



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

CONCURSO PÚBLICO | CADERNO DE ENCARGOS

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRETIVA E
DESENVOLVIMENTO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DA DIREÇÃO REGIONAL
DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO E FUNDO REGIONAL DO
EMPREGO**



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Parte 1 – Cláusulas Jurídicas

Artigo 1.º

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento de concurso público, com publicidade internacional, que tem por objeto principal a aquisição de serviços de manutenção evolutiva e corretiva e desenvolvimento das plataformas digitais da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego e Fundo Regional do Emprego, designadamente:

- a) Plataforma do Emprego
- b) Plataforma Emprego Jovem.
- c) Plataforma Certificar;
- d) Plataforma Bolsas;
- e) Plataforma Garantia Açores Jovem;
- f) Plataforma DST;
- g) Suporte à gestão financeira de pagamento dos programas de emprego e de inserção socioprofissional.

Artigo 2.º

Contrato

- 1 – O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual.
- 2 – O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - b) O presente Caderno de Encargos;
 - c) A proposta adjudicada;
 - d) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pela Entidade Adjudicatária.
- 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 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pela Entidade Adjudicatária nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Artigo 3.º

Preço Base

Pela prestação dos serviços objeto do presente contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante obriga-se a pagar à Entidade Adjudicatária o preço contratual constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, o qual não poderá ser superior a € 504.000,00 (quinhentos e quatro mil euros), acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

Artigo 4.º

Vigência do contrato

O contrato inicia a respetiva vigência na data da sua assinatura e mantém-se em vigor pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações da Entidade Adjudicatária

Artigo 5.º

Obrigações principais da Entidade Adjudicatária

1 – Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, pelo contrato a celebrar a Entidade Adjudicatária obriga-se a:

- a) Afetar trabalhadores com experiência em configuração de sistemas *WEB* em ambientes *Microsoft Windows* e/ou *Linux*, manutenção de Base de Dados em sistemas e programação software livre;
- b) Assegurar a prestação dos seguintes serviços de acordo com os níveis de serviço especificados no Anexo I, designadamente:
 - i) Serviços de desenvolvimento web;
 - ii) Implementação dos processos necessários para a gestão das medidas do Mercado Social do Emprego na Plataforma do Emprego;
 - iii) Implementação dos processos necessários para a gestão das medidas de promoção da formação e qualificação profissional na Plataforma Certificar;
 - iv) Manutenção de base de dados e sistemas web;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- c) Informar previamente, com um prazo mínimo de 10 dias úteis, qualquer alteração de trabalhadores afetos ao contrato, bem como de qualquer elemento da equipa técnica, desde que garantidos os mesmos níveis de experiência dos trabalhadores substituídos;
 - d) Destacar os trabalhadores referidos na alínea a) de modo a assegurar, presencialmente, o desempenho de funções de formação, manutenção e bugtracking durante o lançamento de grandes alterações, novas funcionalidades, portais ou aplicações;
 - e) Aceder que todas as tarefas, orientações técnicas e de desenvolvimento inerentes ao objeto do contrato sejam definidas pelo Gabinete de Recursos Digitais (GRD);
 - f) Garantir a total operacionalidade, manutenção e desenvolvimento dos sistemas objeto do contrato;
 - g) Informar o GRD de qualquer modificação efetuada nos recursos disponibilizados;
 - h) Prestar todos os esclarecimentos e dados necessários ao GRD relativos ao desenvolvimento, manutenção e incidentes ocorridos.
- 2 – A Entidade Adjudicatária obriga-se, ainda, a disponibilizar todo o código-fonte da aplicação à Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego, permitindo a esta a operacionalização e a instalação autónoma da aplicação em caso de incumprimento ou quebra de contrato entre as partes.
- 3 – Por forma a garantir a boa execução da presente prestação de serviços, a Entidade Adjudicatária compromete-se a garantir os níveis de serviço constantes no Anexo I ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.

Artigo 6.º

Seguro

- 1 – A Entidade Adjudicatária obriga-se, e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, a possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à Entidade Adjudicante ou a terceiros emergentes da execução do contrato que vier a ser celebrado, nomeadamente, a ser tomador do seguro de Responsabilidade Civil.
- 2 – Os encargos referentes ao seguro supramencionado são da exclusiva responsabilidade da Entidade Adjudicatária.
- 3 – O seguro deverá ser contratado junto de uma seguradora autorizada a exercer a atividade em Portugal.

Artigo 7.º

Segurança de informação

A Entidade Adjudicatária obriga-se a cumprir as seguintes normas e procedimentos:

- a) Respeitar e cumprir com as políticas de segurança da informação da entidade adjudicante;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- b) Colaborar com a entidade adjudicante para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, prevenindo lacunas nos serviços web disponibilizados na internet e intranet, assegurando absoluto zelo e sigilo sobre toda a documentação, informação, dados e *know how* da entidade adjudicante adquiridos no âmbito do contrato, não podendo, em momento algum, partilhá-los ou usá-los noutros contratos celebrados com terceiros;
- c) Não utilizar informações de tarefas desempenhadas na vigência do contrato para situações de resolução de conflitos entre as partes e situações de funcionamento interno da sua própria organização;
- d) Em caso de resolução do contrato ou em caso de litígio, a Entidade Adjudicatária fica obrigada a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição da informação através de emissão e envio à Entidade Adjudicante de auto de destruição da informação que produziu e daquela que lhe foi fornecida.

Artigo 8.º

Conformidade e qualidade dos serviços

- 1 – A Entidade Adjudicatária obriga-se a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
- 2 – A Entidade Adjudicatária obriga-se também a assegurar que todos os meios humanos utilizados coloquem a sua perícia, cuidado e diligência na realização dos serviços que lhe forem cometidos no âmbito da sua capacidade profissional.
- 3 – No caso de a Entidade Adjudicante verificar que os meios humanos, materiais e informáticos utilizados pela Entidade Adjudicatária são insuficientes ou inadequados à boa execução do contrato, pode exigir, sem custos adicionais para aquela, o seu reforço, modificação ou substituição.
- 4 – Correm por conta da Entidade Adjudicatária todas as despesas de alojamento, alimentação e deslocação dos seus meios humanos, bem como todas as despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção dos seus meios materiais e informáticos, e as despesas relativas aos seguros de responsabilidade civil extracontratual e seguro de acidentes de trabalho.
- 5 – A Entidade Adjudicatária obriga-se a cumprir as disposições decorrentes de contratos coletivos de trabalho em vigor para a atividade em questão.
- 6 – A Entidade Adjudicatária obriga-se, ainda, ao cumprimento das obrigações previstas no Código do Trabalho, nomeadamente no seu artigo 285.º.
- 7 – A Entidade Adjudicatária obriga-se ainda ao cumprimento do disposto no artigo 419.º-A do CCP, aplicável ao presente procedimento por remissão do n.º 2 do artigo 451.º do CCP.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Artigo 9.º

Atos de Terceiros

Em caso de a Entidade Adjudicatária estar impossibilitada de prestar os serviços contratados, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deve no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, comunicar à Entidade Adjudicante para que esta possa implementar medidas preventivas, sem prejuízo de eventual responsabilidade que possa ser imputada à Entidade Adjudicatária.

Artigo 10.º

Dever de sigilo

- 1 – A Entidade Adjudicatária deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante 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 pela Entidade Adjudicatária 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.

Artigo 11.º

Proteção de dados pessoais

- 1 – A Entidade Adjudicatária obriga-se a cumprir todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação da União Europeia e nacional aplicável, nomeadamente, no disposto na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, em relação ao tratamento de quaisquer dados pessoais cuja realização venha a determinar no âmbito da execução do presente contrato.
- 2 – Os dados pessoais a que a Entidade Adjudicatária tenha acesso ou que lhe sejam cedidos pelo contraente público ao abrigo da execução do presente contrato serão tratados em estrita observância de todas as disposições pertinentes de direito nacional e europeu que protegem os direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares, em particular o seu direito à proteção da vida privada no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Secção II

Obrigações da Entidade Adjudicante

Artigo 12.º

Dever de colaboração

- 1 – A Entidade Adjudicante deve prestar ao adjudicatário uma adequada e tempestiva colaboração no âmbito da execução do contrato, designadamente:
 - a) Fornecer em prazo razoável a informação documental solicitada pela Entidade Adjudicatária;
 - b) Intermediar ou facilitar os contactos institucionais que a Entidade Adjudicatária necessite realizar, no âmbito na prestação de serviços contratada;
 - c) Disponibilizar local adequado para a realização das reuniões de acompanhamento.
- 2 – Para efeitos da alínea a) do número anterior, é tido como razoável o prazo de 10 (dez) dias úteis, salvo se a extensão e/ou a complexidade da informação solicitada demandar maior prazo, sendo que neste caso a Entidade Adjudicante deve invocar essa circunstância e indicar à Entidade Adjudicatária o prazo tido como razoável para fornecer a informação.
- 3 – A Entidade Adjudicante reserva-se ao direito de efetuar auditorias à prestação dos serviços no que respeita ao cumprimento dos requisitos do Caderno de Encargos em geral, e em particular no cumprimento das normas de segurança de informação e de sigilo presentes na clausula 7.ª.

Artigo 13.º

Preço contratual

- 1 – Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar à Entidade Adjudicatária o valor resultante da aplicação dos preços constantes da proposta adjudicada, aos serviços efetivamente prestados, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 – O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante.
- 3 – Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta da Entidade Adjudicatária.

Artigo 14.º

Condições de pagamento

- 1 – O pagamento da aquisição dos serviços será efetuado mensalmente.
- 2 – O pagamento referido no n.º 1 é efetuado no prazo de 60 dias após a receção pela Entidade Adjudicante da fatura correspondente, a qual só poderá ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- 3 – Nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, a Entidade Adjudicante emite um número de compromisso válido e sequencial, que o cocontratante deverá indicar nas faturas.
- 4 – Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto aos valores indicados na fatura, deverá esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 5 – Para efeitos de pagamento dos encargos resultantes da presente aquisição de serviços, as faturas devem ser emitidas da seguinte forma:
- a) 25 % do preço contratual constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, em nome da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego, pessoa coletiva n.º 600 087 131;
 - b) 75% do preço contratual constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, em nome do Fundo Regional do Emprego, pessoa coletiva n.º 672 000 431.
- 6 – Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária, devendo a Entidade Adjudicatária indicar os dados necessários para o efeito.

Artigo 15.º

Gestor

Nos termos e para os efeitos do artigo 290.º-A do CCP, e sem prejuízo da alínea i) do n.º 1 do artigo 96.º do mesmo Código, propõe-se, como gestor do presente contrato, e a incluir no respetivo clausulado, a Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação, Sandra Cristina Pacheco Sousa.

Artigo 16.º

Classificação orçamental

Os encargos decorrentes do contrato são processados da seguinte forma:

- a) Os encargos da responsabilidade da Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego serão suportados pela classificação orçamental D.02.02.19.00.00, Programa A09 - Qualificação Profissional e Habitação, Medida A10 - Juventude, Habitação e Empregabilidade, Capítulo 50, Divisão 04, Projeto A0654, rubrica 02.02.19 - Assistência Técnica;
- b) Os encargos da responsabilidade do Fundo Regional do Emprego serão suportados pelo seu orçamento privativo, pela classificação orçamental D.02.02.20.00.00.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Artigo 17.º

Sanções contratuais



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- 1 – O incumprimento de obrigações emergentes do caderno de encargos e do contrato, implica a aplicação do disposto no artigo 325.º do Código dos Contratos Públicos, podendo a entidade adjudicante exigir do cocontratante o pagamento de uma pena pecuniária, por cada falta, entre 0,1% a 0,5% do valor do contrato, consoante a gravidade do facto.
- 2 – O valor acumulado das penalizações a que se refere o número anterior, não pode exceder 20% do valor global do contrato, sob pena de resolução do mesmo, nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 329.º do CCP.
- 3 – Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a entidade adjudicante decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
- 4 – Na determinação da gravidade do incumprimento, a Entidade Adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da Entidade Adjudicatária e as consequências do incumprimento.
- 5 – A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos do presente artigo.
- 6 – As sanções pecuniárias previstas no presente artigo não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Artigo 18.º

Força maior

- 1 – Não podem ser impostas penalidades à Entidade Adjudicatária, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível minimizar ou evitar.
- 2 – Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
- 3 – Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da Entidade Adjudicatária, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da Entidade Adjudicatária 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 pela Entidade Adjudicatária de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela Entidade Adjudicatária de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da Entidade Adjudicatária 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 da Entidade Adjudicatária não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
- 4 – A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada, por escrito, à outra parte.
- 5 – A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Artigo 19.º

Resolução pela Entidade Adjudicante

A Entidade Adjudicante pode resolver o contrato nos termos previstos nos artigos 333.º a 335.º do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 20.º

Resolução por parte da Entidade Adjudicatária

A Entidade Adjudicatária pode resolver o contrato nos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo IV

Resolução de litígios

Artigo 21.º

Foro competente

- 1 – Para resolução de quaisquer litígios emergentes do Contrato, designadamente relativos à interpretação, execução, incumprimento, invalidade ou resolução do mesmo, é competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Ponta Delgada, com expressa renúncia a qualquer outro.
- 2 – As partes no Contrato podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Capítulo V

Disposições finais

Artigo 22.º

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Artigo 23.º

Dever de informação

- 1 – Cada uma das partes deve informar sem demora a ocorrência de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
- 2 – Em especial, cada uma das partes deve avisar a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento, ou o cumprimento tempestivo, de qualquer uma das suas obrigações.
- 3 – A parte deve informar a outra do tempo e da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato e, quando sejam possíveis, das diligências que realizou, ou realizará, para obviar a esse facto.

Artigo 24.º

Marcas Patentes, Licenças e Direitos de Propriedade Intelectual

- 1 – São da responsabilidade da Entidade Adjudicatária quaisquer custos ou encargos decorrentes da incorporação no objeto contratual, ou da utilização no mesmo, de elementos de construção, de *hardware*, de *software* ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, destinos, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
- 2 – Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, no âmbito do contrato, quaisquer dos direitos mencionados no número anterior, a Entidade Adjudicatária indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.
- 3 – O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para o contraente público incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, estudos, relatórios, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- 4 – O cocontratante entregará ao contraente público, no termo do contrato, toda a documentação e desenvolvimento relativo aos trabalhos realizados, incluindo o respetivo código-fonte que serão propriedade do contraente público.
- 5 – O contraente público poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
- 6 – Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Artigo 25.º

Comunicações e notificações

- 1 – Sem prejuízo de acordo em contrário, as notificações e comunicações devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das partes, identificados no contrato.
- 2 – Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 26.º

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo aos sábados, domingos e dias feriados.

Artigo 27.º

Legislação aplicável ao contrato

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente Caderno de Encargos aplica-se o estatuído no Código dos Contratos Públicos, e demais legislação aplicável.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Parte 2 – Cláusulas Técnicas

Artigo 28.º

Serviços a prestar

- 1 - Pretende-se a prestação serviços de manutenção corretiva, manutenção evolutiva e desenvolvimento de plataformas digitais da Direção Regional da Qualificação Profissional e Emprego e Fundo Regional do Emprego, de acordo com o definido no Anexo I do presente caderno de encargos.
- 2 - O Prestador de Serviços obriga-se a entregar ao Contraente Público os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nesta parte.

Artigo 29.º

Conformidade dos serviços

Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua prestação.

Artigo 30.º

Requisitos legais

Os serviços prestados no âmbito do presente caderno de encargos deverão estar em conformidade com os seguintes diplomas legais, nas suas atuais redações:

- a) Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- b) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto;
- c) Lei n.º 59/2019, de 08 de agosto;
- d) Lei nº 36/2011, de 21 de junho;
- e) Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.

Artigo 31.º

Princípios gerais

As soluções desenvolvidas devem ser concebidas e implementadas de modo a respeitar os seguintes princípios:

- a) Adequabilidade (completude e correção): A solução assegura todos os requisitos numa lógica de resultados a alcançar, sem falhas;
- b) Privacidade e segurança: A solução deverá suportar e garantir a operacionalização de procedimentos de segurança e privacidade condizentes com a exigência do tipo de informação e serviços assegurados. Em particular, deve garantir a segurança das componentes aplicacionais e dos dados, recorrendo às melhores práticas, nomeadamente por utilização de



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

controlo de acessos, encriptação, assinatura digital, etc.;

- c) **Proteção:** A solução deverá garantir a recuperação, legibilidade e integridade da informação nela armazenada e processada;
- d) **Estruturação por camadas / perímetros de segurança:** A arquitetura deve ser estruturada em camadas, com cada camada protegida por um perímetro de segurança própria, sobre as diretivas emitidas pela Direção Regional das Comunicações e Transição Digital (DRCTD), no que diz respeito ao alojamento e acesso à rede;
- e) **Elevada disponibilidade:** No que respeita ao ambiente de produção, deverão ser cumpridos elevados níveis de fiabilidade e disponibilidade, através da adoção de arquiteturas redundantes, com capacidades de recuperação de falhas. Neste contexto, é importante garantir redundância nos *datacenters* existentes em São Miguel e Terceira, onde a respetiva aplicação deverá estar alojada nos 2 servidores de forma a garantir máxima disponibilidade, com latência máxima de 20ms entre eles. Devem ser implementados mecanismos de monitorização, quando aplicável.
- f) **Mínima dependência de fornecedores e de 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 em casos onde alguma funcionalidade específica não se encontre em produtos de mercado, com prévia aprovação das entidades adjudicantes.
- g) **O prestador de serviços deverá fornecer documentação sobre o código-fonte, arquitetura da aplicação e “schema” da base de dados, segurança e processos de integração, bem como manuais na perspetiva do administrador e utilizador, conforme especificado no clausulado do presente caderno de encargos.**
- h) **Arquitetura orientada a serviços (SOA), que permita a sua evolução de forma simples e com esforço de integração reduzido, seguindo as melhores práticas de mercado, tanto a nível de infraestruturas físicas como estruturação lógica do sistema. Adicionalmente, a solução deverá ser capaz de suportar de forma incremental novas funcionalidades e o acréscimo de volumes de trabalho, através da reconfiguração e reparametrização das componentes fornecidas, eventualmente aumentando o número ou capacidade dos equipamentos instalados. A conceção e evolução da solução deverá ser realizada de modo a minimizar o impacto sobre eventuais extensões ou desenvolvimentos anteriormente realizados. A solução deverá permitir a partilha de carga por vários servidores aplicativos e de bases de dados, garantindo a manutenção da performance por scale-out.**

Artigo 32.º

Formação

- 1 - O prestador de serviços deverá prever a formação da equipa técnica da DRQPE e do FRE e respetivo acompanhamento durante toda a execução do contrato.
- 2 - O prestador de serviços deverá elaborar um plano de formação anual que será aprovado pelas



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Entidades Adjudicantes.

- 3 - O plano deverá focar-se nas funcionalidades implementadas bem como na transferência de conhecimentos à equipa técnica de desenvolvimento de software da Secretaria Regional de Juventude, Habitação e Emprego.
- 4 - A formação será realizada, nas instalações da DRQPE, nos dias úteis, entre as 8:30h e as 16:30h.

Artigo 33.º

Usabilidade e acessibilidade

- 1 - O prestador de serviços deverá procurar soluções UI/UX, de fácil utilização e sucinta nas suas funcionalidades, não devendo ser necessários mais de 3 cliques para um utilizador conseguir realizar todas as funcionalidades pretendidas a partir de um estado neutro nas plataformas (página inicial).
- 2 - A usabilidade desta aplicação deve adaptar-se a todo o tipo de utilizadores, desde o utilizador mais avançado até ao utilizador mais limitado. A concentração de informação deve ser tida em conta de forma a melhorar a interpretação dos utilizadores.
- 3 - Deverá ser possível utilizar a navegação por teclado nos elementos de interface de utilizador do Backoffice, como parte integrante da experiência de utilizador.
- 4 - Todos os elementos da interface de utilizador devem seguir sempre que possível o GRA Design System.
- 5 - A aplicação deverá ser capaz de obter o selo de usabilidade prata, atribuído e definido pela Agência de Modernização Administrativa em <https://selo.usabilidade.gov.pt/selo>.
- 6 - A interface web deverá cumprir os mais recentes standards e especificações das linguagens HTML, CSS e ECMAScript Language e ser compatível com as mais recentes versões dos browsers do tipo Chromium e Firefox.
- 7 - A interface deve estar preparada para suportar várias linguagens.

Artigo 34.º

Infraestrutura

- 1 - A plataformas serão alojadas na nuvem privada do Governo Regional dos Açores - Azores Cloud - e deverão estar em conformidade com as diretrizes de alojamento e segurança da Azores Cloud.
- 2 - Deverão ser previstos mecanismos de restauração como parte dos serviços, e a capacidade de fornecer backups seguros e descarregáveis tanto da base de dados como dos dados do sistema de ficheiros no prazo de 24 horas após qualquer pedido. A Azores Cloud providenciará serviços de backup de acordo com o descrito no anexo II.
- 3 - Durante a execução do contrato, o prestador de serviços deve efetuar uma monitorização



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

operacional contínua da segurança do sistema, incluindo, mas não se limitando a, áreas como a gestão de vulnerabilidade, efetuando avaliações regulares por referência a uma norma de boas práticas de segurança reconhecida, como a ISO (ou equivalente).

4 - Sempre que necessário deverá ser solicitada a criação de um servidor virtual para alojamento do site/aplicação ou em alternativa utilizar um já existente, da mesma entidade, que suporte o alojamento do site/aplicação.

5 - As Plataformas deverão estar preparadas para poder funcionar com um ambiente de *disaster recovery*, nomeadamente no que diz respeito às questões de sincronismo de dados, transição do ambiente de produção em caso de desastre e posterior recuperação.

Artigo 35.º

Segurança

1 - Os requisitos de segurança são os seguintes:

- a) Encriptação dos Dados, nomeadamente dos canais de comunicação, das bases de dados e das páginas web disponibilizadas;
- b) Encriptação das comunicações e, quando guardados em base de dados ou ficheiros, os dados devem estar encriptados;
- c) Construção baseada nos princípios de Security By Design & Privacy By Default.
- d) O sistema deverá ainda cumprir com os requisitos de cibersegurança emanados pelas diretivas do Centro Nacional de Cibersegurança.
- e) A solução deverá dispor de controlos, meios e mecanismos que garantam o cumprimento de princípios base de segurança, designadamente:
 - i) A informação só poderá ser acedida ou tratada por utilizadores com permissão para tal e de acordo com as estritas necessidades específicas para a realização das respetivas funções;
 - ii) A informação tratada e gerada por qualquer dos utilizadores não é apagada, alterada ou corrompida sem autorização desde a sua criação até à respetiva eliminação, mantendo-a completa, sem supressões ou acréscimos, com particular atenção durante a sua circulação;
 - iii) As comunicações devem ser efetuadas sobre protocolos seguros e sem vulnerabilidades de forma a garantir a confidencialidade e integridade da comunicação.
 - iv) A utilização da solução em browser deverá ser feita por ligação segura (HTTPS).
 - v) No que diz respeito à segurança no alojamento nas redes do GRA, devem ser aplicados os seguintes princípios:
 - v.i Sistemas/aplicações acedidos a partir da Internet não podem aceder a serviços/sistemas/aplicações acedidos apenas internamente, por exemplo Active Directory, com a exceção de acessos a web services desde que devidamente autorizados para DRCTD;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

v.ii Sistemas/aplicações acedidos apenas a partir das redes do GRA podem aceder a serviços/sistemas/aplicações acedidos apenas internamente, por exemplo Active Directory, bem como a serviços/sistemas/aplicações acedidos a partir da Internet;

v.iii Sobrepõem-se a todos os princípios anteriores o princípio geral de que um sistema/aplicação acedido a partir da Internet em caso de comprometimento não deverá poder aceder aos restantes serviços/sistemas/aplicações ficando o comprometimento isolado.

vi) O Prestador de Serviços deverá fornecer a informação necessária (NIF da empresa, Nome da Empresa, Nome do funcionário, email do funcionário) à criação das contas de acesso VPN bem como respeitar e aceitar a regras definidas pelo GRA para ter acesso à rede.

vii) Os websites das plataformas digitais com acesso fora da rede GRA devem ser testados no website de testes <https://internet.nl/>, devendo obter resultado positivo na maioria dos "HTTP security headers" da secção "Security options". Ainda que não seja possível obter resultado positivo em alguns dos cabeçalhos, os mesmos devem ser fornecidos.

2 - O Prestador de Serviços fica obrigado a prestar o apoio necessário à realização de auditorias externas de segurança aos sistemas, bem como, à eventual correção dos problemas por elas identificados.

Artigo 36.º

Gestão de Tráfego

1 - O site/aplicação deverá suportar Load Balancing e SSL Offloading do tipo Full Proxy, gerido por equipamento de gestão de tráfego externo. O endereço IP do cliente será transmitido ao servidor no cabeçalho X-Forwarded-For e o protocolo (HTTPS) de ligação utilizado pelo cliente no cabeçalho X-Forwarded-Proto.

2 - O tráfego entre o servidor e o equipamento de gestão de tráfego deverá ser encriptado com um certificado self-signed (em alternativa podem solicitar a assinatura de um CSR à DRCTD) utilizando no mínimo o protocolo e encriptação TLS 1.2.

3 - Desempenho e distribuição de carga: As plataformas devem estar adaptadas a funcionar adequadamente com mecanismos de distribuição de carga, nomeadamente com os serviços de balanceamento de carga fornecidos pelo datacenter do GRA – Azores Cloud. Caso o nível de criticidade assim determine, deverá ser assente num sistema distribuído. Espera-se que seja projetada para ser executada em múltiplas máquinas em simultâneo, assegurando uma distribuição de carga por intermédio de servidores aplicativos múltiplos.

4 - Deverá existir, na raiz do site/aplicação, sem quaisquer mecanismos de redirecionamento, uma página com o nome healthcheck (php|asp|aspx|outra extensão|sem extensão) que execute todos os testes necessários para aferir o estado de funcionamento do site (ex. ligação à base de dados) e retorne o resultado em texto "STATUS OK" caso o resultado de todos os testes seja positivo



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

e “STATUS FAIL” caso o resultado de um dos testes seja negativo. Esta página é utilizada pelo balanceador de forma a só disponibilizar o site/aplicação quando o resultado é “STATUS OK”.

Artigo 37.º

Autenticação

- 1 - Utilizadores internos da Administração Pública Regional: Autenticação efetuada através de Microsoft Entra ID, o sistema de autenticação atualmente utilizado pela Administração Pública Regional. A autenticação Microsoft Entra ID é efetuada através de OpenID Connect (OIDC), estando disponível um Identity Provider (IDP) para o efeito.
- 2 - Toda a gestão de grupos de utilizadores do site/aplicação deve ser feita na aplicação, não sendo possível utilizar a AD para o efeito. A AD apenas fornece a autenticação e atributos básicos (Nome, email, sAMAccountName e etc.)
- 3 - Utilizadores externos (cidadãos/empresas):
 - a) Autenticação.Gov;
 - b) Azor.ID (IDP SAML2 / OIDC);
 - c) Formulário de registo com preenchimento dos seguintes campos: Denominação, Email, Confirmação de Email, Definição de palavra-passe, Confirmação de palavra-passe, Aceitação dos termos de utilização.

Artigo 38.º

Redundância

- 1 - Pretende-se que as plataformas sejam assentes numa arquitetura totalmente redundante, em que as máquinas se encontram em dois datacenters (disponibilizados pela infraestrutura Azores Cloud).
- 2 - O prestador de serviço deverá apresentar qual o modelo de redundância da sua solução, se assente em modo cold ou hot standby, desde que assegurado o sincronismo dos dados em ambos os sites.

Artigo 39.º

Ambientes

- 1 - Deverão ser disponibilizados e mantidos, no mínimo, um ambiente de Qualidade, para efeitos de testes e de formação, e um ambiente de Produção.
- 2 - As aplicações em ambiente de Produção deverão manter replicação das bases de dados num sistema Master e Slave.
- 3 - A atualização do ambiente de Produção só poderá ser realizada após a atualização respetiva do ambiente de Qualidade e a execução com sucesso de todos os testes funcionais.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Artigo 40.º

Stack tecnológica

- 1 - Todos os componentes da stack tecnológica deverão ser licenciados com licença compatível com a definição de Software Livre. Quando este requisito não for possível, deverá ser colocado à decisão das Entidades Adjudicantes a utilização da respetiva componente proposta, com as devidas justificações técnicas.
- 2 - A lista de componentes desenvolvidas por terceiros, cujas aplicações ficaram dependentes, deverá ser disponibilizada, incluindo as respetivas versões utilizadas, junto com a restantes documentação das plataformas.
- 3 - As componentes aplicacionais web deverão ser agnósticas em relação ao sistema operativo do servidor.
- 4 - O sistema operativo dos servidores deverá ser a última versão do Ubuntu LTS.
- 5 - As aplicações a desenvolver não deverão utilizar ou ficar dependentes de qualquer SaaS (Software as a Service).
- 6 - Todo o tráfego da aplicação deverá obrigatoriamente passar pela infraestrutura Cloudflare disponibilizada pelo Governo Regional dos Açores (GRA), uma vez que a aplicação estará acessível através da Internet.
- 7 - O Prestador de serviços deverá manter e utilizar preferencialmente as linguagens de programação respetivas frameworks em utilização. Qualquer alteração deste pressuposto deverá ser comunicada de forma justificada e antecipada ao Gestor de Projeto do Contraente Público, ao qual caberá aprovar ou reprovar a alteração sugerida.
- 8 - No decorrer do contrato, o Prestador de Serviços fica obrigado a manter devidamente atualizada toda a Stack tecnológica utilizada.

Artigo 41.º

Nível de Serviço

- 1 - O serviço de manutenção deverá ser prestado de acordo com níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement - SLA) referidos nos pontos seguintes.
- 2 - O SLA é definido através do tempo de resolução considerando o nível de gravidade da incidência em sede de manutenção corretiva ou evolutiva.
- 3 - Tempo de resolução é o prazo em horas que decorre entre o momento da comunicação da incidência no ticket system e momento em que o Prestador de Serviços disponibiliza a resolução da incidência para entrada em produção.
- 4 - O tempo de resolução exclui os períodos de espera imputáveis às Entidades Adjudicantes.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

5 - Para classificar a gravidade da incidência em sede manutenção corretiva¹, será aplicado o seguinte critério:

- a) **Incidência de crítica gravidade** refere-se a falhas no sistema que causam interrupções severas nas operações, tornando impossível a realização de funções essenciais, como por exemplo, aplicação em “downtime”, problemas no servidor onde está alojada a aplicação. Essas situações demandam resposta imediata, pois afetam significativamente a produtividade e a integridade do sistema, exigindo resolução urgente para restaurar a normalidade das operações.
- b) **Incidência de alta gravidade** é aquela que impossibilita efetuar uma função relevante do sistema, mesmo parcialmente, como por exemplo, captura, registo visualização e pesquisa de informação ou acessos deficientes por perfil de utilizador.
- c) **Incidência de média gravidade** é aquela que impossibilita efetuar uma função relevante do sistema de forma completa, não inviabilizando a sua execução no que concerne os aspetos essenciais, como por exemplo, associação de recursos informativos ou a indisponibilidade dos ambientes de qualidade ou de desenvolvimento.
- d) **Incidência de baixa gravidade** é aquela que impossibilita a realização de uma função não relevante do sistema, por exemplo, gestão de relatórios, alarmística ou os requisitos definidos como opcionais.

6 - Em sede de execução do contrato, a Entidade Adjudicante ajustará e acordará com o Adjudicatário quais as funções que deverão ser consideradas relevantes para o funcionamento do sistema tendo em vista a aplicação do SLA em questão.

7 - O nível de gravidade da incidência é atribuído pela Entidade Adjudicante, após verificação de que a origem do problema não está relacionada com motivos imputáveis ou dependentes de si própria.

8 - Os valores máximos do tempo de resolução por cada tipo de incidência de manutenção corretiva são os seguintes:

- a) Incidência de crítica gravidade, 1 (uma) hora desde que reportada;
- b) Incidência de elevada gravidade, 8 (oito) horas desde que reportada;
- c) Incidência de média gravidade, 48 (quarenta e oito) horas desde que reportada;
- d) Incidência de baixa gravidade, 72 (setenta e duas) horas desde que reportada.

Nível de criticidade	Tempo máximo de resolução após comunicação
Crítico	1 hora
Alto	8 horas
Médio	48 horas
Baixo	72 horas

¹ Manutenção Corretiva – Compreende todos os problemas existentes em ambientes de produção que assumem especial relevância dado o impacto nas operações de negócio dos adjudicantes. A seguinte matriz define quais os prazos máximos para resolução deste tipo de manutenção.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

9 - Para classificar as necessidades identificadas em sede manutenção evolutiva² será aplicado o seguinte critério:

- a) **Necessidade urgente** refere-se a necessidades urgentes decorrentes da execução e prossecução de políticas públicas, bem como, na experiência de utilizador dos cidadãos e entidades.
- b) **Necessidade de nível Alto** é aquela que procura responder a uma necessidade funcional com alto impacto na eficácia dos respetivos serviços público e na experiência de utilizadores, utentes e entidades
- c) **Necessidade de nível Baixo** é aquela que procura responder a uma necessidade com baixo impacto na eficácia dos respetivos serviços.

10 - Os valores máximos do tempo de resolução por cada tipo de incidência de manutenção corretiva são os seguintes:

- a) Necessidade urgente, 5 (cinco) dias, desde que reportada;
- b) Necessidade de nível alto, 10 (dez) dias, desde que reportada;
- c) Necessidade Baixo, 20 (vinte) dias, desde que reportada;

Nível de Pedido	Tempo máximo de resolução após comunicação
Urgente	5 dias
Alto	10 dias
Baixo	20 dias

11 - O nível de pedido de necessidade de manutenção evolutiva é atribuído pela Entidade Adjudicante, após verificação de que a origem do problema não está relacionada com motivos imputáveis ou dependentes de si própria.

12 - Em casos definidos pela DRQPE e FRE ou invocados pela adjudicatária devido à complexidade das manutenções evolutivas, os prazos descritos no ponto anterior podem ser substituídos por prazos de data definida.

13 - Os prazos definidos nos pontos anteriores são considerados cumpridos após a 1ª apresentação da manutenção evolutiva ou corretiva em ambiente de produção.

² Manutenção Evolutiva – Compreende todos as necessidades de desenvolvimento, otimização e adaptação dos sistemas e base de dados a novas funcionalidades identificadas pela DRQPE e FRE, não previstas no presente caderno de encargos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Artigo 42.º

Procedimentos

- 1 – Até 5 (cinco) dias após a assinatura de contrato, o prestador de serviços deverá fornecer à entidade adjudicante os dados necessários para que esta possa disponibilizar os devidos acessos ao ticket system e aos repositórios de código-fonte.
- 2 – Até 10 dias após a assinatura do contrato, o prestador de serviços deverá apresentar plano para execução das tarefas preconizadas, bem como as tarefas necessárias para o cumprimento de todos os requisitos técnicos especificados no presente caderno de encargos e seus anexos.
- 3 – O contraente público poderá solicitar a alteração do plano de execução de acordo com as prioridades por si identificadas.
- 4 – O reporte e gestão de incidentes, tarefas ou implementação das medidas previstas no presente caderno de encargos é efetuado através do ticket system fornecido e mantido pela entidade adjudicante.
- 5 – O ticket system é o registo de todas as interações relacionadas com o reporte, discussão, decisão e resolução de incidências, tarefas e funcionalidades a implementar.
- 6 – Não serão contabilizadas para a bolsa de horas as incidências resolvidas ou tarefas executadas não reportadas no respetivo ticket system.
- 7 – O procedimento para execução de tarefas contabilizadas em bolsas de horas, exceto as incidências de manutenção corretiva referidas no artigo anterior, é o seguinte:
 - a) A Entidade Adjudicante indica o requisito, funcionalidade ou necessidade no ticket system;
 - b) O prestador de serviços terá de analisar o pedido e apresentar um orçamento de consumo de bolsa de horas num prazo de 1 a 5 dias, consoante o nível do pedido;
 - c) A entidade adjudicante poderá aceitar, recusar ou rever os requisitos;
 - d) Após a aceitação, o cocontratante terá de iniciar os serviços;
 - e) Não deverão ser consumidas horas para a análise dos pedidos, na fase de orçamentação;
 - f) O prestador de serviços deverá no orçamento de consumo de horas, especificar quais as horas consumidas por especialidade: Levantamento e desenho de solução / Programação / Testes.
- 8 – São realizadas reuniões quinzenais para transferência de informação, acompanhamento do projeto e decisões necessárias. A periodicidade destas reuniões pode ser alterada por acordo e as reuniões podem ser realizadas por videoconferência.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Artigo 43.º

Documentação e Código

- 1 – O Prestador de serviços tem a obrigação de manter atualizado os repositórios de código fonte e documentação associada, bem como um sistema de controlo de versão inteligível.
- 2 – Existirão pelo menos 2 repositórios de código de fonte correspondentes aos ambientes de produção e qualidade, geridos pelas entidades adjudicantes.
- 3 – A atualização dos ambientes de produção e qualidade só poderá ser executada após publicação do respetivo código-fonte nos respetivos repositórios.
- 4 – O código-fonte e respetivos testes deverão estar devidamente comentados e documentados, de forma inteligível.
- 5 – A documentação a fornecer e manter deverá conter pelo menos manuais dos utilizadores e administrador aplicacional bem como o manual do desenvolvedor, incluindo *schema* da base de dados, instruções claras do funcionamento técnico, para a instalação, atualização, alteração das aplicações e execução dos respetivos testes.

Artigo 44.º

Testes e Aceitação dos serviços prestados

- 1 – No prazo de 10 dias a contar da prestação dos elementos previstos neste caderno de encargos, o Contraente Público procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos nesta secção e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
- 2 – Na análise a que se refere o número anterior, o Prestador de Serviços deve prestar ao Contraente Público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
- 3 – No caso de a análise do Contraente Público a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos prestados com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nesta secção, o Contraente Público deve informar, por escrito, o Prestador de Serviços.
- 4 – No caso previsto no número anterior, o Prestador de Serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo Contraente Público, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
- 5 – Após a realização das alterações e complementos necessários pelo Prestador de Serviços, no prazo respetivo, o Contraente Público procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
- 6 – Caso a análise do Contraente Público a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos prestados pelo Prestador de Serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, é comunicado ao Prestador de serviços a aceitação do elemento desenvolvido e concluída a respetiva tarefa no ticket system.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

7 – A aceitação a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos que se venham a detetar e reportar no âmbito da manutenção corretiva.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

ANEXO I

Trabalhos a executar

- 1 – Manutenção corretiva, manutenção evolutiva e execução de trabalhos relativos à boa operação das seguintes Plataformas digitais, em todas as suas componentes que se encontram em produção:
 - a) Plataforma do Emprego;
 - b) Plataforma do Emprego Jovem;
 - c) Plataforma da Garantia Açores Jovem ;
 - d) Plataforma Certificar;
 - e) Plataforma Bolsas;
 - f) Plataforma DST.
- 2 – Implementação de todos os processos e procedimentos, lógica e respetiva integração no frontoffice e backoffice na plataforma do Emprego de 5 medidas de promoção de emprego por ano.
- 3 – Desenvolvimento da plataforma do Fundo Regional do Emprego (FRE);
- 4 – Desenvolvimento do sistema de emissão e gestão de documentação;
- 5 – Implementação de todos os processos e procedimentos, lógica e respetiva integração no frontoffice e backoffice na plataforma Certificar de 6 medidas de promoção da qualificação profissional;
- 6 – Bolsa de 2880 horas para a execução de trabalhos imprevistos identificados como manutenção evolutiva;
- 7 – Para além das tarefas relacionadas com a manutenção corretiva e evolutiva das plataformas, os trabalhos a executar pelo Prestador de Serviços serão os seguintes:

a) Plataforma do Emprego:

- i) Implementar a autenticação de Cidadão e Entidades por Azores.ID e Autoenticacao.Gov, com verificação de dados progressiva, incluindo nome, data de nascimento, NIF, NIPC, número de cartão de cidadão e NISS, integrando com o correto fluxo de registo dos cidadão e entidades;
- ii) Implementar GRA Design System no respetivo frontoffice;
- iii) Implementar “Landing Page” para entidades e cidadãos que permita aceder a todos os serviços e funcionalidades associados à plataforma do Emprego e Direção de Serviços de Trabalho;
- iv) Consolidar e regularizar a arquitetura da base de dados de forma diminuir a complexidade e tempos de consultas;
- v) Implementar um sistema de pesquisa assíncrona, permitindo a pesquisa relacionada de diversos campos da base de dados, incluindo exportação de resultados;
- vi) Melhorar UI/UX do backoffice, de forma a acelerar os tempos de resposta nas interações mais frequentes, permitir a navegação por teclado, dar sempre feedback relativo a operações CRUD e evitar perdas de informações não gravadas;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- vii) Implementar uma funcionalidade para se efetuar a sugestão automática de utentes às ofertas criadas e vice-versa;
- viii) Implementar funções necessárias para o cumprimento dos requisitos do RGPD e legislação nacional associada, nomeadamente, eliminação de conta, logging de visualização de dados pessoais, alteração de dados pessoais, etc...
- ix) Implementar "Role-Based-Acess-Control", RBAC, nos processos do backoffice a definir em sede de levantamento de requisitos;
- x) Implementar a integração com plataformas da Segurança Social através do eHub, plataforma que visa facilitar a integração de sistemas referentes ao atendimento ao público, para a validação de informações relativas a prestações de apoios sociais e comunicação de início e fim de programas de promoção de emprego, entre outros;
- xi) Implementar a integração com a plataformas do IEFP através do eHub, de forma a partilhar informação referente a medidas de empregabilidade.
- xii) Integração com sistema/plataforma de emissão, validação e gestão de documentos da DRQPE;
- xiii) Integrar com a plataforma de Estado de Processos, a separação lógica e efetiva do que é input do utilizador e input dos técnicos da DRQPE, evitando alterações indevidas de valores e informações, mantendo o registo histórico da gestão de todos os processos.
- xiv) Implementar a validação no lado do cliente e servidor de todos os campos disponibilizados no backoffice e frontoffice;
- xv) Integrar com as funcionalidades da Plataforma de Estado de Processos que obriguem a validação (em grupo ou não) por técnico responsável em todas as etapas dos processos;
- xvi) Implementar as funcionalidades necessárias para a desmaterialização de todo o processo relativo ao programa CPE-Premium, incluindo submissão de candidaturas, análise, acompanhamento e monitorização, permitindo também aos utentes a consulta do estado do seu processo através do portal do utente;
- xvii) Implementar funcionalidades existentes na plataforma Wordpress para módulos acessíveis e configuráveis através da interface de administração;
- xviii) Implementar e integrar todos os processos da plataforma do Emprego Jovem, incluindo a importação dos existentes, no bakcoffice e frontoffice, com o propósito de retirada de produção da referida plataforma;
- xix) Implementar e integrar todos os processos da plataforma Garantia Açores Jovem, incluindo a importação dos existentes, no bakcoffice e frontoffice, com o propósito de retirada de produção da referida plataforma;
- xx) Implementar a integração com a nova plataforma do FRE através dos respetivos webservices;
- xxi) Implementar a integração com a plataforma de emissão e controlo documental RegiDoc;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- xxii) Implementar a integração da rede EURES através do eHub com o RegiDOC da Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública (SRFPAP);
- xxiii) Implementar a execução de funções em grupo, quando necessárias;
- xxiv) Implementar um sistema de notificações automáticas de utilizadores registados, parametrizável de acordo com os respetivos “programas de apoio”;
- xxv) Implementar um sistema de calendarização e realização de videoconferências/entrevistas entre cidadãos e entidades, incluindo inquéritos de feedback no final das entrevistas;
- xxvi) Garantir o registo sequencial e temporal de todas as ações realizadas, incluindo o utilizador de forma a cumprir com o estipulado do Código do Procedimento Administrativo;
- xxvii) Implementar um sistema de informação dos cidadãos e entidades para que possam visualizar todos os apoios que foram concedidos, incluindo estatísticas sobre a totalidade dos apoios;
- xxviii) Implementar uma funcionalidade de candidatura a oferta formativa;
- xxix) Implementar uma funcionalidade de sugestão de programas de apoio que se adequam ao perfil do cidadão ou entidade;
- xxx) Implementar funcionalidades que permitam a verificação e alteração da denominação social das entidades, o registo dos Beneficiários Efetivos das mesmas e a transição dos processos para outra entidade, mediante autorização por técnico responsável;
- xxxi) Implementar a integração de serviços públicos para consulta de informação via eHub, plataforma que integra sistemas referente ao atendimento público, com o Registo Central do Beneficiário Efetivo, com mediante acesso solicitado à DRCTD;
- xxxii) Correção, melhoria e introdução de novos campos relacionados com as fichas de utente e de entidades;
- xxxiii) Reformulação do fluxo de registo de utentes e cidadãos de forma a só solicitar a informação necessária quando necessário, seguindo o princípio de minimização de recolha de dados;
- xxxiv) Implementação de funcionalidades de frontoffice relativas ao GovP, nomeadamente, formação orientada online e testes;
- xxxv) Implementação de funções de exportação de dados no backoffice com campos parametrizáveis e condições de filtros e pesquisa. Os ficheiros exportados devem estar no formato xlsx ou CSV;
- xxxvi) Integração com o Catálogo Eletrónico de Entidades e Serviços da Administração Pública Regional (CES);
- xxxvii) Implementar as alterações necessárias para substituir o Google Analytics como plataforma de monitorização e reporte de tráfego e interações dos utilizadores.

b) Plataforma Certificar:



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- i) Implementar a autenticação de Cidadão e Entidades por Azores.ID e Autoenticacao.Gov, com verificação de dados progressiva, incluindo nome, data de nascimento, NIF, NIPC, número de cartão de cidadão e NISS, integrando com o correto fluxo de registo dos cidadão e entidades;
- ii) Implementar Azores Design System no respetivo frontoffice;
- iii) Implementar/Melhorar o sistema de pesquisa assíncrona, permitindo a pesquisa relacionada de diversos campos da base de dados;
- iv) Implementar as funções necessárias para o cumprimento dos requisitos do RGPD, nomeadamente, eliminação de conta, logging de visualização de dados pessoais, alteração de dados pessoais, etc...
- v) Implementar as funções necessárias para o cumprimento dos requisitos do Código do Procedimento Administrativo, nomeadamente o registo sequencial da tramitação de processos, incluindo área de trabalho de colaboradores e dirigentes com indicadores de produtividade configuráveis, como tempo médio de respostas, número de processos/tarefas e outros indicadores;
- vi) Implementar "Role-Based-Acess-Control", RBAC, nos processos do backoffice a definir em sede de levantamento de requisitos;
- vii) Implementar a integração com plataformas do IEFP. DGERT, NETFORCE, CNQ, SIGO, Rede Valorizar, CQA e Plataforma do Emprego através de webservices;
- viii) Integração com sistema/plataforma de emissão, validação e gestão de documentos da DRQPE;
- ix) Implementar a separação lógica e efetiva do que é input do utilizador e input dos técnicos da DRQPE, evitando alterações indevidas de valores e informações, mantendo o registo histórico da gestão de todos os processos e permitindo a gestão e registo de todo o ciclo de submissão e validação de informações;
- x) Implementar funcionalidades que obriguem a validação (em grupo ou não) por técnico responsável em todas as etapas dos processos geridos pela plataforma;
- xi) Implementar e integrar todos os processos da plataforma Bolsas, incluindo a importação dos existentes, no backoffice e frontoffice, com o propósito de retirada de produção da referida plataforma, bem como a implementação de processos que permitam a candidatura, gestão e cálculos dos apoios atribuídos no âmbito de medidas de promoção da qualificação profissional ou formação;
- xii) Implementar a integração com a nova plataforma do FRE através dos respetivos webservices;
- xiii) Implementar a integração com a nova plataforma de emissão e controlo documental através dos respetivos webservices;
- xiv) Implementar a execução de funções em grupo;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- xv) Implementar um sistema de notificações automáticas de utilizadores registados, parametrizável de acordo com os respetivos “programas”;
- xvi) Implementar um sistema de informação dos cidadãos e entidades para que possam visualizar todos os seus dados concedidos, incluindo estatísticas sobre a sua relação com os serviços da DRQPE;
- xvii) Implementar a integração de serviços públicos para consulta de informação via eHub, plataforma que integra sistemas referente ao atendimento público, com o Registo Central do Beneficiário Efetivo, com mediante acesso solicitado à DRCTD;
- xviii) Reformular o fluxo de registo de utentes e cidadãos de forma a só solicitar a informação necessária quando necessário, seguindo o princípio de minimização de recolha de dados;
- xix) Implementar funções de exportação de dados no backoffice com campos parametrizáveis e condições de filtros e pesquisa. Os ficheiros exportados devem estar no formato xlsx ou CSV;
- xx) Implementar o Passaporte Qualifica na Região Autónoma dos Açores à semelhança do existente em www.passaportequalifica.gov.pt, incluindo a definição de APIs necessárias para a integração com a plataforma Certificar e SGE;
- xxi) Implementar funções de pesquisa, consulta e candidatura a oferta formativa, tanto no frontoffice, para os utentes, como no backoffice, para os técnicos da DRQPE, bem como as APIs necessárias para a integração da informação com restantes plataformas;
- xxii) Implementar as funções necessárias para a criação e divulgação de anúncios da necessidade de formadores;
- xxiii) Implementar no frontoffice áreas dedicadas para as entidades e cidadãos com acesso a toda a sua informação específica e ações disponibilizadas na plataforma Certificar;
- xxiv) Efetuar a integração com a implementação de Plataforma de formação e capacitação online da APR;
- xxv) Reestruturar o backoffice de forma a melhorar a experiência de utilizador no que diz respeito aos processos de análise e decisão;
- xxvi) Implementar um sistema de notificações através da plataforma e e-mail e melhorar o sistema de comunicação com as entidades;
- xxvii) Garantir o registo sequencial e temporal de todas as ações realizadas, incluindo o utilizador, de forma a cumprir com o estipulado do Código do Procedimento Administrativo;
- xxviii) Efetuar a integração com o Catálogo Eletrónico de Entidades e Serviços da Administração Pública Regional (CES);
- xxix) Implementar as alterações necessárias para substituir o Google Analytics como plataforma de monitorização e reporte de tráfego e interações dos utilizadores.

c) Plataforma DST:



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- i) Integrar o registo de Entidades e de Cidadãos no processo de registo do Portal do Emprego;
- ii) Implementar as funcionalidades necessárias no frontoffice portal da Entidade e do Cidadão que permitam às Entidades e Cidadãos o acesso aos serviços da Direção de Serviços de Trabalho e SERCAT, nomeadamente:
 - ii.i Pedido de conciliação, incluindo notificações, agendamento e videoconferência;
 - ii.ii Depósito e publicação das convenções coletivas de trabalho e mediação dos processos de negociação entre associações sindicais, incluindo notificações e gestão de prazos;
 - ii.iii Registo dos estatutos das organizações representantes de trabalhadores e de empregadores e praticar os atos legalmente cometidos à Administração Pública no que respeita à constituição e funcionamento dessas associações e das comissões de trabalhadores;
 - ii.iv Registo e publicação do resultado da eleição dos Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde no Trabalho.
- iii) Implementar as funções necessárias para o cumprimento dos requisitos do Código do Procedimento Administrativo, nomeadamente o registo sequencial da tramitação de processos, incluindo área de trabalho de colaboradores e dirigentes com indicadores de produtividade configuráveis, como tempo médio de respostas, número de processos/tarefas e outros indicadores;
- iv) Implementar as funções necessárias para o cumprimento dos requisitos do RGPD, nomeadamente, eliminação de dados de conta, logging de visualização de dados pessoais, alteração de dados pessoais, etc...
- v) Implementar "Role-Based-Acess-Control", RBAC, nos processos do backoffice a definir em sede de levantamento de requisitos;
- vi) Efetuar a integração com sistema/plataforma de emissão, validação e gestão de documentos da DRQPE;
- vii) Implementar funcionalidades que obriguem a validação (em grupo ou não) por técnico responsável em todas as etapas dos processuais geridas pela plataforma;
- viii) Implementar funcionalidades que permitam a verificação e alteração da denominação social das entidades, o registo dos Beneficiários Efetivos das mesmas e a transição dos processos para outra entidade, mediante autorização por técnico responsável;
- ix) Efetuar correções, melhorias e introduzir novos campos relacionados com a ficha de utente;
- x) Implementar funções de exportação de dados no backoffice com campos parametrizáveis e condições de filtros e pesquisa. Os ficheiros exportados devem estar no formato xlsx ou CSV;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- xi) Adicionar um campo de hiperligações para o Jornal Oficial relativas a Pré-avisos de Greve e Publicações no backoffice;
- xii) Adicionar às vistas de lista de processos os campos “Empresa” e “Sindicato”;
- xiii) Corrigir a validação de obrigatoriedade dos campos associados às presenças na funcionalidade de “Agendamento”;
- xiv) Implementar as alterações necessárias para substituir o Google Analytics como plataforma de monitorização e reporte de tráfego e interações dos utilizadores.

d) Plataforma do Fundo Regional do Emprego (FRE): a plataforma do FRE será uma nova plataforma para o processamento da execução financeira dos programas de apoio nos quais o FRE é responsável. Esta plataforma deverá centralizar todos os pedidos de pagamentos referentes aos diversos apoios geridos em diferentes plataformas, como a Plataforma do Emprego, Certificar ou Portal da Juventude. Independentemente do levantamento de requisitos a efetuar pelo Prestador de Serviços, e dos requisitos e princípios gerais contemplados no presente Caderno de Encargos, a plataforma do FRE deverá cumprir com o seguinte:

- i. Dada a necessidade de otimizar know-how dos próprios recursos humanos afetos à SRJHE e DRQPE, a plataforma web do FRE deverá ser realizada com base nas tecnologias python/django, base dados postgresql e HTML, CSS e ECMAScript Language;
- ii. Registo sequencial e temporal de todas as ações realizadas, incluindo o utilizador de forma a cumprir com o estipulado do Código do Procedimento Administrativo;
- iii. Implementação de funcionalidades necessárias para um cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados e Legislação Associada;
- iv. Implementação de todas as funcionalidades que já se encontram adstritas à atividade do FRE na plataforma do Emprego;
- v. O Prestador de serviços deverá definir os modelos de dados necessários para a prossecução dos objetivos da plataforma e definir a arquitetura de base de dados e de APIs necessária para a comunicação e integração com as restantes plataformas;
- vi. Implementar a integração de serviços públicos para consulta de informação via eHub, com a Segurança Social mediante solicitação de acesso à Direção Regional de Comunicações e Transição Digital (DRCTD), para a validação de informações relativas a prestações de apoios sociais e comunicação de início e fim de programas de promoção de emprego, entre outros;
- vii. Exportação/importação de ficheiros Excel e a sua harmonização com os templates RAD da plataforma GERFIP, bem como criação de ficheiros para exportação para SS e AT), concedendo autonomia quanto à extração de informação tendo em vista os requisitos FSE+;
- viii. Gestão de utilizadores com RBAC;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- ix. Parametrização do Plano Anual com indicação de cabimentos e cálculo de valores executados;
- x. Vista personalizada para cada perfil de utilizador com indicação clara dos processos a desenvolver e intervenções necessárias;
- xi. Capacidade de pesquisa rápida e pormenorizada por todos os componentes, devendo a pesquisa ser uma funcionalidade transversal da interface web do backoffice;
- xii. Todas as funções CRUD deverão ter uma REST API autenticada, sendo possível gerir os acessos às funcionalidades da API, através da interface WEB;
- xiii. Todas as funções CRUD deverão ter testes funcionais desenvolvidos e a aplicação deverá passar todos os testes antes de entrar em produção;
- xiv. Todas as funções CRUD de todos os registos de aplicações devem fazer parte do controlo de registo de acesso e devem ser auditáveis;
- xv. Deverá ser possível a exportação para ficheiros editáveis ou em formato “PDF”, de acordo com o definido em sede de levantamento de requisitos. O acesso a esta funcionalidade deverá também ser controlada através da definição dos respetivos permissões de acesso;
- xvi. Deverá ser possível a execução de funções em grupo, ou seja, a execução de uma mesma função num conjunto de objetos do mesmo tipo.

8 - A equipa técnica de projeto deverá ser constituída, pelo menos, pelos seguintes elementos, com os perfis indicados no Anexo III:

- 1 Gestor de Projeto;
- 1 Programadores Full-Stack em Open Source, com experiência em Python/Django;
- 1 Programadores Full-Stack em Open Source, com experiência em PHP;
- 1 Administrador de Base de Dados e Especialista em Migração de Dados;
- 1 Designer de UX/UI (UX/UI Designer);
- 1 Engenheiro de Qualidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

ANEXO II

CARACTERIZAÇÃO TECNOLÓGICA DAS PLATAFORMAS

Plataforma do Emprego

A plataforma do emprego é composta pelas seguintes componentes:

- Backoffice – desenvolvido em PHP/Phalcon com base de dados mysql e com as frameworks de suporte: jQuery, Bootstrap, HTMX.
- FrontOffice – dividido nos espaços para Entidades e Cidadãos e informação, desenvolvidos com recursos a tecnologias Wordpress, Phalcon PHP, Vue.js, jQuery, Bootstrap;
- Servidor - Nginx

Plataforma Emprego Jovem

- Backoffice – desenvolvido em python/Django com base de dados postgres e com as frameworks de suporte: jQuery, Bootstrap.
- FrontOffice – desenvolvido com recursos a tecnologias jQuery, Bootstrap;
- Servidor - Nginx

Plataforma Garantia Açores Jovem

- Backoffice – desenvolvido em python/Django com base de dados mysql e com as frameworks de suporte: jQuery.
- FrontOffice – desenvolvido com recursos a tecnologias jQuery;
- Servidor - Nginx

Plataforma Certificar

- Backoffice – desenvolvido em python/Django com base de dados postgres e com as frameworks de suporte: jQuery, Bootstrap.
- FrontOffice – desenvolvido com recursos a tecnologias jQuery, Bootstrap;
- Servidor - Nginx

Plataforma Bolsas

- Backoffice – desenvolvido em python/Django com base de dados postgres e com as frameworks de suporte: jQuery, Bootstrap.
- FrontOffice – desenvolvido com recursos a tecnologias jQuery, Bootstrap;
- Servidor - Nginx

Plataforma DST

- Backoffice – desenvolvido em python/Django com base de dados mysql e com as frameworks de suporte: jQuery.
- Servidor – Nginx



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

Política de backups Azores Cloud

Azores Cloud – serviços de backup

Os backups efetuados são do tipo crach consistente, o agendamento previsto é o seguinte:

- Snapshots: diários às 1h00, 7h00, 13h00 e 19h00 (7h00 não executado ao domingo); retenção de 7 dias;
- S-FULL: semanalmente à 1h00 de domingo, retenção de 3 meses;
- S-FULL: mensalmente à 1h00 de domingo, retenção de 1 ano;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

ANEXO III
PERFIS DE EQUIPA DE PROJETO

O Prestador de Serviços deverá considerar a constituição de uma equipa de projeto cujos elementos assegurem a existência dos perfis técnicos indicados neste anexo, podendo ainda incluir outros adicionais.

Um mesmo recurso poderá assumir mais do que uma função desde que tal seja compatível com o nível de alocação que lhe tenha sido atribuído e sejam cumpridos os requisitos mínimos de qualificação, experiência e certificação para cada função.

Em circunstância alguma, a alocação dos recursos aos perfis funcionais, pelo cocontratante, deverá ser efetuada de modo a colocar em causa a qualidade de execução ou programação temporal do projeto e dos entregáveis a fornecer, pelos quais este é o único responsável.

1. Gestor de Projeto (Project Manager)

a) Responsabilidades:

- i. Planear, executar e finalizar o projeto de acordo com prazos e orçamento.
- ii. Coordenar a equipa e os recursos do projeto.
- iii. Gerir a comunicação com as partes interessadas.
- iv. Monitorizar o progresso do projeto e fazer ajustes conforme necessário.
- v. Identificar e mitigar riscos ao longo do ciclo de vida do projeto.

b) Qualificações Exigidas:

- i. Licenciatura em Gestão, Engenharia, Tecnologias de Informação ou áreas afins.
- ii. Habilidades de liderança e comunicação.
- iii. Capacidade de gerir múltiplas prioridades e entregar resultados sob pressão.
- iv. Conhecimentos básicos e tecnologias comuns relacionadas com o desenvolvimento para aplicações web.
- v. Habilidades em gestão de riscos e resolução de problemas.

2. Programadores Full-Stack em Open Source (Open Source Full-Stack Developer)

a) Responsabilidades:

- i. Criar e otimizar tanto o front-end como o back-end, utilizando tecnologias open source.
- ii. Desenvolver e gerir APIs RESTful e outras relevantes para assegurar a correta interação entre o PSR e sistemas externos.
- iii. Implementar práticas de segurança para proteger os dados sensíveis dos processos administrativos e garantir a conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- iv. Assegurar que o sistema está protegido contra ameaças como injeção de SQL, XSS, CSRF e outras vulnerabilidades comuns em aplicações web.
 - v. Trabalhar com arquitetos de solução e analistas de sistemas para alinhar o desenvolvimento com os fluxos de dados e os requisitos de negócio.
 - vi. Colaborar com a equipa de DevOps para implementar pipelines de CI/CD e monitorizar o desempenho do sistema.
 - vii. Realizar testes de desempenho e otimizar o sistema para garantir tempos de resposta adequados e escalabilidade para lidar com grandes volumes de dados.
- b) Qualificações Exigidas:
- i. Conhecimento de HTML5, CSS3 e JavaScript, com experiência em frameworks open source como React ou Vue.js.
 - ii. Conhecimento de design responsivo e boas práticas de acessibilidade, de acordo com normas como o Selo Prata de Usabilidade e Acessibilidade.
 - iii. Experiência com linguagens de programação open source como Python, ou PHP e com frameworks Django (Python) ou Laravel (PHP), Phalcon (PHP), Symphony (PHP).
 - iv. Experiência no desenvolvimento de APIs RESTful e na gestão de bases de dados relacionais (ex.: PostgreSQL) e não relacionais (ex.: MongoDB).
 - v. Conhecimento de arquiteturas de microserviços para garantir modularidade e escalabilidade.
 - vi. Implementação de protocolos de segurança como OAuth2 e JWT, e práticas de segurança em aplicações web.
 - vii. Conhecimento de ferramentas de automação e CI/CD (ex.: Docker, Kubernetes, Jenkins).
 - viii. Capacidade de configurar e gerir ambientes de desenvolvimento para soluções open source.

3. Administrador de Base de Dados e Especialista em Migração de Dados (Database Administrator/DBA & Data Migration Specialist)

- a) Responsabilidades:
- i. Projetar e manter o esquema da base de dados.
 - ii. Garantir a integridade e segurança dos dados.
 - iii. Planear e executar a migração de dados de sistemas legados para a nova plataforma. Desenvolver scripts e ferramentas de migração.
- b) Qualificações Exigidas:
- i. Licenciatura em Ciências da Computação, Engenharia Informática, ou áreas afins.
 - ii. Conhecimentos de otimização de consultas e modelagem de dados.
 - iii. Habilidades analíticas e atenção aos detalhes.
 - iv. Experiência com ferramentas de ETL e práticas de migração de dados.
 - v. Conhecimento em protocolos de interoperabilidade para transferência de dados, como SOAP, REST, e XML.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA JUVENTUDE, HABITAÇÃO E EMPREGO
DIREÇÃO REGIONAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO
FUNDO REGIONAL DO EMPREGO

- vi. Experiência em projetos de migração de dados que envolvam integração entre sistemas utilizando protocolos abertos.

4. Engenheiro de Qualidade (Quality Assurance Engineer)

- a) Responsabilidades:
 - i. Definir e executar planos de teste para aplicações e outras soluções integradas.
 - ii. Desenvolver testes automatizados para garantir a qualidade do software.
 - iii. Planear e executar testes de performance e segurança.
 - iv. Realizar testes de acessibilidade e garantir conformidade com normas (ex.: WCAG).
- b) Qualificações Exigidas:
 - i. Licenciatura em Ciências da Computação, Engenharia Informática, ou áreas afins.
 - ii. Conhecimentos de ferramentas de automação de testes (ex.: Selenium, JUnit), performance (ex.: JMeter), e segurança (ex.: OWASP ZAP).
 - iii. Habilidades de análise e atenção aos detalhes.
 - iv. Experiência com metodologias de testes contínuos.

5. Designer de UX/UI (UX/UI Designer)

- a) Responsabilidades:
 - i. Criar wireframes, mockups e protótipos de interface para aplicações.
 - ii. Realizar pesquisas de utilizadores para entender necessidades e comportamentos.
 - iii. Garantir uma experiência de utilizador intuitiva e agradável.
- b) Qualificações Exigidas:
 - i. Licenciatura em Design, Design Gráfico, Psicologia, ou áreas afins.
 - ii. Proficiência em ferramentas de design (ex.: Sketch, Figma, Adobe XD).
 - iii. Habilidades de pesquisa de utilizador e testes de usabilidade.
 - iv. Conhecimentos de design centrado no utilizador e melhores práticas de UX.