



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICITAÇÃO NO JOUE Nº 2025210/163

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA DE PORTAIS E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS DAS ÁREAS DE NEGÓCIO DO IEFP, I.P.

PARTE I
CLAÚSULAS JURÍDICAS

CLÁUSULA 1ª

OBJETO

O presente concurso tem por objeto a aquisição dos serviços necessários à manutenção corretiva, preventiva e evolutiva dos Portais e Integração de Sistemas das Áreas de Negócio do IEFP, IP, de acordo com os termos de referência descritos na parte II do presente caderno de encargos, sendo adotado o procedimento de Concurso Público com Publicação no Jornal Oficial da União Europeia, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) na redação vigente.

CLÁUSULA 2ª

LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços, alvo do presente concurso, serão prestados nas instalações dos Serviços Centrais do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, IP), localizadas na Rua de Xabregas, n.º 52, em Lisboa. O trabalho remoto, será considerado sempre que tal seja aconselhado pela Autoridade de Saúde ou pelo Governo como recomendado.

CLÁUSULA 3ª

DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato terá a duração de 2700 (dois mil e setecentos) dias de trabalho efetivo, no conjunto dos recursos alocados, abrangendo todos os dias gastos pelos diferentes recursos utilizados ao longo do mesmo, prevendo-se que os mesmos permitam manter os serviços por um período de **12 (doze) meses**, com início a **01 de julho de 2025** e término a **30 de junho de 2026**, ou até se esgotarem o número de horas contratualizadas.

CLÁUSULA 4ª

PREÇO BASE

O preço base é de **593.562,25€** (quinhentos e noventa e três mil quinhentos e sessenta e dois euros e vinte e cinco cêntimos), acrescido do valor do IVA à taxa em vigor.

CLÁUSULA 5ª

CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

1. O valor global da proposta adjudicada será pago mensalmente de acordo com o serviço prestado.
2. A(s) quantia(s) devida(s) pelo IEFP.I.P., nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pelo IEFP, I.P., das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. As faturas serão enviadas para a Direção de Serviços de Gestão Administrativa e Financeira, sita na Rua de Xabregas, N.º 52, 1949-003 Lisboa, com o discriminativo das atividades desenvolvidas durante o período faturado, e acompanhadas dos documentos justificativos, se necessário.
4. Em caso de discordância por parte do IEFP, I.P., quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços por correio eletrónico, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. A entidade adjudicante efetuará o pagamento da fatura ao adjudicatário, num prazo não superior a 30 (trinta) dias, a partir da data da sua entrada nos seus serviços.

6. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a fornecer.
7. Na eventualidade do não cumprimento do prazo de pagamento referido, aplicar-se-á o previsto na Lei nº 3/2010, de 27 de abril, que estabelece a obrigatoriedade do pagamento de juros de mora, calculados à taxa legal em vigor.
8. O pagamento de quaisquer valores apresentados apenas será efetuado após aceitação dos serviços, a que se referem esses valores.
9. De acordo com a Diretiva 2014/55/EU e Decreto-Lei 123/2018, de 28 de dezembro, a partir de 18 de abril de 2020 o Primeiro Outorgante fica obrigado a receber faturas eletrónicas no modelo a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do Decreto-Lei 111-B/2017 de 31 de agosto, estando o IEFP, IP., vinculado à plataforma de faturação eletrónica da ESPAP – FE-ESPAP.
10. Se o adjudicatário se encontrar em condições de cumprir com o legalmente estipulado quanto à faturação eletrónica em procedimentos aquisitivos de contratação pública, nos termos e ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro – artigo 12.º e 14.º - faturação por via eletrónica, que regula as obrigações relativas ao processamento de faturas e outros documentos fiscalmente relevantes, e no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, que define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos, a fatura deverá ser compatível com o sistema de faturação eletrónica implementado pelo IEFP, I.P.
11. Para efeitos de cumprimento do referido no ponto anterior, será o adjudicatário devidamente informado pela entidade adjudicante, mediante pedido de esclarecimento, do procedimento a seguir para proceder à faturação dos serviços prestados.

CLÁUSULA 6ª

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços ao IEFP, IP, nos termos das disposições do presente caderno de encargos, de acordo com a respetiva proposta e com as orientações e recomendações técnicas recebidas.
2. O adjudicatário fica obrigado a colocar ao dispor da entidade adjudicante todos os recursos alocados e de acordo com os perfis indicados, no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, sob pena de resolução do contrato
3. Sem prejuízo do referido no número anterior constituem, designadamente, obrigações do adjudicatário:
 - a. Obrigação de elaboração de relatórios referentes à prestação dos serviços, quando solicitado pelo IEFP, IP;
 - b. Obrigação de prestação de informação e/ou esclarecimentos, relativamente aos serviços e ao cumprimento das obrigações emergentes do contrato, quando solicitado pelo IEFP, IP, e com a periodicidade que for julgada necessária;
 - c. A obrigação prevista na alínea anterior compreende o dever de o adjudicatário participar em reuniões com o IEFP, IP, ou com que este vier a designar;
 - d. Obrigação de submissão a fiscalização por parte do IEFP, IP, ou outra entidade que este designar;
 - e. Obrigação de substituição de qualquer elemento da equipa de Projeto, mediante solicitação fundamentada do IEFP, IP.
4. O Adjudicatário deste processo compromete-se ainda a:
 - a. Utilizar ferramentas/software de uso comum/universal e/ou *open source*, não proprietárias do adjudicatário, para o desenvolvimento dos portais;



- b. Todas as aplicações de suporte aos portais, têm de ser de uso comum e não proprietárias do adjudicatário;
- c. Apresentar a documentação técnica com as aplicações utilizadas na programação dos Portais e necessárias ao uso/visualizações por parte dos Serviços do IEFP, IP e dos utilizadores externos;
- d. Cumprir os níveis de serviço e os níveis de prioridade a atribuir pelo IEFP, I.P. a cada uma das tarefas a executar no âmbito da presente proposta, de acordo com os tempos de resposta, de resolução e de análise definidos pelo adjudicante;
- e. Cumprir os requisitos de acessibilidade, ou seja, a *interface* da solução deve seguir os *standards* das mais recentes tecnologias e cumprir as boas práticas de acessibilidade na Web, que definem e determinam a adoção de determinados requisitos mínimos nas soluções técnicas adotadas, nomeadamente:
 - i. Resolução de Conselho de Ministros (RCM) n.º 97/99, sobre acessibilidade dos sítios da administração pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais;
 - ii. “Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado”;
 - iii. Diretivas do W3C (Consórcio World Wide Web) a respeito do acesso por utilizadores com necessidades especiais;
 - iv. Os sítios da Internet com carácter informativo devem apresentar conformidade de nível A com as regras de acessibilidade definidas para os conteúdos pelo W3C (World Wide Web Consortium);
 - v. Os sítios da Internet que incluam a prestação de serviços transacionais devem apresentar conformidade de nível AA com as regras de acessibilidade relativas aos conteúdos definidas pelo W3C (World Wide Web Consortium).
- f. Garantir os níveis de segurança, nomeadamente considerando a confidencialidade, integridade e disponibilidade implementados relativos à sua infraestrutura física e aplicacional numa vertente externa;
- g. Garantir a uniformidade de layout em conformidade com o portal corporativo do IEFP, IP;
- h. Garantir a integração com o sistema de Single Sign On implementado no IEFP, IP.

CLÁUSULA 7ª

OUTRAS OBRIGAÇÕES

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do Contrato decorrem para o Adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a. Entregar toda a documentação necessária à adjudicação, no prazo de 10 (dez) dias após a notificação de adjudicação, nomeadamente:
 - i. Declaração emitida conforme Modelo constante do Anexo II do Programa do Concurso;
 - ii. Documento comprovativo que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do artigo 55º do CCP.
 - b. A título acessório, o Adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização apropriado à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.



CLÁUSULA 8ª

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b. A entidade adjudicante apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

CLÁUSULA 9ª

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL POR INCUMPRIMENTO DO COCONTRATANTE

1. Em caso de incumprimento, pelo adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a entidade adjudicante dispõe do direito de exigir que o adjudicatário ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento, sendo aplicáveis os demais preceitos constantes do artigo 318.º-A do CCP.
2. A execução do contrato ocorrerá nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.

CLÁUSULA 10ª

SUBCONTRATAÇÃO

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

CLÁUSULA 11ª

CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções contratuais ao Prestador de Serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior.
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;
 - d. Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:
 - a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Prestador de Serviços, na parte em que intervenham;
 - b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Prestador de Serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Prestador de Serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Prestador de Serviços de normas legais;



- e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Prestador de Serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Prestador de Serviços não devidas a sabotagem;
 - g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Prestador de Serviços das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza o Contraente Público a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do CCP, não tendo o Prestador de Serviços direito a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 12ª

CONTRATO

1. Fazem sempre parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:
 - a. Os suprimientos 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 caderno de encargos e anexos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestada pelo adjudicatário.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pelo Contraente Público nos termos previstos no artigo 99.º do CCP e aceites pelo Prestador de Serviços nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.
4. Além dos documentos indicados no n.º 1, o Prestador de Serviços obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
5. Persistindo dúvidas, aplicar-se-á o CCP e demais legislação portuguesa aplicável.

CLÁUSULA 13ª

INTERPRETAÇÃO DO CONTRATO

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o adjudicatário deve solicitar por escrito um esclarecimento à entidade adjudicante.
2. O adjudicatário obriga-se a ter em conta, as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela entidade adjudicante.

CLÁUSULA 14ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposos por uma das partes das obrigações por si assumidas no contrato, nos termos gerais de direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.



2. Para efeitos do disposto no número anterior, a parte não culposa comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 10 (dez) dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual, nos demais termos gerais de direito.
3. O contrato pode também ser resolvido através da entidade adjudicante caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposos por parte do adjudicatário:
 - a. Quando não se verificar a disponibilização e instalação dos equipamentos acordados nas datas fixadas pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao adjudicatário;
 - b. Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do adjudicatário;
 - c. Prestação de falsas declarações;
 - d. Estado de falência ou insolvência;
 - e. Cessação da atividade;
 - f. Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do fornecedor e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.
4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao adjudicatário.
5. A entidade pública pode resolver o contrato por razões de interesse público, ou com o fundamento na alteração anormal e imprevisível das circunstâncias, de acordo com o previsto, respetivamente, nos artigos 334.º e 335.º do CCP.
6. O adjudicatário pode resolver o contrato nos termos do artigo 332.º do CCP

CLÁUSULA 15ª

MODIFICAÇÕES CONTRATUAIS

Sem prejuízo dos poderes de conformação da relação contratual conferidos à entidade adjudicante pelo CCP e demais legislação aplicável, qualquer aditamento ou alteração ao contrato só será válido se constar de documento escrito assinado pelos contraentes, do qual conste expressamente a indicação das cláusulas modificadas ou aditadas, e respeitar os limites estabelecidos no artigo 313.º do CCP.

CLÁUSULA 16ª

CONDIÇÕES COMUNS

1. A rescisão não prejudica quaisquer ações de responsabilidade civil por factos verificados durante o período de vigência do contrato.
2. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo quando se verificar que o objeto do contrato não corresponde às características e especificações que lhe são atribuídas na proposta e restante documentação apresentada pelo adjudicatário.

CLÁUSULA 17ª

CESSAÇÃO DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Salvo quando haja lugar a rescisão com fundamento em incumprimento definitivo, o contrato cessa a sua vigência, na data em que estejam cumpridas todas as obrigações que daquele emergem para as partes.

CLÁUSULA 18ª**DESPESAS**

Correm por conta do adjudicatário, todas e quaisquer despesas, nomeadamente as de deslocação e estadia, em que este haja de incorrer em virtude da execução das obrigações que para aquele emergjam do presente Caderno de Encargos e do contrato.

CLÁUSULA 19ª**OBRIGAÇÕES DE SIGILO**

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O adjudicatário obriga-se a manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha 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, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.
5. O adjudicatário compromete-se a tomar as medidas necessárias para que os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros envolvidos na execução do contrato se vinculem à obrigação de confidencialidade referida no número anterior.

CLÁUSULA 20ª**PROTEÇÃO DE DADOS**

1. O adjudicatário é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da entidade adjudicante, 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 ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a entidade adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c. Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d. Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e. Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à entidade adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;



- f. Prestar assistência à entidade adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g. Consoante a escolha da entidade adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h. Disponibilizar à entidade adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela entidade adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
- 2. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao adjudicatário, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a entidade adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
 - 3. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato, desde que tal que lhe possa ser imputável.
 - 4. Compete ao adjudicatário informar imediatamente a entidade adjudicante se alguma instrução violar o contrato celebrado, o Regulamento Geral de Proteção de Dados ou quaisquer outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados.
 - 5. O adjudicatário autoriza a entidade adjudicante ao tratamento dos dados pessoais necessários no âmbito das diligências prévias à formação do contrato bem como no decurso e para efeitos da execução do mesmo, comprometendo-se a obter, caso se aplique, o prévio consentimento expresso dos titulares dos dados respetivos.
 - 6. O adjudicatário autoriza a entidade adjudicante ao tratamento dos dados pessoais necessários no âmbito da publicação dos contratos no portal Base.GOV.

ARTIGO 21º

PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os direitos de exploração sobre os códigos desenvolvidos, programas informáticos e soluções tecnológicas, desenvolvidas e ou implementadas no decorrer do presente contrato, serão propriedade exclusiva do IEFPI.

CLÁUSULA 22ª

PATENTES, LICENÇAS E MARCAS

- 1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
- 2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por alegadamente ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o 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 23ª

GESTOR DO CONTRATO

- 1. Nos termos do artigo 290.º-A do CCP, a entidade adjudicante designará um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.

2. Caso a entidade adjudicante designe mais do que um gestor do contrato, deve definir de forma clara as funções e responsabilidades de cada um
3. Quando se trate de contratos com especiais características de complexidade técnica ou financeira ou de duração superior a 3 (três) anos, e sem prejuízo das funções que sejam definidas por cada entidade adjudicante, o gestor ou os gestores devem elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos adequados a cada tipo de contrato, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do cocontratante, a execução financeira, técnica e material do contrato.
4. Caso o gestor ou os gestores detetem desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, devem comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo, em relatório fundamentado, as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
5. Ao gestor do contrato podem ser delegados poderes para a adoção das medidas a que se refere o número anterior, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.

CLÁUSULA 24ª

TRABALHADORES AFETOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É da exclusiva responsabilidade do adjudicatário o cumprimento das obrigações legais e regulamentares relativas ao pessoal afeto à prestação de serviços, nomeadamente no que concerne ao registo de pessoal, à aptidão profissional, condições de trabalho, organização do tempo de trabalho, disciplina, bem como o respeito pela legislação e regulamentação coletiva aplicável, incluindo a relativa aos direitos e garantias conferidos aos trabalhadores, em particular os referentes a remuneração, proteção da segurança e saúde e assistência técnica em caso de doença ou acidente de trabalho, competindo-lhe ainda, assegurar a identificação de todo o pessoal afeto à prestação do serviço efetuando o respetivo controlo de acesso.
2. O adjudicatário deve providenciar, em tempo útil, a celebração de contratos de trabalho com os trabalhadores afetos à execução do presente objeto contratual, em conformidade com o previsto no artigo 419.º-A do CCP.
3. O não cumprimento da obrigação de contratação de trabalhadores de acordo com o disposto no número anterior constitui uma contraordenação muito grave, punível com coima até 44.800,00€, nos termos da alínea f) do artigo 456.º do CCP.
4. O disposto no n.º 2 não se aplica a trabalhadores que executem tarefas ocasionais ou serviços específicos e não duradouros no âmbito da execução da concessão.

CLÁUSULA 25ª

CONTAGEM DOS PRAZOS

1. A contagem dos prazos na fase de formação dos contratos rege-se pelo disposto no artigo 470.º do CCP e do Código do Procedimento Administrativo, por remissão das disposições aplicáveis.
2. A contagem de prazos na fase de execução do contrato é realizada nos termos do artigo 471.º do CCP, sem prejuízo dos prazos para o cumprimento das obrigações assumidas pelas partes no âmbito do contrato.

CLÁUSULA 26ª

CONTAGEM DOS PRAZOS NA FASE DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. À contagem de prazos na fase de execução do contrato, e salvo disposição expressa em contrário, são aplicáveis as seguintes regras:
 - a. Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
 - b. O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 (vinte e quatro) horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data, se no último mês não existir



dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;

- c. O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

CLÁUSULA 27ª

RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário fica sujeito às exigências legais, obrigações e prazos aplicáveis aos contratos de fornecimento de bens/serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.
2. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade adjudicante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam.
3. O adjudicatário responde ainda perante a entidade adjudicante, pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações assumidas, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.

CLÁUSULA 28ª

COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre o Contraente Público e o Prestador de Serviços relativos ao contrato, seguem o regime previsto no artigo 469.º do CCP, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. As comunicações e as notificações dirigidas ao Contraente Público, efetuadas através de qualquer meio admissível, têm de ser efetuadas até às 17h00 do dia a que digam respeito, sob pena de se considerarem efetuadas às 10h00 do dia útil imediatamente seguinte.

CLÁUSULA 29ª

PREVALÊNCIA

1. Fazem parte integrante da relação contratual o caderno de encargos, os esclarecimentos e a proposta do adjudicatário.
2. Em caso de dúvida prevalece em primeiro lugar o caderno de encargos, seguidamente os esclarecimentos e por último a proposta do adjudicatário.

CLÁUSULA 30ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. Em tudo o omissa no presente Caderno de Encargos, observar-se-á o disposto na legislação nacional e comunitária aplicável, nomeadamente nos seguintes diplomas:
 - a. Código dos Contratos Públicos na redação vigente;
 - b. Código de Procedimento Administrativo na redação vigente.

CLÁUSULA 31ª

ARBITRAGEM/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.



PARTE II
CLÁUSULAS TÉCNICAS

CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CLÁUSULA 32ª

OBJETO

1. No âmbito das suas funções, o IEFP, IP, depende dos seus sistemas de informação para a prestação de um serviço de qualidade ao cidadão. Desta forma é essencial que, dada a sua criticidade, estes sistemas sejam desenvolvidos e mantidos de acordo com as melhores práticas de engenharia de software.
2. Neste sentido, pretende-se efetuar uma aquisição de serviços para manutenção evolutiva, corretiva e preventiva dos Portais e Integração de Sistemas das Áreas de Negócio do IEFP, IP, mencionados nos anexos deste Caderno de Encargos, sendo da responsabilidade do adjudicatário assegurar o seu bom desempenho e funcionamento, garantido que os problemas inerentes a sistemas de elevada complexidade não venham a afetar a missão do IEFP, IP.

CLÁUSULA 33ª

CALENDARIZAÇÃO E PLANIFICAÇÃO DOS TRABALHOS

A calendarização dos trabalhos é definida consoante as necessidades do IEFP, I.P.

CLÁUSULA 34ª

HORÁRIO DE TRABALHO

1. Os serviços deverão ser efetuados nos Serviços Centrais do IEFP, I.P., todos os dias úteis, de acordo com o horário normal de funcionamento da entidade adjudicante, das 9h00 às 18h00.
2. Caso se verifique a necessidade de efetuar trabalho fora do período definido no número anterior, incluindo fins de semana e feriados, o adjudicatário deverá disponibilizar recursos para o efeito, sem quaisquer custos adicionais para o IEFP, I.P.
3. Para todos os efeitos previstos no presente caderno de encargos, cada dia de trabalho corresponde a um período de 8 (oito) horas efetivas de trabalho.

CLÁUSULA 35ª

SUBSTITUIÇÃO DE RECURSOS

1. O adjudicatário deverá efetuar uma rotação dos recursos sempre que o IEFP, IP, o solicite, garantindo a passagem de conhecimento para novos recursos.
2. O IEFP, IP, reserva-se no direito de solicitar ao adjudicatário que proceda à redução ou aumento do número de recursos da sua equipa, nomeadamente os recursos em permanência nas instalações do IEFP, IP, através de comunicação escrita com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.
3. A qualidade técnica dos novos membros é verificada nos mesmos termos em que o foram os membros da equipa de Projeto que o adjudicatário apresentou na sua proposta.

CLÁUSULA 36ª**PENALIDADES NA SUBSTITUIÇÃO DE RECURSOS**

1. Sempre que haja a necessidade de saída de algum recurso, o adjudicatário terá que comunicar a sua saída no mínimo com 30 (trinta) dias (de calendário) de antecedência.
2. Em caso de incumprimento por parte do adjudicatário, será aplicada uma penalização correspondente a 10% do valor mensal estipulado para esse recurso, por cada dia (de calendário) em falta.
3. A partir da data de comunicação da saída de um recurso, o adjudicatário terá até 5 (cinco) dias (de calendário), para:
 - a. propor ao IEFP, IP, um novo recurso que o irá substituir;
 - b. o novo recurso terá que ter as mesmas competências do recurso a substituir, e ter aceitação prévia por parte do IEFP, IP, após análise do seu CV e demais comprovativos das competências detidas;
 - c. Em caso de incumprimento do definido na alínea b), será aplicada uma penalização correspondente a 10% do valor mensal estipulado para esse recurso, por cada dia (de calendário) em falta.
4. Deverá existir um período mínimo de 30 (trinta) dias (de calendário), de sobreposição do recurso que vai sair e do novo recurso, para passagem de conhecimento. Neste período não poderão ser imputados custos ao IEFP, I.P.
5. Em caso de incumprimento por parte do adjudicatário, será aplicada uma penalização correspondente a 50% do valor mensal estipulado para esse recurso.

CLÁUSULA 37ª**HORAS NÃO FATURÁVEIS**

Durante os primeiros 30 (trinta) dias (de calendário) do contrato serão imputadas ao adjudicatário todas as horas gastas na aquisição ou passagem de conhecimento aos recursos afetos ao projeto, estas horas não deverão ser debitadas ao IEFP, IP, no âmbito do contrato.

CLÁUSULA 38ª**METODOLOGIA A UTILIZAR**

1. O adjudicatário obriga-se a utilizar um ponto único de contacto com a equipa de Projeto, onde deverão ser registadas todas as intervenções, disponível para todos os envolvidos no Projeto, de forma a identificar de forma clara e, a qualquer momento, as intervenções solicitadas e a sua tipificação, garantindo a gestão de problemas e incidentes.
2. O IEFP, IP, no âmbito deste projeto possui já ferramentas baseadas em *open source* (BUGtracker e RedMine e SVN), que o adjudicatário deverá assegurar a sua continuidade, garantindo o registo de todas as intervenções e respeitando o ciclo de vida dos desenvolvimentos aplicacionais.
3. Entre outros, estas ferramentas possibilitam os seguintes aspetos:
 - a. Acesso via browser;
 - b. Registo e controlo do ciclo de vida dos pedidos;
 - c. anexar documentos (e-mail, word, pdf, etc...);
4. Se achar pertinente, o adjudicatário poderá propor outras ferramentas que auxiliem e facilitem a gestão do projeto desde que a implementação das mesmas tenham a aceitação prévia e não tragam custos acrescidos ao IEFP, IP

CLÁUSULA 39ª**MONITORIZAÇÃO E REPORTE**

1. Com base na ferramenta de gestão deverão ser produzidos, relatórios de acompanhamento de todas as atividades efetuadas contemplando, no mínimo:
 - a. Tipificação de intervenção (evolutiva, incidente, problemas);
 - b. Período a que se reporta;
 - c. Responsável pelo pedido;
 - d. Técnico atribuído;
 - e. Estado do pedido (representando o ciclo de vida de pedidos);
 - f. Esforço (tempo e financeiro) estimado e atualizado do pedido de intervenção;
 - g. Possibilidade de “Drill Down” de forma a permitir a pesquisa de alto nível até ao detalhe da tarefa;

CLÁUSULA 40ª**ACESSIBILIDADE E USABILIDADE**

1. No âmbito dos trabalhos a desenvolver, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis, objeto deste procedimento cumprem as obrigações legais, os requisitos e as melhores práticas no que se refere às áreas da Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização dos sítios Web e das aplicações móveis, nomeadamente os seguintes fatores essenciais:
 - a. Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/2102, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 02 de dezembro de 2016, relativa à Acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, nomeadamente o nível de conformidade “AA” das WCAG 2.1 do W3C, que equivale à norma europeia EN 301 549 harmonizada;
 - b. Elaboração da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade prevista nos Artigos 8.º e n.º 5 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 83/2018, bem como as respetivas evidências, nos termos estipulados no referido diploma legal e nos sítios Web <https://selo.usabilidade.gov.pt/index.html> e <http://www.acessibilidade.gov.pt>;
 - c. Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), estabelecido nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, e aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 08 de novembro, alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2018, de 5 de janeiro, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018, nomeadamente quanto à alteração da Tabela III “Tecnologias de interface Web, incluindo acessibilidade, ergonomia, compatibilidade e integração de serviços”;
 - d. Cumprimento dos requisitos do Selo de Usabilidade e Acessibilidade e respetiva aposição, de acordo os parâmetros definidos no sítio Web <https://selo.usabilidade.gov.pt/>, devendo garantir, em conjunto com a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, o nível mínimo de Selo Prata;
 - e. Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligidas nos sítios Web <http://www.acessibilidade.gov.pt/>, <https://usabilidade.gov.pt/menu-interior> e <https://selo.usabilidade.gov.pt/bronze.html>.

CLÁUSULA 41ª**PRINCÍPIO DE GOVERNO DIGITAL**

Os desenvolvimentos a efetuar no âmbito deste procedimento devem atender, quando aplicáveis, aos princípios de governo digital constantes do modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços digitais, publicados em tic.gov.pt, e atender aos regulamentos e normas europeus ou nacionais em vigor, incluindo aqueles definidos ou

aprovados pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC), publicados em tic.gov.pt, nomeadamente:

- a) Integração com o serviço autenticação.gov.pt para a autenticação segura de utilizadores e seus atributos;
- b) Reutilização de dados disponíveis por outros serviços ou entidades através da interoperabilidade na AP (iAP) implementando o princípio once-only;
- c) Publicação dos metadados dos dados registados no contexto da realização do serviço no catálogo de dados associado à iAP e sua disponibilização a outros serviços através da iAP;
- d) Publicação dos serviços disponíveis e seus metadados no Catálogo de Entidades e Serviços;
- e) Integração no portal nacional de serviços públicos ePortugal.gov.pt;
- f) Disponibilização dos serviços e conteúdos pelo menos nos idiomas português e inglês;
- g) Adoção de linguagem clara conforme os guias de boas práticas;
- h) Conformidade com as melhores práticas no que respeita a usabilidade e acessibilidade a um nível equivalente ou superior ao exigido pelo «selo de prata de usabilidade e acessibilidade digital»;
- i) Disponibilização de funcionalidade de avaliação da satisfação com os serviços de acordo com o referencial de avaliação transversal à AP;
- j) Filiação e integração de linhas e canais de apoio à realização dos serviços na linha iCidadão;
- k) Disponibilização de dados estatísticos relativos ao atendimento, incluindo volumes, tempos de espera e satisfação para efeitos de priorização de iniciativas estratégicas de melhoria da qualidade dos serviços;
- l) Disponibilização de serviços para gestão centralizada de agendamento e filas de espera;
- m) Publicação automática, preferencialmente a tempo real, dos dados abertos associados ao serviço;
- n) Reutilização dos serviços transversais à AP, nomeadamente:
 - i. GAP - gateway de mensagens da AP;
 - ii. PPAP - Plataforma de pagamentos da AP;
 - iii. SPNE - Serviço Público de Notificações Eletrónicas;
 - iv. LAE - Livro Amarelo Eletrónico;
 - v. Plataforma de Gestão de Relacionamento da AP;
- o) Utilização do framework de adoção de modelos de computação na nuvem (cloud) nos processos de definição de arquitetura das soluções, em conformidade com a Estratégia Cloud para a AP em Portugal, disponível em tic.gov.pt;
- p) Conformidade com as políticas transversais de privacidade de dados da AP;
- q) Conformidade com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;
- r) Conformidade com as orientações técnicas sobre a aplicação do princípio de «não prejudicar significativamente» os objetivos ambientais ao abrigo do regulamento que cria um Mecanismo de Recuperação e Resiliência (MRR);
- s) Conformidade com a autoavaliação da segurança, ao abrigo da alínea g) do n.º 4 do artigo 18.º do Regulamento (UE) 2021/241, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, que cria o MRR.
- t) Deve ser adotado o design system de referência (Ágora Design System: react.agora.gov.pt) previsto em Mosaico.gov.pt, em linha com o portal gov.pt de acordo com a alínea a) do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 49/2024

CLÁUSULA 42ª

LOGÍSTICA E FERRAMENTAS DE SUPORTE

1. Caberá ao IEFP, IP, assegurar:

- a. Instalações adequadas ao desenvolvimento dos serviços objeto de contrato;
- b. Pontos de acesso à Intranet e Internet;
- c. Software para o funcionamento do ambiente de produção;
- d. Serviços de impressão.



2. Todos os restantes aspetos logísticos, nomeadamente, telemóveis, computadores, e quaisquer ferramentas informáticas de suporte ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como, todos os encargos relativos a despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, serão da responsabilidade do adjudicatário.

CLÁUSULA 43ª **NÍVEIS DE SERVIÇO**

1. O adjudicatário deverá proceder à avaliação dos pedidos de intervenção dentro dos prazos abaixo indicados:
 - a. Prioridade Crítica – inoperabilidade do sistema – 2 horas (este nível de serviço pressupõe a resolução do problema igualmente dentro do período máximo de 2 horas);
 - b. Prioridade Alta – mapas ou processos críticos para a entrega de requisitos legais ou operacionais – 8 (oito) horas;
 - c. Prioridade Média – mapas ou processos críticos para a entrega de requisitos legais ou operacionais com data planeada de entrega – 2 (dois) dias;
 - d. Prioridade Baixa – Melhorias ao sistema atual – 5 (cinco) ou mais dias.
2. Uma vez analisado(a) o(a) pedido/questão em causa, o adjudicatário deverá apresentar, por escrito, uma estimativa do esforço necessário para a sua resolução.
3. A estimativa então apresentada deverá ser objeto de análise e concordância expressa por parte do IEFP.

CLÁUSULA 44ª **PENALIDADES**

1. Caso o adjudicatário não proceda, por causa que lhe seja imputável, à avaliação de um pedido de intervenção nos prazos definidos nas alíneas a), b) e c) do n.º 1 da Cláusula anterior, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = (V \times A) \times 0,5, \text{ em que}$$

P = montante da penalidade;

V = o custo por hora de um técnico a tempo inteiro;

A = número de horas em atraso.

2. Caso o adjudicatário não cumpra o prazo de resolução por si definido e acordado com o IEFP, conforme referido nos nº 2 e 3 da Cláusula anterior, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = (V \times A) \times 0,5, \text{ em que}$$

P = montante da penalidade;

V = o custo por dia do desenvolvimento em causa;

A = número de dias em atraso.



PARTE III
CLÁUSULAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

CLÁUSULA 45ª

ÂMBITO

1. No âmbito da manutenção evolutiva, corretiva e preventiva dos Portais de Integração de Sistemas das Áreas de Negócio, o IEFP, IP pretende contratar serviços para análise funcional e programação em tecnologias Web, nomeadamente Java, Java Struts, JavaScript, HTML, JBoss/Wildfly, Apache TomCat, Apache Struts, Soap/Rest, Apache Solr, Elasticsearch, Spring, Angular, Typescript, Kotlin, Bootstrap, Maven, Jenkins, Liferay, C# e SQL
2. Estes serviços visam produzir a documentação, efetuar a análise funcional e respetivo levantamento de requisitos, criar os casos de teste e executá-los, fazer a análise e programação de todas as novas funcionalidades ou alterações necessárias ao sistema. As equipas envolvidas na prestação destes serviços terão que interagir muito de perto com outras equipas de desenvolvimento e com a equipa interna do IEFP, IP. Sendo da responsabilidade do adjudicatário assegurar o bom desempenho e funcionamento de todas as funcionalidades a desenvolver, bem como das funcionalidades existentes atualmente em produção, no sentido de garantir o seu bom funcionamento, integridade, consistência e segurança da informação.

CLÁUSULA 46ª

TIPOS DE INTERVENÇÃO

1. O IEFP, IP, poderá requisitar ao adjudicatário os seguintes tipos de intervenção, que compreendem, entre outras, as seguintes tarefas:
 - a. Efetuar a análise funcional, identificar os requisitos, desenhar os processos, efetuar os casos de teste e fazer desenvolvimento de pedidos de intervenção corretiva e evolutiva, tendo em vista a integração nos sistemas de novas funcionalidades ou alterações às existentes;
 - i. Alterações de mapas, formulários, interfaces ou processos.
 - ii. Desenvolvimento de novos mapas, formulários, interfaces ou processos.
 - iii. Apoio no desenho de novos mapas, formulários, interfaces ou processos.
 - iv. Apoio na análise de erros.
 - v. Apoio na resolução de Service Requests.
 - vi. Formação a Utilizadores Chave.
 - b. Efetuar alterações, fazer os testes e dar apoio a testes realizados pelas Áreas de Negócio, às novas funcionalidades/alterações a integrar no sistema.
 - c. Produzir a documentação dos requisitos identificados elaborando as especificações funcionais e técnicas, identificando eventuais falhas e oportunidades de melhorias dos processos:
 - Manuais de Desenho Técnico Funcional de todos os desenvolvimentos, de Instalação e de Operação;
 - Manual de Utilização e ou guias e tutoriais de apoio aos utilizadores e gestores do sistema;
 - Manual Técnico da Plataforma Utilizada e alterações introduzidas;
 - Manuais relativos aos requisitos de integração e aos desenvolvimentos realizados.
 - d. Acompanhamento/apoio a outras equipas envolvidas no processo, tendo em vista a integração nos sistemas de novas funcionalidades ou alterações às existentes.
 - e. Monitorização e report:



- i. É solicitado que o adjudicatário apresente o resultado dos serviços que realiza no âmbito da gestão do contrato de forma a assegurar à entidade adjudicante a prossecução dos objetivos pretendidos.
 - ii. É solicitado que o adjudicatário informe o IEFP, IP sobre o estado em que se encontra o andamento dos trabalhos em curso, sempre que isso lhe seja solicitado.
 - f. Construção e melhoria sistemática dos procedimentos que permitam, de uma forma célere, identificar os motivos de eventuais problemas e solucioná-los;
2. Além da Manutenção Evolutiva do Portal NetForce também se pretende que a entidade preste todo o apoio técnico necessário para o bom funcionamento do Portal NetForce, com um serviço de *Help-Desk* presencial nas instalações do IEFP, IP, na Rua de Xabregas, 52, durante o seguinte horário: dias úteis, das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30, de forma a garantir o correto e pleno funcionamento da solução e da resposta a questões colocadas pelos utentes através de e-mail ou telefone;
- a. Para o desenvolvimento do serviço de *Help-Desk*, o Técnico deverá deter:
 - i. Bons conhecimentos nas áreas de informática para o exercício da função;
 - ii. Experiência na utilização dos sistemas e na sua aplicação;
 - iii. Bons conhecimentos das funcionalidades e da arquitetura da solução para os quais irá prestar o serviço;
 - iv. Conhecimento sobre o funcionamento do IEFP, IP
 - v. Conhecimento sobre o funcionamento do portal NetForce.
 - vi. Aptidão para atendimento ao público, nomeadamente através de telefone e respostas a e-mails.
- b. O serviço deverá ser prestado pela entidade, sob a supervisão da entidade Adjudicante, que terá a responsabilidade última pela aprovação das tarefas desempenhadas;

CLÁUSULA 47ª

RECURSOS DO ADJUDICATÁRIO

1. Independentemente de quaisquer outros que se venham a revelar necessários, o adjudicatário deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos técnicos:
 - a. Um recurso técnico, a tempo inteiro, com o perfil de “Consultor Funcional”.
 - b. Seis recursos técnicos, a tempo inteiro, com o perfil de “Analista/Programador” - em tecnologias Web.
 - c. Um recurso técnico, a tempo inteiro, com o perfil de “Analista/Programador” - C# e SQL.
 - d. Dois recursos técnicos, a tempo inteiro, com o perfil de “Analista/Programador” - Webservice
 - e. Um recurso técnico, com alocação de 5 dias por mês, com o perfil de “Gestor de Projeto”.

ANEXO I**1. Portal IEFP**

Este projeto enquadra-se na medida nº21 da Resolução de Conselho de Ministros (RCM) nº 12/2012 de 7 de fevereiro - “Adoção de software aberto nos sistemas de informação do Estado”, dá ‘cumprimento à ‘Resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº91/2012 de 8 de novembro - “Regulamento Nacional de interoperabilidade digital” e está em conformidade com o ponto 3.5.16 da Resolução de Conselho de Ministros (RCM) nº 112/2012 de 31 de dezembro - “Agenda Portugal Digital” e constitui o sítio aglutinador da presença na internet de todas as ações do IEFP nas várias vertentes da sua intervenção.

1.1. Principais Funcionalidades

Permite a gestão integrada e flexível dos conteúdos a disponibilizar, é o repositório de toda a informação relevante produzida, sendo inovador, apelativo e de fácil utilização.

Foi desenhado e preparado com vista a garantir a alta disponibilidade dos serviços associados. No seu desenho foram incluídas duas vertentes funcionais, a vertente Corporativa e a vertente Colaborativa, criando-se assim uma nova imagem gráfica e processual tendo como objectivo que estes sejam o suporte de comunicação eficaz para a divulgação da informação das áreas em que o Organismo atua, ou seja, do emprego, da formação e da reabilitação profissional com os Utentes, Entidades e entre os Colaboradores do IEFP. <http://www.iefp.pt>

1.2 Plataforma Tecnológica

Aplicação	Portal lefp
Ano de Entrada em Produção	2014
Utilizadores	web
Sistema(s) Operativo(s)	Aplicacionais: Oracle Linux Server release 8.8 Base de Dados: Windows Server 2019;
SGBD('s)	Sql Server 2019
Linguagens	CMS Liferay e Java

2. lefpOnline

O lefpOnline, implementado em 2018, é um portal especializado no âmbito da oferta e procura de emprego e formação, que disponibiliza um conjunto alargado de serviços dirigidos a candidatos a emprego, candidatos a formação e a empregadores.

2.1. Principais Funcionalidades

Destinadas a Utentes:

- Registo e divulgação do curriculum;
- Registo e submissão de candidaturas a emprego;
- Submissão de candidaturas a programas de apoio ao emprego;
- Emissão de declarações;
- Consulta de ofertas de emprego;
- Consulta ofertas formação.

Destinadas a Entidades Empregadoras:

- Submissão de candidaturas a programas de apoio ao emprego;
- Acompanhamento dos trâmites processuais de candidaturas a programas de emprego; – Submissão de ofertas;
- Consulta de currículos.

2.2. Plataforma Tecnológica

Aplicação	lefpOnline
Ano de Entrada em Produção	2018
Utilizadores	web
Sistema(s) Operativo(s)	Aplicacionais: Linux CentOS 7.9 Base de Dados: Oracle Linux 7.9
SGBD(s)	Oracle 12c
Linguagens	Java, Javascript, HTML, XML, CSS, SQL, PL/SQL, TypeScript, Kotlin
Frameworks, bibliotecas e ferramentas utilizadas	Struts, Spring, Angular, FOP, Bootstrap, Gradle, Maven, Ant

3. Garantia Jovem

A Garantia Jovem [Resolução de Conselho de Ministros n.º 104/2013, de 31 de dezembro] é uma medida que aparece como resposta à elevada taxa de desemprego dos jovens. É um compromisso para que gradualmente e num prazo de 4 meses após o jovem sair do sistema de ensino ou do mercado de trabalho, lhe seja feita uma oferta de emprego, de continuação dos estudos, de formação profissional ou de estágio. Tem como objetivo dar aos jovens, o mais rapidamente possível, uma oportunidade para apostar na sua qualificação e estar em contacto com o mercado de trabalho, com vista a combater a inatividade e o desemprego dos jovens.

3.1. Principais Funcionalidades

O Garantia Jovem é um *síte* institucional que o procura dar toda a informação necessária aos jovens à procura de emprego, tendo sempre em vista os principais objetivos da Garantia Jovem:

- Aumentar as qualificações dos jovens;
- Facilitar a transição para o mercado de trabalho;
- Reduzir o desemprego jovem.

3.2. Plataforma Tecnológica

Aplicação	Garantia Jovem
Ano de Entrada em Produção	2014
Utilizadores	web
Sistema(s) Operativo(s)	Aplicacionais: Linux CentOS 7.9 Base de Dados: Windows Server 2019;

SGBD('s)	Sql Server 2019
Linguagens	CMS Lifera y e Java

4. Netforce

4.1. Principais Funcionalidades

O Netforce constitui-se como um Sistema de Informação da Formação e Certificação de Formadores, que de acordo com o previsto na Portaria n.º 214/2011, de 30 de maio, inclui, entre outras funcionalidades, as seguintes:

- Divulgação da oferta de cursos de formação pedagógica de formadores e encaminhamento da inscrição de potenciais candidatos para as respetivas entidades formadoras;
- Divulgação da bolsa nacional de entidades formadoras com autorização de funcionamento de cursos de formação pedagógica de formadores e de desenvolvimento de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências pedagógicas;
- Divulgação dos cursos e estabelecimentos de ensino superior que conferem diplomas ou certificados de habilitações reconhecidos como equivalentes ao certificado de competências pedagógicas de formador, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º deste diploma;
- Divulgação da bolsa nacional de formadores que possuem um certificado de competências pedagógicas e estejam disponíveis para o exercício da respetiva função;
- Autorização de funcionamento de cursos de formação pedagógica de formadores e de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências pedagógicas;
- Emissão dos certificados de competências pedagógicas;
- Monitorização de indicadores relativos a entidades, cursos e ações e impacte da formação e certificação de competências pedagógicas de formadores;
- Planeamento e gestão das auditorias de qualidade.

4.2. Plataforma Tecnológica

	NETFORCE
Sistema operativo	Windows Server 2019
Linguagem programação	C#
Framework	ASP.NET Framework Version 4.0.30319
Software complementar	Crystal Reports Basic Runtime for Visual Studio 2008 (x32 e x64)
Base de dados	SQL Server 2019
Servidor Web	IIS 10.0.14393.0
Webservices	CAS SIGAE[1] DGERT[2] AMA[3]
Autenticação	CAS 3.5.2 sobre Tomcat 8.0.32
Reporting	SQL Server 2019

-
- [1] Sistema de Informação e Gestão da Área do Emprego.
[2] Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.
[3] Agência para a Modernização Administrativa.