

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA O DESENVOLVIMENTO E CONCEÇÃO DA PLATAFORMA MADEIRA - COMUNIDADES

PROCESSO N.º DRI-06/CP/2025

CADERNO DE ENCARGOS

DRI-900.20.001-2.2/2



1/18

Azinhaga do Poço Barral, n.º 23, Edifício Funchal Business Center, piso 1 | 9000-638 Funchal
T. +351 291 145 190 | www.madeira.gov.pt | diri@madeira.gov.pt | NIF: 671 001 310 | NISS: 200 0498 1685

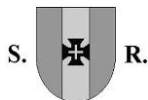


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Índice

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS	4
Cláusula 1.^a	4
Identificação do objeto e do concurso	4
Cláusula 2.^a	4
Forma e documentos contratuais	4
Cláusula 3.^a	5
Obrigações principais do cocontratante	5
Cláusula 4.^a	5
Especificações técnicas, funcionais e ambientais mínimas dos serviços	5
Cláusula 5.^a	6
Prazo de vigência do contrato	6
Cláusula 6.^a	6
Local de prestação dos serviços objeto do contrato	6
Cláusula 7.^a	6
Testes de aceitação	6
Cláusula 8.^a	7
Aceitação	7
Cláusula 9.^a	7
Conformidade e operacionalidade dos serviços ao abrigo do contrato	7
Cláusula 10.^a	7
Garantia base	7
Cláusula 11.^a	7
Patentes, licenças e marcas registadas	7
Cláusula 12.^a	8
Objeto do dever de sigilo	8
Cláusula 13.^a	8
Prazo do dever de sigilo	8
Cláusula 14.^a	8
Preço base	8
Cláusula 15.^a	9
Preço e condições de pagamento	9
Cláusula 16.^a	9
Sanções contratuais	9
Cláusula 17.^a	10
Resolução por parte da DRI	10
Cláusula 18.^a	10

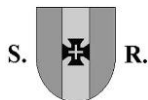




REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Modificação do contrato e cessão da posição contratual	10
Cláusula 19.^a	10
Comunicações e notificações.....	10
Cláusula 20.^a	11
Contagem dos prazos	11
Cláusula 21.^a	11
Produção de efeitos.....	11
Cláusula 22.^a	11
Foro competente	11
Cláusula 23.^a	11
Direito aplicável	11
PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS FUNCIONAIS	12
Cláusula 24.^a	12
Descrição técnica do contrato	12
Cláusula 25.^a	12
Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços.....	12
Cláusula 26.^a	13
Substituição das equipas	13
Cláusula 27.^a	14
Níveis de serviço	14
Cláusula 28.^a	14
Planeamento	14
Cláusula 29.^a	14
Entregáveis e documentação	14
Cláusula 30.^a	15
Mecanismos formais de acompanhamento	15
Cláusula 31.^a	15
Requisitos Funcionais	15





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Identificação do objeto e do concurso

1. Referência e designação: Processo n.º DRI-06/CP/2025 – Aquisição de Serviços para o Desenvolvimento e Conceção da Plataforma Madeira - Comunidades.
2. Tipo de procedimento: Concurso público ao abrigo do disposto na alínea a), do n.º 1, do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (adiante designado por CCP), conjugado com o disposto no artigo 4.º do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, ambos na sua redação atual.
3. O concurso tem por objeto principal a contratação de serviços de desenvolvimento aplicacional tendo em vista o desenvolvimento e conceção de um sistema de informação de suporte a todas as necessidades de apoio ao emigrante – Plataforma Madeira - Comunidades, nos termos definidos no presente Caderno de Encargos.
4. O objeto do contrato corresponde à seguinte classificação: 72421000-7 Serviços de desenvolvimento de aplicações para clientes de Internet ou intranet, do CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos).

Cláusula 2.ª

Forma e documentos contratuais

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 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.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Cláusula 3.ª

Obrigações principais do cocontratante

1. O cocontratante obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade, próprios das melhores práticas.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, do contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações principais:
 - a) Fornecimento / disponibilização dos serviços, nos prazos definidos na Cláusula 5.ª e nas condições definidas na **PARTE II - Especificações Técnicas e Requisitos Funcionais** do presente Caderno de Encargos;
 - b) Cumprir com as garantias dos serviços prestados, nos termos da Cláusula 10.ª;
 - c) Cumprir rigorosamente com os termos e condições exigidos para a prestação dos serviços de desenvolvimento e parametrização, nos locais indicados pela DRI, durante o período de vigência do contrato, de acordo com as condições específicas definidas na **PARTE II - Especificações Técnicas e Requisitos Funcionais** do presente caderno de encargos, sem custos adicionais;
 - d) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
 - e) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à DRI, o facto que torne total ou parcialmente impossível o cumprimento do objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a DRI;
 - f) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
 - g) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, trabalhadores, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
 - h) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 4.ª

Especificações técnicas, funcionais e ambientais mínimas dos serviços

1. As especificações técnicas, funcionais e ambientais mínimas dos serviços encontram-se definidas na **PARTE II - Especificações Técnicas e Requisitos Funcionais** do presente Caderno de Encargos.
2. O cocontratante obriga-se a assegurar o cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais, ambientais e outros, exigidos por lei para os serviços a fornecer no âmbito do presente procedimento.
3. Para além dos requisitos exigidos por lei nos termos do número anterior, o cocontratante deve fornecer/disponibilizar serviços que cumpram os requisitos mínimos fixados na **PARTE II - Especificações Técnicas e Requisitos Funcionais** do presente Caderno de Encargos.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

4. Nas especificações técnicas definidas na **PARTE II - Especificações Técnicas e Requisitos Funcionais** do presente Caderno de Encargos, sempre que sejam indicadas marcas registadas de serviços de referência, por ausência de normalização e/ou impossibilidade de especificação integral e/ou por serem os serviços atualmente em utilização na administração pública da Região Autónoma da Madeira, podem os concorrentes considerar na sua proposta os serviços “equivalentes”.
5. Para efeitos do número anterior, o concorrente fica obrigado a demonstrar na sua proposta e à entidade adjudicante durante o processo de avaliação das propostas, através de análises de entidades de referência na área e/ou amostras, que os serviços propostos cumprem na íntegra e de forma inequívoca e equivalente as especificações técnicas, funcionais, ambientais e outras, requeridas na **PARTE II - Especificações Técnicas e Requisitos Funcionais** do presente Caderno de Encargos, incluindo os formatos de software, integrações e compatibilidades com produtos de terceiros e outros requisitos necessários ao normal funcionamento do serviço proposto, no ambiente onde estava a funcionar o serviço de referência apresentado no caderno de encargos, caso exista.
6. O cocontratante deve ainda disponibilizar um acesso remoto para acesso aos produtos equivalentes propostos, com possibilidade de utilização de todas as suas funcionalidades, para efeitos de análise de equivalência do produto proposto.

Cláusula 5.ª

Prazo de vigência do contrato

1. O contrato será válido desde o dia útil seguinte à data da aposição da sua última assinatura eletrónica, e manter-se-á em vigor **até 31 de dezembro de 2025**, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.
2. Não haverá, em caso algum, lugar a atualização de preços em virtude do previsto no número anterior.
3. Para os devidos efeitos, com a assinatura do contrato, o adjudicatário declara aceitar as condições e termos constantes do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 6.ª

Local de prestação dos serviços objeto do contrato

Os serviços serão prestados na Região Autónoma da Madeira.

Cláusula 7.ª

Testes de aceitação

1. A adequação do resultado final dos serviços prestados face aos requisitos estabelecidos e à documentação técnica facultada, será aferida através da realização de testes pela equipa de utilizadores do sistema (especialistas na área de negócio) a designar pela entidade adjudicante.
2. Os testes serão efetuados no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da notificação do cocontratante da conclusão da prestação dos serviços.
3. Se os testes não forem executados no tempo e com os resultados estabelecidos, por razões imputáveis ao adjudicatário, a entidade adjudicante pode:
 - a) Exigir a realização dos serviços necessários à conclusão dos testes de aceitação, num prazo de 10 (dez) dias úteis;





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

- b) Aceitar e utilizar determinados módulos dos serviços fornecidos mediante o pagamento de um preço reduzido, a acordar entre as partes;
- c) Sem prejuízo do disposto na Cláusula 17.^a, rescindir o contrato sem quaisquer ónus ou encargos da sua responsabilidade.

Cláusula 8.^a
Aceitação

1. Após a verificação do resultado satisfatório dos testes, de entrega de documentação e entrada em produção de novas *releases* ou funcionalidades da solução, a DRI lavrará os respetivos autos de aceitação dos serviços prestados, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos, bem como a ocorrência de eventuais falhas ou deficiências constatadas na execução da prestação do serviço.
2. Os autos de aceitação serão enviados ao cocontratante no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da aceitação.

Cláusula 9.^a
Conformidade e operacionalidade dos serviços ao abrigo do contrato

1. O cocontratante obriga-se a disponibilizar, ao contraente público, os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos e funcionais previstos na **PARTE II - Especificações Técnicas e Requisitos Funcionais** do presente Caderno de Encargos, nos prazos definidos na Cláusula 5.^a.
2. Os serviços objeto do contrato devem ser disponibilizados em perfeitas condições de funcionamento e de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. O cocontratante é responsável perante a DRI por qualquer defeito ou discrepância no correto funcionamento dos serviços objeto do contrato que existam no momento em que os serviços lhe são disponibilizados.

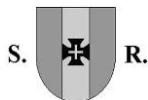
Cláusula 10.^a
Garantia base

1. Na prestação dos serviços o cocontratante fica também sujeito, com as devidas adaptações, às exigências legais, obrigações do fornecedor aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.
2. Em caso de anomalia ou incorreto funcionamento detetado nos serviços objeto do contrato, o cocontratante compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos se a anomalia resultar de facto não imputável ao cocontratante.

Cláusula 11.^a
Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Cláusula 12.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com o Governo Regional da Madeira ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação à execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade do Governo Regional da Madeira, nos termos legalmente previstos, à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
5. O cocontratante garante que terceiros que envolva no fornecimento dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.
6. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo cocontratante ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 13.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de **36 (trinta e seis) meses** a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 14.ª

Preço base

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela totalidade do fornecimento do objeto do contrato, para efeito do disposto no artigo 47.º do CCP, é de **200 000€ (duzentos mil euros)**, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço base foi estipulado com recurso a uma Consulta Preliminar ao Mercado, fazendo uso do disposto no artigo 35.º-A do CCP.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Cláusula 15.ª

Preço e condições de pagamento

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a DRI deve pagar ao cocontratante o preço nos termos e em conformidade com a proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à DRI.
3. A faturação deve ser emitida de acordo com as seguintes condições, e nos termos da Cláusula 8.ª:
 - 1.ª Fatura – 15% do preço contratual, mediante a entrega dos seguintes planos:
 - Plano de implementação;
 - Plano de migração;
 - Plano de formação.
 - 2.ª Fatura – 25% do preço contratual, mediante a entrega e aceitação da 1.ª *release* da solução (versão inicial do *site*);
 - 3.ª Fatura – 20% do preço contratual, com a implementação dos itens 17 e 18 descritos na tabela dos Requisitos Funcionais na Cláusula 31.ª do presente Caderno de Encargos;
 - 4.ª Fatura – 15% do preço contratual, com a implementação dos itens 19 e 20 descrito na tabela dos Requisitos Funcionais na Cláusula 31.ª do presente Caderno de Encargos;
 - 5.ª Fatura – 25% do preço contratual, mediante a entrega e aceitação da 2.ª *release* da solução (entrada em produção).
4. O pagamento das faturas relativas ao objeto do contrato é efetuado no prazo de **60 (sessenta) dias**, a contar da data da sua receção pela DRI, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, configurando tal prazo a necessidade de validação e confirmação das obrigações, conforme disposto no n.º 4 do artigo 299.º do CCP, em consonância com o n.º 3 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.
5. Em caso de discordância por parte da DRI, quanto à conformidade dos serviços prestados / disponibilizados ou o valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou proceder à emissão de nova fatura corrigida, iniciando-se, nessa data, o prazo referido no número anterior.

Cláusula 16.ª

Sanções contratuais

1. Sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato nos termos do artigo 333.º do CCP, a DRI pode, em observância do procedimento previsto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 325.º e no artigo 329.º do CCP, aplicar sanções em caso de incumprimento pelo cocontratante, por facto que lhe seja imputável, das suas obrigações.
2. O montante das sanções varia, em função da gravidade da falta e do grau de culpa, entre 5% a 20% do valor do contrato.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

3. As penalizações devidas nos termos da presente cláusula são deduzidas através da emissão de notas de crédito por parte do cocontratante e/ou dedução a quantia total devida ao cocontratante e/ou a caução prestada.
4. As sanções previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização por mora e incumprimento definitivo previsto no Código Civil.

Cláusula 17.^a
Resolução por parte da DRI

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a DRI 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, nas seguintes situações:
 - a) Pelo incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais dos serviços especificados no presente Caderno de Encargos e contratualizados;
 - b) Pelo incumprimento na prestação dos serviços definidos no presente Caderno de Encargos e contratualizados;
 - c) Por deficiências graves no funcionamento dos serviços fornecidos.
2. Considera-se deficiência grave quando, designadamente, o cocontratante persistir no cumprimento defeituoso do contrato, após notificação da DRI para suprir ou corrigir as deficiências identificadas.
3. O direito de resolução referido no n.º 1 exerce-se mediante declaração enviada ao cocontratante sem necessidade de mais formalismos.
4. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 18.^a
Modificação do contrato e cessão da posição contratual

1. Para além dos demais casos previstos e regulados no CCP, o contrato pode ser modificado por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes à data da celebração do mesmo.
2. Em caso de incumprimento contratual haverá lugar à cessão da posição contratual, em conformidade com o previsto no artigo 318.º-A do CCP.

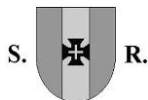
Cláusula 19.^a
Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do contraente público dirigidas ao cocontratante são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.
2. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do cocontratante dirigidas ao contraente público são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os seguintes elementos:

À atenção de:

Direção Regional de Informática (DRI)





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Azinhaga do Poço Barral, n.º 23
Edifício Funchal Business Center, piso 1
9000-638 Funchal
E-mail: dri@madeira.gov.pt

Cláusula 20.ª
Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, exceto quando indicado em contrário.

Cláusula 21.ª
Produção de efeitos

O contrato inicia a produção dos seus efeitos no dia útil seguinte à data da aposição da sua última assinatura eletrónica.

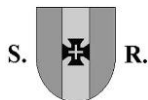
Cláusula 22.ª
Foro competente

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

Cláusula 23.ª
Direito aplicável

Em tudo o mais não previsto no presente Caderno de Encargos e no Programa de Concurso rege o constante no CCP, adaptado à Região Autónoma da Madeira pelo Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, ambos na sua redação atual, bem como as disposições legais e regulamentares aplicáveis de acordo com a natureza dos serviços a contratar.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS FUNCIONAIS

Cláusula 24.ª

Descrição técnica do contrato

É objeto principal do contrato a celebrar a contratação de serviços de desenvolvimento aplicacional tendo em vista o desenvolvimento e conceção de um sistema de informação de suporte a todas as necessidades de apoio ao emigrante, melhor definidas na presente **Parte II** do Caderno de Encargos.

Cláusula 25.ª

Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços

O adjudicatário deverá disponibilizar os seguintes perfis e com os seguintes requisitos mínimos para execução do contrato:

Programador Sénior – Programação web

Licenciados em Engenharia Informática ou similar;

Mínimo de 5 anos de experiência no desenvolvimento de websites transacionais;

Experiência na implementação de sistemas responsivos;

Experiência em POO (Programação Orientada a Objetos);

Experiência nas linguagens de backend;

Experiência nas linguagens de frontend HTML e CSS, JavaScript, TypeScript e AJAX;

Experiência nas framework Bootstrap (CSS);

Experiência em Arquitetura Orientada a Serviços.

Programador Sénior – Interoperabilidade de sistemas

Licenciado em Engenharia Informática ou similar;

Mínimo de 5 anos de experiência em integração de sistemas;

Experiência em POO (Programação Orientada a Objetos);

Experiência nas linguagens de backend;

Experiência nas linguagens de frontend HTML e CSS, JavaScript, TypeScript e AJAX;

Conhecimentos dos padrões de desenho de software;

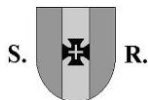
Experiência em Arquitetura Orientada a Serviços.

Programador – Inteligência Artificial

Licenciado em Engenharia Informática ou similar;

Mínimo de 3 anos de experiência em projetos relacionados com Inteligência Artificial;





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Experiência na implementação de Retrieval Augmented Generation (RAG);
Experiência em utilização e manipulação de Redes Semânticas.

Gestão de projetos

Mestrado em Engenharia Informática ou similar;
Mínimo de 5 anos de experiência em Gestão de Projetos;
Mínimo de 3 anos de experiência na gestão do desenvolvimento de websites transacionais;
Mínimo de 2 anos de experiência na gestão de projetos de Inteligência Artificial.

Consultor tecnológico – Arquitetura de Sistemas e Inteligência Artificial

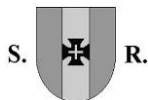
Mestrado em Engenharia Informática ou similar, com especialização em Inteligência Artificial;
Mínimo de 15 anos de experiência em arquitetura de sistemas web;
Mínimo de 10 anos de experiência em projetos com Inteligência Artificial Controle de qualidade;
Mínimo de 5 anos de experiência no controle de qualidade em sistemas online;
Experiência em testes de usabilidade a nível aplicacional;
Experiência na validação do cumprimento dos requisitos a nível funcional.

Cláusula 26.ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada na formação do contrato deve ser previamente comunicada à DRI e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na fase de qualificação, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O adjudicatário deverá, em 5 (cinco) dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos exigidos e obter a aceitação pela DRI;
 - b) O adjudicatário deverá assegurar que nos 5 (cinco) dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço;
 - c) O adjudicatário deverá manter, pelo período mínimo de 5 (cinco) dias úteis, o membro da equipa a substituir, assegurando a continuidade e passagem do trabalho;
 - d) O adjudicatário deverá suportar o encargo com a adaptação do novo membro da equipa, que venha a substituir o membro cessante, até 5 (cinco) dias após integração no projeto;
 - e) Os novos elementos devem ser previamente informados sobre as particularidades do serviço que vão efetuar e devem ser especialmente acompanhados.
3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável,





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

poderá a DRI exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 27.ª
Níveis de serviço

1. Para efeitos de níveis de serviço, devem assumir-se os seguintes tempos máximos de resposta:
 - a) Ao pedido de novas funcionalidades, a entrega de uma estimativa de esforço para a análise por parte da DRI num período máximo de 1 semana (5 dias úteis);
 - b) Ao reporte de erros ou falhas de funcionalidades implementadas e em ambiente produtivo, o cumprimento de um prazo máximo de entrega de uma solução em:
 - i. 24 horas para funcionalidades consideradas críticas para o negócio;
 - ii. 72 horas para funcionalidades consideradas menos críticas para o negócio;
2. Uma vez confirmado um prazo de entrega de uma funcionalidade ou correção considera-se o cocontratante vinculado a esse prazo, podendo vir a sofrer penalidades caso se verifique o seu incumprimento.

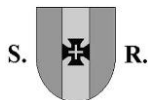
Cláusula 28.ª
Planeamento

1. A gestão do projeto deverá ser feita diretamente pela DRI.
2. A implementação deste projeto será baseada em metodologias ágeis, e os serviços serão prestados de forma iterada e cíclica ao longo da duração do contrato.
3. Prevê-se a ocorrência de reuniões, no mínimo quinzenais, para ponto de situação dos desenvolvimentos a efetuar, podendo estas ser mais frequentes em caso de necessidade de discussão/levantamento de requisitos.
4. Prevê-se a ocorrência de uma reunião mensal de coordenação onde, entre outros aspetos de execução e acompanhamento do contrato, deverá ser aprovado o relatório referente à prestação dos serviços.

Cláusula 29.ª
Entregáveis e documentação

1. O cocontratante deverá fornecer à DRI a seguinte documentação, conforme faseamento dos trabalhos:
 - a) Relatório técnico de cada uma das tarefas concluídas (nova funcionalidade/erro/falha);
 - b) Tratando-se de novos serviços, deve ser produzido um modelo de processo de negócio associado ao serviço produzido, utilizando a notação BPMN (*Business Process Model and Notation*);
 - c) Documentação técnica necessária à manutenção preventiva e evolutiva pelos técnicos DRI;
 - d) Relatórios mensais globais de execução dos trabalhos.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Cláusula 30.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. Devem ser produzidos, pelo cocontratante, relatórios técnicos por cada uma das tarefas concluídas.
2. Quinzenalmente será analisado pelo cocontratante e o gestor de contrato, os relatórios de execução dos trabalhos.
3. Mensalmente será analisado em reunião, pelo cocontratante e o gestor de contrato, os relatórios globais de execução dos serviços incluindo informação comparativa aos serviços prestados no mês anterior.
4. Todos os resultados produzidos pelo cocontratante deverão ser alvo de aceitação por parte da DRI, que terá um prazo de uma semana (5 dias úteis) para se pronunciar em relação aos resultados dos serviços realizados.
5. No caso da não-aceitação, por parte da DRI, dos resultados dos serviços executados, deverá o cocontratante, num prazo inferior a uma semana (5 dias úteis), proceder às alterações necessárias para nova análise da DRI (nos termos supra).

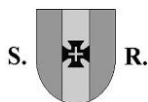
Cláusula 31.ª

Requisitos Funcionais

1. O sistema a desenvolver consiste num sistema de informação de suporte a todas as necessidades de apoio ao emigrante.

N.º	Requisito Funcional
1.	O sistema deve permitir a diferenciação de três tipos de acessos: <ul style="list-style-type: none">• Acesso público – AC1 não requer autenticação.• Acesso privado – AC2 requer autenticação.• Acesso administrativo – AC3 – requer autenticação.
2.	O sistema deve permitir o registo autónomo dos utilizadores AC2, mediante o preenchimento do formulário de registo.
3.	O sistema deve contemplar um comportamento responsivo e funcionar nos vários tipos de plataforma independentemente da resolução.
4.	O sistema deve contemplar uma secção de notícias que permita aos utilizadores designados com AC2, criar e elaborar conteúdo digital para comunicação de atividades / notícias / eventos/ etc.
4.1	O sistema deve permitir a criação de menus específicos para a listagem de notícias de determinada categoria/ tipo.
5.	O sistema deve apresentar toda a informação disponível em vários idiomas: PT/EN/ES
6.	O sistema deve contemplar a gestão e registo de utentes. Os utentes deverão ser caracterizados com os elementos abaixo: Email, Nome, Idade, Sexo, Residência, Cidade, País, Ascendência Madeirense (escolha múltipla) [Pai, Mãe, Avô, Avó, Bisavô, Bisavó], Cônjuge Madeirense
7.	O sistema deve contemplar um componente de newsletter.
7.1	O sistema deve contemplar a gestão do envio da newsletter para os utentes registados.
7.2	O sistema de contemplar a edição e agendamento do envio das newsletters.

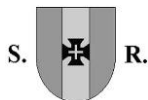




REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

N.º	Requisito Funcional
8.	O sistema deve contemplar a disponibilidade de um chatbot – live/offline integrado num sistema de mensagens, disponível a AC2.
8.1	O sistema de chatbot deve permitir a definição de períodos live e offline
8.2	O sistema de chatbot deve permitir o envio de ficheiros
8.3	O sistema de chatbot deverá integrar uma funcionalidade automática que permita, com recurso à utilização de I.A. uma capacidade de interagir com o utilizador e apresentar sugestões ao assunto apresentado
8.4	O sistema de chatbot deverá permitir a comunicação com os técnicos da DRCCE, e com os Conselheiros da Diáspora Madeirense
9.	O sistema deve contemplar a disponibilidade de uma sala de reuniões virtual com videoconferência
9.1	O sistema deve contemplar a gestão/administração de uma agenda de disponibilidade para marcação de audiências/reuniões de duração variável
9.2	O sistema deve permitir a realização de videoconferências entre 2 ou mais pessoas
10.	O sistema deve contemplar um serviço de FAQs, guiadas e interativas, que permitam a gestão/ edição pelos utilizadores AC3
11.	O sistema deve contemplar um formulário de contacto
12.	O sistema deverá garantir a integração através de <i>web services</i> com o portal SIMplifica, de forma a garantir que os utentes registados neste sistema, têm acesso a um conjunto de serviços com benefícios equiparados aos residentes na RAM
13.	O sistema deverá garantir o encaminhamento do utente para as plataformas de agendamento nos serviços disponíveis (Pedidos de nacionalidades, AIMA (Agência para a Integração, Migrações e Asilo) e/ou IRN (Instituto dos Registos e do Notariado), Inscrições consulares, Passaportes, Cartão de Cidadão, Assento do registo civil, Registos Criminais, Apoio Social).
14.	O sistema deverá contemplar os conteúdos já existentes no site https://ccmm.madeira.gov.pt/ da DRCCE
15.	O sistema deverá contemplar um mapa que permita identificar as comunidades madeirenses espalhadas pelo mundo que seja construído com base nos registos efetuados na plataforma e complementado pela DRCCE
16.	O sistema deverá permitir a classificação das interações com os utentes no âmbito da plataforma de acordo com a lista abaixo: “Movimento Associativo Migrante”, “Procura de Emigrantes e Familiares”, “Apoio no Âmbito da Educação”, “Pensões, Heranças”, “Óbitos”, “Vistos de Trabalho”, “Emigração Temporária”, “Banca”, “Embaixadas e Consulados”, “Emprego”, “Imigrantes”, “Casas da Madeira”, “Apoio Social”.
17.	Construção de redes semânticas (IA) que correlacionam a informação nos vários sistemas da organização.
18.	(NLP) processamento de língua natural com base em ontologias de domínio dinâmicas, para associação de mensagens e conteúdos de textos às respetivas temáticas.
19.	RAG (Retrieval Augmented Generation), que combina estruturas semânticas de informação com LLMs para gerar conteúdos mais fiáveis.
20.	Chatbots contextualizados, que interagem com o utilizador tendo em conta o diálogo atual e o histórico de interação com o utilizador.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

Regras de acessibilidade

Cumprir as regras de acessibilidade definidas em www.acessibilidade.gov.pt (WCAG 2.0 nível A para a vertente informativa e WCAG 2.0 nível AA para as vertentes transacionais) e ter um *layout* responsivo e acessível através de várias plataformas: browser em PC e/ou, tablets, adequando as dimensões, a aparência e a navegação ao tamanho do ecrã e interface do terminal do utilizador.

Arquitetura

- Tecnologia WEB

Sistema operativo

- Linux ou Windows Server

Tecnologias

- .NET
- PHP
- HTML
- CSS
- Javascript

Base de dados

- MySQL ou MS SQL Server

Orientações estratégicas

- Mínima dependência de fornecedores e tecnologias específicas – a dependência de fornecedores com tecnologias/frameworks específicas e não genericamente utilizadas por várias entidades deve ser minimizada, recorrendo-se a estes apenas nos casos onde uma ou outra funcionalidade específica são difíceis de encontrar em produtos standard no mercado das Tecnologias de Informação (TI);
- Deverá ser assegurado o respeito, ao nível das interfaces com o utilizador, pelas diretivas e recomendações existentes, nomeadamente as que constam do “Guia das boas práticas na construção de websites da administração direta e indireta do Estado” e “Diretrizes de acessibilidade do conteúdo web”, assegurando um nível mínimo de acessibilidade “AA” de acordo com a RCM n.º 91/2012;
- Deve ser garantida a total compatibilidade das interfaces gráficas com múltiplos browsers, nomeadamente últimas versões de Mozilla-Firefox, Safari, Opera, Edge e Chrome.
- Optar pela utilização de tecnologias na *framework* o .NET Core (proprietária da Microsoft) ou o Laravel (framework PHP em código aberto). Caso seja adotado o .NET Core, recomenda-se o uso do C# como linguagem de programação. Estas deverão ser devidamente comprovadas e aceites pelo mercado e que implementem os referenciais normativos, com o objetivo de garantirem as funcionalidades e a disponibilidade necessárias para suportar de forma continuada a solução;
- Garantir a fiabilidade e disponibilidade da informação.

Ambientes a disponibilizar





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
DIREÇÃO REGIONAL DE INFORMÁTICA

- Ambiente de desenvolvimento;
- Ambiente de testes;
- Ambiente de produção.

Implementação

- Estabelecer a conectividade com serviços e entidades envolvidas, incluindo pilotos;
- Preparar a infraestrutura;
- Efetuar instalação da aplicação;
- Efetuar sessões de formação;
- Entrega da solução.

Pré-requisitos para Alojamento da Solução na Infraestrutura Tecnológica do GRM

- Os softwares adquiridos no âmbito do presente procedimento, deverão possibilitar a sua instalação total em sistemas virtualizados em ambiente Microsoft Hyper-V ou Proxmox Virtual Environment, num cluster de alta disponibilidade;
- Deverá suportar como sistema operativo a versão mais atual do sistema operativo Windows Server ou Debian à data de assinatura do contrato;
- Deverá suportar como servidor de base de dados a versão mais atual do Microsoft SQL Server, MySQL ou MariaDB à data de assinatura do contrato;
- Deverá suportar como servidor Web a versão mais atual do Microsoft IIS, Apache ou Nginx à data de assinatura do contrato;
- O software deverá suportar uma arquitetura segregada em camadas;
- A aplicação, se web, deverá ser implementada e disponibilizada aos utilizadores com protocolo https;
- Os acessos aos servidores, para efeitos de implementação e manutenção da plataforma, terão de ser obrigatoriamente feitos via cliente VPN fornecido pela DRI, mediante a assinatura de um termo de responsabilidade.

