de experiência profissional na área de Informática, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Mínimo de 3 anos de experiência profissional no desenvolvimento de aplicações na área Financeira, Fundos Europeus, Banca, Seguros ou equivalente
Mínimo de 2 ano de experiência no desenvolvimento com metodologia Agile e DevOps

g) Consultor Funcional – no mínimo 1 elemento
Habilitações e Certificações
Licenciatura (ou superior) na área de Informática, Economia, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Certificação PBA do PMI ou ECBA do IIBA
Experiência
Mínimo de 3 anos de experiência profissional na área de Informática, Design, Ciências do Comunicação ou relacionadas com as Tecnologias de Informação e/ou Transformação Digital
Mínimo de 2 anos de experiência profissional na análise funcional de aplicações na área Financeira, Fundos Europeus, Banca, Seguros ou equivalente
Mínimo de 2 ano de experiência no desenvolvimento com metodologia Agile e DevOps

- 3.5** A Agência, I.P. pode solicitar recursos de entre os perfis identificados sendo que, o membro da equipa designado como interlocutor/gestor do serviço deve estar sempre presente com a alocação suficiente para assegurar as tarefas de coordenação e reporte à Agência, I.P.
- 3.6** Qualquer perfil/recurso com grau de licenciatura (ou superior) em áreas relacionadas com Tecnologias de Informação e/ou Transformação digital deve ser acompanhado, em sede de apresentação de proposta, da devida fundamentação e comprovativo da respetiva conexão com estas áreas, por exemplo apresentando os certificados de habilitações com a descrição das unidades curriculares.
- 3.7** Podem ser apresentadas outras certificações que sejam equivalentes ou superiores às indicadas abaixo para cada perfil, cabendo ao cocontratante comprovar esse facto, em sede de apresentação de propostas.
- 3.8** A afetação do número de horas máximo por perfil, pode ser objeto de alteração durante a execução do contrato, por solicitação da Agência, I.P., até ao limite de 10% (dez por cento) por perfil, não podendo daí resultar qualquer aumento do valor do contrato, nem dos preços unitários.



4. ENTREGÁVEIS, DOCUMENTAÇÃO E RELATÓRIO DE CONTROLO

- 4.1** Os entregáveis, não elencados exaustivamente, são decorrentes das atividades a realizar pela equipa afeta à execução do contrato, a saber:
- a) Publicação de *releases* com novos, ou melhorias, de serviços e/ou processos com regularidade em produção, está prevista uma periodicidade mensal;
 - b) Documentação dinâmica associada a cada uma das *releases*, incluindo sempre que aplicável levantamento de requisitos, *mockups* e relatórios de testes.
- 4.2** Os entregáveis decorrentes da prestação e intervenção da equipa afeta à execução do contrato devem incorporar requisitos explícitos e implícitos que garantam a segurança da informação e a proteção de dados *by design* e *by default*.
- 4.3** O Cocontratante deve ainda garantir a atualização da documentação funcional e técnica existente, complementando-a com conteúdos relativos a novos desenvolvimentos, no prazo de 8 dias após a sua implementação.
- 4.4** O Cocontratante deve produzir mensalmente um Relatório de Controlo, do qual têm de constar obrigatoriamente os seguintes aspetos:
- a) Ponto de situação sobre a prestação do serviço;
 - b) Análise dos consumos de horas do contrato, com indicação expressa do número de horas consumidas por perfil/recurso;
 - c) Análise do cumprimento dos Níveis de Serviço;
 - d) Apresentação de lista de melhorias/evoluções propostas, de forma a aumentar a qualidade e eficiência do serviço prestado;
 - e) Pontos para decisão relativamente ao presente projeto.
- 4.5** O Cocontratante tem de cumprir as orientações da Agência, I.P. relativamente aos formatos, plataformas e formas de apresentação dos entregáveis, da documentação técnica do projeto e do Relatório de Controlo.

5. TESTES

- 5.1** O Cocontratante deve apresentar, nos 5 (cinco) dias úteis subsequentes à sua solicitação pela Agência, I.P., um plano de testes e, após a sua realização, tem de remeter à Agência, I.P., no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os correspondentes relatórios de execução de testes.



- 5.2** Os tipos de testes a considerar e a realizar pelo cocontratante devem ser robustos e incluir:
- a) Testes Funcionais (unitários, integrados, de sistema e de aceitação) – Incluem-se nestes testes atividades tais como as de verificação de critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e as inerentes à completude de regras de validação que necessitem clarificação;
 - b) Testes automáticos – Estes testes incluem a verificação do comportamento da aplicação, com recurso a utilizadores, simulando situações anormais de utilização. Estes testes ajudam a validar a funcionalidade, confiabilidade, performance e segurança da aplicação.
- 5.3** Os entregáveis decorrentes da prestação e intervenção da equipa afeta à execução do contrato devem, quando aplicável, demonstrar um desempenho adequado e conforme os requisitos, quando sujeitos a testes de carga, de performance e de segurança.
- 5.4** Nas fases de testes, a Agência, I.P. entregará ao Cocontratante os requisitos a verificar, sendo necessária a realização de diversas atividades de testes nas quais se incluem:
- a) Verificação de Requisitos Funcionais (ou outros resultados da análise funcional) – atividade destinada a verificar Critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar casos onde regras / regras de validação e comportamentos esperados / resultados esperados necessitem clarificação;
 - b) Criação de Casos de Teste – Com base nos requisitos funcionais, ou outros resultados da fase de análise como por exemplo Use Cases, desenhar os casos de teste a serem executados. Estes poderão abranger funcionalidade e acessos por perfil (pela positiva ou negativa);
 - c) Criação de Plano de Testes – atividade que visa planejar sequência, datas e executantes dos casos de teste;
 - d) Criação de dados de teste – atividade para criação de dados que permitam a realização dos casos de teste identificados;
 - e) Preparação de ambientes de teste – atividade para Identificar os perfis de utilização e dados necessários à execução dos casos de teste. Identificar eventuais queries/scripts para validações paralelas. Por princípio a disponibilização dos ambientes de certificação e a criação dos utilizadores/perfis de teste ficará a cargo da Agência, I.P.;
 - f) *.Smoke Tests (ou Build Verification Tests)* – atividade que visa a despistagem inicial da existência de falhas ou problemas que inibam a execução dos casos de teste;



- g) Executar Casos de Teste – atividade de execução de casos de teste com registro dos Casos de Teste executados e resultados (sucesso ou insucesso incluindo identificação de defeitos / anomalias ou não conformidades) e identificação de condicionantes à execução do plano de testes (por ex. indisponibilidade infraestruturas ou erros bloqueantes);
- h) Reportar resultados de testes – atividade que visa a disponibilização, pelo cocontratante, de um *dashboard* atualizado logo após a execução de cada Caso de Teste, que indique os casos de teste realizados e resultados/ocorrências.

6. FASES DO PROJETO

Para execução do projeto foram definidas três fases principais:

- (1) A fase de **Preparação**, que permite preparar as condições para o arranque do presente projeto e para a fase de Implementação;
- (2) A fase de **Implementação**, que ocorre durante os restantes meses e durante a qual se realizam as atividades de prestação dos serviços atribuídas pela Agência, I.P. à equipa afeta à execução do contrato (*Development Team*), de acordo com a *framework Scrum*. As funções de *Product Owner* são asseguradas pela Agência, I.P.;
- (3) A fase de **Encerramento**.

6.1 Preparação

6.1.1 Neste período de Preparação, deve ser assegurado o arranque do presente projeto conduzindo as atividades inerentes.

6.1.2 Deverá ser articulado e definido por acordo entre a Agência, I.P. e o Cocontratante a:

- a) Validação e clarificação do modelo de relacionamento, incluindo as funções a desenvolver no projeto e identificação nominal dos responsáveis pelas mesmas;
- b) Preparação da equipa;
- c) Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

6.1.3 Deverá ser fornecida os modelos dos documentos técnicos de trabalho contextualizados ao projeto, a submeter a validação prévia da Agência, I.P., nos 5 (cinco) dias subsequentes ao início da produção de efeitos do contrato.



6.1.4 O período para execução das tarefas da fase de preparação do projeto deverá ser inferior a 8 (oito) dias a contar da data de produção de efeitos do contrato.

6.2 Implementação

Esta fase inicia-se imediatamente após a fase de Preparação e consideram-se aqui todas as atividades no âmbito dos serviços de manutenção a efetuar.

6.3 Encerramento

6.3.1 A fase de Encerramento, que tem a duração prevista de 1 (um) mês, pretende assegurar a transmissão detalhada de conhecimento à Agência I.P., ou a quem esta designar.

6.3.2 Deve ser efetuada até à data de conclusão do presente projeto, ainda que em simultâneo possam existir atividades de manutenção em curso.

6.3.3 O Cocontratante deve apresentar o Plano de Tarefas de encerramento a concretizar nesta fase 15 (quinze) dias antes do início da mesma, para validação e aprovação da Agência, I.P.

7. GESTÃO DO CONTRATO

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

7.1 Relacionamento e Funções

7.1.1 São objetivos genéricos do relacionamento e funções:

- a) Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;
- b) Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;
- c) Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da Agência, I.P.;
- d) Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;
- e) Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria.



7.1.2 O modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.

7.2 Modelo de gestão de acompanhamento dos trabalhos

7.2.1 A coordenação dos trabalhos a executar pela equipa afeta à execução do contrato será feita com base na *framework Scrum*, sendo que a gestão macro do projeto assenta em reuniões para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.

7.2.2 O cocontratante é responsável pela preparação de documentos de suporte às reuniões de *Steering* e mensais com a Agência, I.P., nos termos previstos na tabela infra:

Tabela 1 – Reuniões e Reporting de Controlo

Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documentos
Reunião de Steering	Quinzenal	Cocontratante e Agência, I.P.	Realização de pontos de situação e acompanhamento da performance e evolução do serviço prestado Levantamento de necessidades e de oportunidades de melhoria, e alinhamento dos próximos passos	Documento de Suporte Ponto de situação da atividade semanal; Pontos críticos	A enviar pelo Cocontratante1 (um) dia antes da reunião
Reunião Mensal	Mensal	Cocontratante e Agência, I.P.	Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas de melhoria	Relatório de controlo Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido; Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas, com a identificação do número de horas consumidas por recurso/perfil; Cumprimento dos níveis de serviço;	A enviar pelo Cocontratante5 (cinco) dias antes da reunião



Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documentos
				Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas pelo Cocontratante visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço Pontos para decisão	

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

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

- a) **Jira Software ou outro software colaborativo a indicar oportunamente** – acompanhamento de *Backlog*, Atividades.
- b) **Equipa no Teams** - contacto assíncrono entre membros da equipa, partilha de ficheiros e cerimónias não presenciais

7.2.5 Todas as reuniões efetuadas no âmbito do relacionamento e funções serão suportadas por uma ata que incluirá:

- a) Lista de participantes nas reuniões;
- b) Agenda da reunião;
- c) Temas debatidos e conclusões;
- d) Ações decorrentes, prazos e responsáveis.

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



7.3 Instalações e Horários

- 7.3.1** Os serviços no âmbito do contrato serão preparados e executados, tanto nas instalações do Cocontratante, como nas instalações da Agência, I.P..
- 7.3.2** O Cocontratante obriga-se a comparecer, mediante convocação prévia do Contraente Público, a quaisquer reuniões de trabalho que devam realizar-se nas instalações da Agência, I.P.
- 7.3.3** Os custos relativos às instalações no Cocontratante ou à criação de condições de qualquer tipo para permitir a prestação remota do Serviço, serão suportados por este.

7.4 Meios e Equipamentos

- 7.4.1** A Agência, I.P. disponibiliza acessos aos seguintes equipamentos destinados à prestação do Serviço:
- a) Servidores de desenvolvimento, de certificação (ou qualidade);
 - b) Ambiente de suporte às atividades de manutenção, por exemplo para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte, gestão de atividades, controlo de progresso e ferramenta de registo e controlo de defeitos;
 - c) Ferramentas de suporte às atividades de manutenção, por exemplo, para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte e ferramenta de registo e controlo de defeitos.
- 7.4.2** Os bens/equipamentos para além daqueles indicados no requisito anterior, a utilizar pelo Cocontratante, serão da sua responsabilidade. Estão incluídos nesta vertente:
- a) Equipamentos, software e instalações para condução de testes de usabilidade, por exemplo para análise *Eye Tracking* e *Think aloud*;
 - b) Ambiente integrado de desenvolvimento IDE para as estações de trabalho, por exemplo, *Visual Studio*.
- 7.4.3** A Agência, I.P. recorre a tecnologias aplicáveis e para as quais o Cocontratante deve assegurar competências ao nível de desenvolvimento específicas.
- 7.4.4** Sem prejuízo da lista poder evoluir ou variar ao longo do tempo, identificam-se as seguintes tecnologias:
- a) *Outsystems*
 - b) *Microsoft .NET*



- c) *Microsoft Azure;*
- d) *Jira Software;*
- e) *Mulesoft (Cloud e APPis);*
- f) *SQL Server*
- g) *GitHub*

7.5 Garantia

- 7.5.1** O COCONTRATANTE fica obrigado a cumprir as condições de Garantia de acordo com os requisitos a seguir expressos.
- 7.5.2** Consideram-se em garantia todos os serviços e produtos que tenham sido entregues pelo Cocontratante e aceites pela Agência, I.P.
- 7.5.3** A aceitação do serviço pela Agência, I.P. não suprime a responsabilidade do Cocontratante pela correção de todos os defeitos e erros identificados durante a execução contratual e durante o decurso do prazo de Garantia, a expensas suas.
- 7.5.4** Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o Cocontratante deverá corrigir, no prazo de 5 dias, todos e quaisquer defeitos nos desenvolvimentos/serviços de manutenção aceites na disponibilização de cada *increment* em produção que sejam reportados durante o prazo de Garantia.
- 7.5.5** Para efeitos do disposto nas alíneas anteriores, os defeitos/erros compreendem, mas não se limitam, às imperfeições detetadas nos desenvolvimentos que impeça o funcionamento normal dos sistemas intervencionados ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos. São exemplos de possíveis situações de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção.
- 7.5.6** A Agência, I.P. comunicará ao Cocontratante os defeitos identificados e demais informações necessárias para a sua correção.
- 7.5.7** Os defeitos poderão ser identificados pela Agência, I.P., ainda que se tenha procedido ao pagamento do serviço prestado, pelo que em nenhuma hipótese poderá o pagamento ser significado de aceitação e/ou garantia de qualidade.
- 7.5.8** Cabe ao Cocontratante realizar, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o prazo de garantia previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, na execução dos serviços contratados.



- 7.5.9** Os defeitos que condicionem a utilização dos serviços de manutenção e eventuais serviços de desenvolvimento pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.
- 7.5.10** Caso os serviços de manutenção e eventuais serviços de desenvolvimento neste âmbito entregues pelo Cocontratante tenham sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, o Cocontratante ficará libertado apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais desenvolvimentos aceites.
- 7.5.11** O facto de o Cocontratante proceder a uma intervenção no âmbito das obrigações de garantias, não o dispensa da realização de novas ações ao abrigo desta obrigação de garantia, caso o defeito se mantenha ou sejam detetados outros, e das sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.
- 7.5.12** Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do Cocontratante por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.
- 7.5.13** A Agência, I.P. poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços e produtos entregues pelo Cocontratante, recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

8. NÍVEIS DE SERVIÇO

O cocontratante deve garantir durante a execução do contrato os seguintes níveis de serviço da Tabela 2:

Tabela 2 – Níveis de serviços

N.º	Nível de Serviço	Periodicidade	Prioridade	Tempos máximos de resposta
a)	Cumprimento de Atividades - assegurar a disponibilização, em ambientes de testes das atividades de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação inicial à equipa de projeto da Agência, I.P.	Mensal	Serviço Geral	2 dias
b)	Suporte (resposta aos incidentes relacionados com as atividades e / ou pedidos de esclarecimentos solicitados pela Agência, I.P.)	Mensal	Crítico	3 horas
			Moderado	8 horas
			Serviço Geral	3 dias



c)	Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção)	Mensal	Serviço Geral	Entre as 18:00 e as 08:00 Horas do dia seguinte (Agendamento com 5 dias de antecedência)
d)	Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço não programados (ou seja, que não foram incluídos nas atividades)	Mensal	Serviço Geral	8 Horas
e)	Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos	Mensal	Serviço Geral	48 horas

- a) Entende-se por “Tempos máximos de Resposta” o número de horas/dias úteis que medeia entre o pedido de um serviço e início de resolução por parte do Cocontratante;
- b) Entende-se, para efeitos de contabilização de horas úteis, o período entre as 8h e as 20h, dos dias úteis, contabilizando-se como não úteis o restante período, incluindo os fins-de-semana e os feriados nacionais;
- c) Entende-se como “Prioridade” - “Crítico” as situações que inviabilizem completamente a utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade;
- d) Entende-se como “Prioridade” - “Moderado” as situações que inviabilizem a normal utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade;
- e) Entende-se como “Prioridade” - “Serviço Geral” as situações que inviabilizem a utilização plena de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.