



CONCURSO PÚBLICO
COM PUBLICAÇÃO NO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA PARA A CELEBRAÇÃO DE
CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E
MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E SUPORTE APLICACIONAL DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA
AUTORIDADE DE GESTÃO

32/SGMTSSS/POISE/2022

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

Definições e acrónimos

1. Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos anexos, os termos referidos nas alíneas seguintes têm o sentido que aí lhes é atribuído:
 - a) **ADJUDICATÁRIO**: concorrente ao qual é adjudicada a proposta; utilizado neste Caderno de Encargos no mesmo sentido, de **COCONTRATANTE**.
 - b) **Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (POISE)**;
 - c) **ARQUIVO**: Conjunto de documentos, qualquer que seja a sua data, ou suporte material, reunidos no exercício da sua atividade por uma entidade, pública ou privada, e conservados, respeitando a organização inicial, tendo em vista o objetivo de gestão administrativa, de prova ou de informação, ao serviço das entidades que os detêm, dos investigadores e dos cidadãos em geral. O arquivo pode ser distinguido entre arquivo corrente e arquivo histórico. O primeiro suporta o ciclo de vida dos documentos e, como tal, dá suporte ao negócio; a informação/documentação encontra-se na fase ativa até cumprimento dos prazos legais de conservação administrativa, manifestando o seu valor evidência. O segundo já não serve o intuito operacional, mas preserva a informação/documentação de valor e interesse histórico/memória, informação de valor informativo, a chamada fase definitiva.
 - d) **ARRANQUE DO PROJETO** – Momento em que o **COCONTRATANTE** inicia a prestação do Serviço, nomeadamente, a etapa de “Preparação”;
 - e) **ARRANQUE EM PRODUÇÃO** – Momento em que existem condições para que o ambiente de qualidade seja transferido para o ambiente de produção, assegurando a entrada em funcionamento da **SOLUÇÃO** em conformidade com as condições especificadas na **ACEITAÇÃO PROVISÓRIA**; é pré-condição deste momento que as ações de formação descritas no Plano de Formação tenham sido executadas e que os respetivos objetivos tenham sido alcançados;
 - f) **ATIVIDADE**: Unidade mínima necessária para a execução de uma tarefa definida no workflow;
 - g) **CADERNO DE ENCARGOS**: O presente documento;

- h) **CATEGORIZAÇÃO:** Refere-se à possibilidade de referenciar de forma lógica cada documento tendo em conta o seu conteúdo ou contexto. A categorização pode ser realizada através de vários mecanismos que se complementam: atribuição de referência ao documento, a partir do seu processo, de acordo com o plano de classificação, atribuição de *tags*, indexação e instanciação de atributos de caracterização funcional ou processual (por exemplo, Área Orgânica, etc.);
- i) **CICLO DE PRODUÇÃO DE UM DOCUMENTO:** Sequência de estados pelos quais passa um documento desde o momento em que é iniciado para criação até ao momento em que não irá sofrer mais modificações de conteúdo – seja qual for a razão e contexto. Tipicamente o ciclo de produção de um documento envolve o ato de criação propriamente dito; seguido de um ciclo de revisões de conteúdo para consequente aprovação; finalizando com a disponibilização, publicação ou distribuição na organização;
- j) **COCONTRATANTE:** O operador económico com o qual seja celebrado o contrato ao abrigo do presente concurso; utilizado, no presente documento, com o mesmo sentido de ADJUDICATÁRIO;
- k) **CONTRAENTE PÚBLICO** OU Secretaria-Geral do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social / **Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (POISE)**, entidade com a qual será celebrado o CONTRATO para a prestação dos serviços no âmbito do presente procedimento ou a Autoridade de Gestão que lhe venha a suceder, doravante designada de Autoridade de Gestão;
- l) **CONTRATO:** O contrato de aquisição dos serviços a celebrar de acordo com as cláusulas jurídicas e técnicas constantes do CADERNO DE ENCARGOS e das demais peças do procedimento;
- m) **DOCUMENTO:** O documento corresponde ao registo, qualquer que seja a sua data, forma ou suporte material, que contém uma informação e é produzido ou recebido por uma entidade pública ou privada no exercício da sua atividade;
- n) **GARANTIA:** A obrigação segundo a qual o COCONTRATANTE assegura, durante o período de tempo contratualmente definido ou legalmente aplicável, que o SERVIÇO, no seu todo e os seus diferentes módulos, fornecido e ou desenvolvido está funcionalmente apto e isento de defeitos ou anomalias de conceção/fabrico, desenvolvimento e/ou implementação, quando utilizado de acordo com as suas instruções, incluindo todos os serviços necessários à correção quando tal não suceda;
- o) **GESTOR DE CONTRATO:** Elemento da ENTIDADE ADJUDICANTE nomeado para desempenhar as funções previstas no Artigo 290.º -A do Código dos Contratos Públicos (doravante, abreviadamente, CCP);
- p) **NÍVEIS DE SERVIÇO:** Conjunto de metas a cumprir na prestação do SERVIÇO, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS; o mesmo que SLA;

- q) **PROCESSO**: Sequência de atividades ou fluxos de trabalho (*workflows*) interligados que transformam um conjunto de entradas em resultados. Os processos são normalmente transversais no sentido em que atravessam várias áreas da organização. Os processos podem ser considerados como sendo de negócio – focados na atividade central da organização – ou de suporte – focados em atividades que apoiam a execução da atividade central da organização;
- r) **PROPOSTA**: A proposta adjudicada;
- s) **SERVIÇO**: Designação genérica do conjunto de serviços a prestar pelo COCONTRATANTE expressamente identificados no CADERNO DE ENCARGOS ou necessários para o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do CONTRATO.
2. Para efeitos do presente documento e respetivos Anexos, os acrónimos referidos na lista seguinte têm o sentido que aí lhes é atribuído:
- a) **AMA** – Agência para a Modernização Administrativa, instituto público integrado na administração indireta do Estado que tem por missão desenvolver, coordenar e avaliar medidas, programas e projetos nas áreas de modernização e simplificação administrativa e regulatória, de administração eletrónica e de distribuição de serviços públicos;
- b) **API** – *Application Programming Interface*, conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web;
- c) **CCP** – Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação resultante do Anexo ao Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto e as alterações introduzidas pelas Retificações nº 36-A/2017, de 31 de outubro e 42/2017, de 30 de novembro, pelos Decretos-Lei nºs 33/2018, de 15 de maio, 170/2019, de 04 de dezembro, pela Resolução da AR nº 16/2020, de 19 de março, pela Lei nº 30/2021, de 21 de maio e pela Retificação nº 25/2021, de 21 de julho.
- d) **CE** – Caderno de Encargos;
- e) **DOD** – *Definition of done*, conjunto de atividades que devem estar concluídas no final de um *sprint*;
- f) **FEEI** - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, instrumentos de financiamento aprovados por legislação da União Europeia que suportam ações europeias, nacionais, regionais, locais e até internacionais, para atingir objetivos de desenvolvimento;
- g) **GUI** – *Graphical User Interface*, interface gráfica disponibilizada pelo *software* ao utilizador;
- h) **ITIL** – *Information Technology Infrastructure Library*, modelo para gestão de serviço que documenta as

melhores práticas para o suporte, operação e entrega de serviços TIC;

- i) KPI – *Key Performance Indicators* ou indicadores fundamentais para avaliação e análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados;
- j) MS – Microsoft;
- k) PC – Personal Computer ou computador pessoal;
- l) PMO – *Project Management Office*;
- m) SIAG-Backoffice – Sistema de Informação da Autoridade de Gestão;
- n) SIAG+ Backoffice – Sistema de Informação da Agência de Desenvolvimento e Coesão I.P.;
- o) SLA – *Service Level Agreement*, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;
- p) UI – *User Interface*, interface de utilizador;
- q) UX – *User Experience*, experiência de utilizador.

Cláusula 2.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas que integram o contrato a celebrar que tem por objeto a ***Aquisição de serviços de desenvolvimento, implementação e manutenção evolutiva e suporte aplicacional dos Sistemas de Informação da Autoridade de Gestão***, de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II.
2. Os Sistemas de Informação indicados no ponto anterior (*“back office”*) são desenvolvidos a partir do SI AG+ disponibilizado pela AD&C.
3. Os lotes a concurso têm o seguinte objeto, nos termos mais bem definidos na Parte II do presente CE, que dele faz parte integrante:
 - a) **Lote 1 – Gestão de Projeto; Desenvolvimento e Implementação; manutenção evolutiva e suporte aplicacional;**
 - b) **Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização.**

Cláusula 3.ª

Prevalência

1. O contrato integra os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos e os seus anexos;
 - d) A proposta;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pela entidade adjudicatária;
 - f) O clausulado contratual.
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 pela CONTRAENTE PÚBLICO, nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pela COCONTRATANTE, nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo Código prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 4.ª

Prazo de vigência do contrato

1. Independentemente do momento da sua outorga, o(s) contrato(s) só produzem efeito a 1 de janeiro de 2023 e vigora(m), em qualquer dos lotes, até ao dia 31 de dezembro de 2023, sem prejuízo das obrigações acessórias, designadamente de garantia dos serviços, que devam perdurar para além da cessação do mesmo.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a execução do contrato vigora para além da vigência da Autoridade de Gestão, em benefício da Estrutura de Missão que lhe irá suceder no âmbito do processo de designação do Portugal 2030.

Cláusula 5.ª

Local da execução do contrato

A prestação dos serviços tem lugar nas instalações do COCONTRATANTE ou outro local a designar pela Entidade Adjudicante, conforme se mostre mais adequado para o desenvolvimento, em cada momento, dos serviços a

prestar, a acordar na fase de preparação da execução do contrato.

Cláusula 6ª

Poder de conformação da prestação pelo Contraente Público

1. Sem prejuízo da autonomia do Cocontratante, dentro dos limites e termos do CE, e da Proposta adjudicada, o Cocontratante aceita expressamente os poderes do Contraente Público, nos termos dos artigos 302.º e seguintes do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação dos serviços a prestar, com vista a atingir os objetivos globais do projeto a implementar.
2. O poder de conformação a que se refere o número anterior não prejudica nem diminui os deveres do Cocontratante de afetação dos recursos e desenvolvimento dos serviços desenvolvendo todos os esforços para atingir os objetivos do Contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO COCONTRATANTE

Cláusula 7ª

Obrigações do Cocontratante

1. Nos termos do contrato a celebrar, o Cocontratante obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral, adequado e pontual cumprimento do objeto do contrato, considerando as finalidades a que o mesmo se destina.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do Contrato, decorrem para o Cocontratante as seguintes obrigações:
 - a) Obrigação de preparar, planear e coordenar a execução de todos os serviços necessários e adequados à melhor execução do contrato, em conformidade com as Especificações Técnicas previstas no presente Caderno de Encargos, e de acordo com a respetiva proposta e em articulação com a Autoridade de Gestão, bem como de todas as obrigações daí decorrentes;

- b) Obrigação de participar nas reuniões de preparação, de acompanhamento ou esclarecimento convocadas para o efeito pela Autoridade de Gestão, com a presença obrigatória do gestor de projeto afeto à prestação de serviços;
- c) Obrigação de prestar os serviços nos termos por si propostos e em cumprimento integral, adequado e atempado de acordo com o previsto no presente caderno de encargos;
- d) Obrigação do cumprimento das normas legais em vigor, designadamente no que diz respeito às obrigações no domínio laboral;
- e) Comunicar, de imediato, ao CONTRAENTE PÚBLICO quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços contratada, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- f) Não alterar as condições de prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente CE;
- g) Desenvolver todas as diligências e praticar todos os atos junto do CONTRAENTE PÚBLICO, de forma a garantir a correta e adequada implementação dos serviços contratados;
- h) Prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é efetuada a prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se revelem necessários ou sejam solicitados pelo CONTRAENTE PÚBLICO;
- i) Comunicar ao CONTRAENTE PÚBLICO qualquer alteração da denominação social, dos representantes legais, dos estatutos, dos gerentes, ou outras com relevância para a prestação dos serviços, designadamente, mas não de modo exclusivo, a apresentação à insolvência.

Cláusula 8ª

Número e perfil dos colaboradores do Cocontratante

1. A prestação dos serviços deve ser executada por uma equipa, a definir pelo COCONTRATANTE tendo em vista a adequação à melhor execução do contrato, de acordo com a definição **dos perfis mínimos obrigatórios** e respetivas características descritas na Parte II do CE.
2. Compete ao Cocontratante a alocação dos diferentes membros da equipa proposta, para a adequada e tempestiva execução da prestação dos serviços, que constituem uma obrigação de resultado.
3. Compete ao COCONTRATANTE alocar os recursos humanos necessários para garantir a prestação dos serviços contratados e assegurar a máxima adequação das competências de cada um deles à realização das ações compreendidas nas áreas de conhecimento identificadas no presente caderno de encargos, sem prejuízo do cumprimento do adicionalmente exigido nas especificações técnicas do caderno de encargos.

Cláusula 9ª

Substituição dos colaboradores que integram a proposta adjudicada

1. O Cocontratante poderá substituir qualquer colaborador afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador com curriculum idêntico, ou superior, desde que o solicite ao Contraente Público com a antecedência mínima de 5 dias úteis, devendo, para o efeito, juntar os documentos necessários para comprovação dos requisitos de equivalência ao colaborador a substituir, e garantir, salvo situações excepcionais, que a saída do colaborador substituído só ocorre após o novo colaborador estar em condições de assegurar a continuidade das atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.
2. Nos casos previstos nos números anteriores é da responsabilidade e encargo exclusivos do Cocontratante a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído estava a desenvolver.
3. O Cocontratante não poderá substituir mais do que um elemento da equipa por trimestre, salvo acordo em sentido contrário entre as partes, devidamente fundamentado.
4. Ao CONTRAENTE PÚBLICO assiste o direito de exigir do COCONTRATANTE a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso se verifique que a respetiva prestação não é satisfatória.
5. O COCONTRATANTE deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 5 dias após a notificação do CONTRAENTE PÚBLICO para esse efeito, devendo juntar igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos de experiência idênticos ou superiores ao do colaborador substituído.
6. O direito a que se refere o nº 3 não preclui nenhum dos deveres previstos no presente CE para o Cocontratante.

Cláusula 10ª

Relatório Final

1. Sem prejuízo do disposto na Parte II relativamente aos serviços objeto do CONTRATO, e para além de outros documentos e materiais previstos noutras disposições do CE, o Cocontratante deverá entregar ao Contraente Público um Relatório final de execução, bem como os manuais técnicos dos serviços implementados.
2. Todos os documentos deverão ser redigidos em língua portuguesa, ou inglesa caso solicitado pela Entidade Adjudicante, e serão entregues em suporte digital, no formato PDF, com texto selecionável e pesquisável.

3. As datas de entrega dos documentos previstos no número 1 serão acordadas entre as partes, não podendo em caso algum o Contraente Público proceder ao pagamento dos últimos 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem que todos eles sejam recebidos e validados pelo Contraente Público, os quais devem ser aprovados pela Autoridade de Gestão no prazo de 15 dias.
4. O Contraente Público, quer antes da receção desses documentos, quer depois da sua receção, mas antes da sua validação formal, poderá discutir com o Cocontratante o respetivo conteúdo, acordando nos conteúdos, alterações ou aditamentos que forem convenientes.

Cláusula 11.ª

Transferência da propriedade e direitos de propriedade intelectual

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

informados e aceitaram que os direitos de propriedade intelectual sobre as obras acima indicadas pertencem exclusivamente ao Contraente Público.

6. O Cocontratante é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de concepção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do Contrato, nomeadamente, projetos, estudos, programas informáticos, equipamento, materiais, documentação ou trabalhos realizados.
7. O Cocontratante é responsável por qualquer reclamação formulada perante o Contraente Público, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando o Contraente Público o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do Cocontratante na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
8. No caso de o Contraente Público ser demandado por violação de direitos constantes dos números anteriores, o Cocontratante indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for, nos termos da lei.
9. Com a aceitação dos serviços objeto do presente CONTRATO, ocorre a transferência da propriedade dos mesmos para o CONTRAENTE PÚBLICO, bem como de todos os documentos elaborados pelo COCONTRATANTE previstos neste CE, podendo o CONTRAENTE PÚBLICO utilizá-los, reproduzi-los, alterá-los e cedê-los livremente, sem quaisquer restrições e sem necessidade de autorização do COCONTRATANTE.

Cláusula 12.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 13.^a

Dever de sigilo

1. O Cocontratante obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica,

comercial ou outra, relativa à Autoridade de Gestão ou à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, devendo ser outorgada uma declaração de sigilo e confidencialidade pelos colaboradores afetos à execução do presente contrato.

2. Nenhum documento ou dado a que o COCONTRATANTE tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do contrato poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita do CONTRAENTE PÚBLICO.
3. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
4. O Cocontratante obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato.
5. O COCONTRATANTE garantirá o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do contrato, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços a prestar.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor após a extinção das obrigações decorrentes do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 14.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo COCONTRATANTE e respetivos colaboradores, independentemente da natureza da relação contratual que com eles possua, encontra-se sujeita ao disposto no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do referido Regulamento.
2. O COCONTRATANTE assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que o CONTRAENTE PÚBLICO assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O COCONTRATANTE obriga-se a executar o objeto do contrato de acordo com o princípio do *Privacy by Design* e do *Privacy by Default* (se aplicável), fazendo constar esta obrigação e a metodologia e processos definidos nos Relatórios técnicos dos serviços prestados, previstos no presente caderno de encargos.

4. O COCONTRATANTE obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre o CONTRAENTE PÚBLICO, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato a celebrar, comprometendo-se designadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
 - b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público, sem que, tenha sido por este, expressamente instruído por escrito.
 - c) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - d) Assegurar que os trabalhadores temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido com o cocontratante e o referido colaborador) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
 - e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo do respeito para com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.
 - f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) do CONTRAENTE PÚBLICO, facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.
5. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato a celebrar, bem como os elementos com eles relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
6. Em observância pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, os *curriculum* e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão vir acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares, para que o Contraente Público, no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fique habilitado para o tratamento desses dados.
7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do contrato a celebrar e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. O encarregado da proteção dos dados é o Mestre Filipe Manuel Lourenço Pereira, Diretor de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património da Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, com o email: sgencarregadoproteccaodados@sg.mtsss.pt , para o qual

deverão ser remetidas quaisquer questões, sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

9. O incumprimento de algum dos deveres constantes na presente cláusula, bem como a verificação da inexistência de garantias de *compliance*, constitui fundamento de resolução do contrato por incumprimento, sem prejuízo do dever de indemnização ao responsável pelo tratamento a que possa haver lugar, por danos sofridos ou eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 15.^a

Conflito de interesses e responsabilidade

1. O cocontratante deve prosseguir a sua atividade de acordo com a lei aplicável e com as regras de boa-fé, tomando todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito com os interesses da Autoridade de Gestão.
2. O cocontratante obriga-se a não praticar qualquer ato ou omissão do qual possa resultar quaisquer ónus ou responsabilidades para a Autoridade de Gestão, ou para os seus direitos e interesses, designadamente à luz do art.61.º do Regulamento (UE, Euratom) 2018/1046 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de julho de 2018, relativo às disposições financeiras aplicáveis ao orçamento geral da União.
3. O cocontratante obriga-se ainda a suportar quaisquer encargos resultantes, designadamente, de reclamações, custos, despesas, multas, coimas ou sanções, necessários para a libertação de quaisquer ónus ou responsabilidades que recaiam sobre a propriedade da Autoridade de Gestão, quando tenham sido criados ou causados por si ou por qualquer dos seus subcontratados.
4. Em caso de conflito de interesses, superveniente, durante a execução dos serviços contratados, o Cocontratante deverá informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, da ocorrência do facto e dos procedimentos que adotará para a resolução do conflito, sujeitos à aprovação da Autoridade de Gestão.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AUTORIDADE DE GESTÃO

Cláusula 16.^a

Preço-base e preço contratual

1. O preço base fixado para o presente procedimento, que constitui o encargo máximo a pagar pela execução da prestação de serviços que constitui objeto do contrato a celebrar, é de **746.975,00€**

(setecentos e quarenta e seis mil, novecentos e setenta e cinco euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sendo decomposto do seguinte modo para cada um dos lotes:

Lote 1 – 689.850,00€ (seiscentos e oitenta e nove mil, oitocentos e cinquenta euros)

Lote 2 – 57.125,00€ (cinquenta e sete mil, cento e vinte e cinco euros)

2. O preço base unitário é ainda decomposto por perfil nos seguintes valores máximos horários:

Lote 1:

Gestor de Projeto (desenvolvimento de software) - 65, 00€
Arquiteto Aplicacional (desenvolvimento de software) - 55,00
Consultor Tecnológico *OutSystems* (desenvolvimento de software) – 32,50€
Consultor Tecnológico .NET (desenvolvimento de software): 32,50€
Consultor Funcional (desenvolvimento de software) - 50, 00€
Consultor Estratégico (desenvolvimento de software) – 62,50€
Gestor de Projeto (manutenção de software) - 40, 00€
Arquiteto Aplicacional (manutenção de software) - 35,00
Consultor Tecnológico *OutSystems* (manutenção de software) – 27,00€
Consultor Tecnológico .NET (manutenção de software): 27,00€
Consultor Funcional (manutenção de software) - 30,00€
Consultor Estratégico (manutenção de software) – 35,00€

Lote 2:

Gestor de Projeto (desenvolvimento de software) - 65, 00€
Consultor Funcional (desenvolvimento de software) - 50, 00€
Webdesign (desenvolvimento de software) - 32,50€
Gestor de Projeto (manutenção de software) - 40,00€
Consultor Funcional (manutenção de software) - 30,00€
Webdesign (manutenção de software) - 22,50€

3. Pelos bens e serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Autoridade de Gestão obriga-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada.
4. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Autoridade de Gestão pelo presente CE, nomeadamente despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte,

armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registradas, patentes ou licenças que, para execução do contrato, sejam da responsabilidade do Cocontratante.

5. Não há lugar a revisão de preços durante o prazo de vigência do contrato.
6. Atendendo à imprevisibilidade do número de horas necessárias para cada lote, a entidade adjudicante só suportará as despesas das horas efetivamente prestadas pelo prazo de vigência do contrato, independentemente destas serem inferiores ao preço contratual.

Cláusula 17.ª

(Cronograma)

Após a celebração do contrato, no arranque da etapa de transição do projeto prevista no ponto 3 da Parte II do presente Caderno de Encargos, é apresentado pelos cocontratantes, um cronograma no qual são definidas as horas por perfil alocadas mensalmente a cada etapa do projeto, bem como os entregáveis (incluindo os previstos no ponto 2.4 da parte II do CE), sujeito a aprovação da Autoridade de Gestão, sem prejuízo de revisão acordada pelas partes.

Cláusula 18.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Autoridade de Gestão devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. O COCONTRATANTE obriga-se a apresentar **mensalmente uma fatura**, em função dos serviços prestados até essa data, acompanhada do correspondente Relatório de Serviço e do Relatório de Controlo, identificando o número de horas utilizadas, por perfil, sob pena de devolução.
3. Só serão devidos os valores referentes às horas efetivamente prestadas e validadas, até ao limite contratado, à luz do cronograma previsto na cláusula anterior.
4. A faturação deve respeitar o regime estabelecido na Parte II do CE relativamente aos abatimentos a que haja lugar, por incumprimento dos Níveis de Serviço.
5. Para os efeitos do número 1, a obrigação considera-se vencida com a comunicação da aceitação dos serviços contratados pela Autoridade de Gestão.
6. A emissão das faturas pelo Cocontratante deve observar o disposto no artigo 9.º Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto, com a redação conferida pelo artigo 3º do Decreto-Lei nº 104/2021, de 27 de novembro.

7. As faturas têm de conter obrigatoriamente a indicação do número de compromisso, para efeitos de cumprimento da Lei sobre os Compromissos e Pagamentos em Atraso, sob pena de devolução.
8. Em caso de discordância por parte da Autoridade de Gestão quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando o Cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
9. A comunicação ao cocontratante referida no número anterior deve ser efetuada pela **Autoridade de Gestão** no prazo máximo de 10 (dez) dias.
10. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante, da qual este deve ser titular.
11. O atraso no pagamento das faturas apresentadas fará a Autoridade de Gestão incorrer em mora com a correspondente aplicação, do artigo 1.º da Lei nº 3/2010, de 27 de abril, sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, desde o respetivo vencimento até integral e efetivo pagamento.
12. O atraso no pagamento de quaisquer faturas regularmente emitidas não autoriza o COCONTRATANTE a invocar a exceção de não cumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumbem por força do contrato, salvo nos casos previstos no artigo 327.º do Código dos Contratos Públicos.
13. As faturas deverão ser emitidas em nome da Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), com o NIF 600081966 e remetidas apenas por via eletrónica, para o seguinte endereço: gestao.institucional@poise.portugal2020.pt mencionando o número de compromisso indicado no contrato

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 19.ª

Acompanhamento da execução do contrato

1. Sem prejuízo das competências exercidas pelos demais membros da equipa da Autoridade de Gestão, a execução do contrato é acompanhada pelo gestor do contrato por esta Autoridade designado e mencionado no contrato a celebrar.
2. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o Cocontratante de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das

suas obrigações.

SECÇÃO IV

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 20.^a

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Sem prejuízo do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o COCONTRATANTE pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização do Contraente Público.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o COCONTRATANTE deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. O CONTRAENTE PÚBLICO deve pronunciar-se sobre a proposta do COCONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento pelo COCONTRATANTE que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual que antecedeu a celebração do contrato que venha a ser indicado pelo CONTRAENTE PÚBLICO, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do Código dos Contratos Públicos.
5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato do CONTRAENTE PÚBLICO, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
6. Aplica-se à subcontratação o regime constante do Código dos Contratos Públicos, não podendo ser objeto de subcontratação mais do que 20% (vinte por cento) do contrato.

Cláusula 21.^a

Sanções pecuniárias contratuais

1. Pelo incumprimento das prestações objeto do contrato, podem ser aplicadas ao COCONTRATANTE as seguintes sanções pecuniárias contratuais:
 - a) No valor de €2.000,00 (dois mil euros) pela falta, sem justificação atempada e por motivo ponderoso,

- do gestor do projeto a qualquer reunião agendada para a qual deva estar presente;
- b) 3 ‰ (três por mil) do preço contratual por cada dia de atraso de cada um dos entregáveis, definidos nos termos da cláusula décima sétima, até o integral cumprimento 5 ‰ (cinco por mil) do preço contratual por cada substituição de elementos da equipa em violação do disposto no CE, não autorizada nos termos da cláusula nona;
- e) 1 ‰ (1 por mil) por cada dia de atraso da finalização do desenvolvimento e respetiva aceitação do mesmo durante as duas primeiras semanas de atraso, acrescendo a este valor 0,5‰ em cada dia nas semanas de atraso subsequente em que persista o incumprimento.
2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual.
 3. Nos casos em que seja atingido o limite máximo previsto no número anterior, e a Autoridade de Gestão decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 % (trinta por cento).
 4. A Autoridade de Gestão pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula, obrigando-se o Cocontratante a emitir os necessários documentos contabilísticos para o efeito, sem prejuízo da possibilidade de execução da caução prestada.
 5. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Autoridade de Gestão exija uma indemnização pelo dano sofrido nos termos das disposições relativas à obrigação de indemnização pormora e incumprimento definitivo previstas na lei.
 6. A aplicação de abatimentos, nos termos previstos na Parte II do CE, relativa aos Níveis de Serviço, não impede ou preclui a aplicação de sanções pecuniárias previstas.
 7. Nos casos em que seja atingido o limite máximo previsto no número anterior, e a Autoridade de Gestão decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 % (trinta por cento).
 8. Em caso de resolução do contrato por incumprimento definitivo, nos termos do artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos, a Autoridade de Gestão pode aplicar uma pena pecuniária de até 20% (vinte por cento) do preço contratual.
 9. A aplicação das sanções previstas no presente artigo será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

Cláusula 22.ª

Força maior

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

Cláusula 23.ª

Resolução por parte da Autoridade de Gestão

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei e no contrato, a Autoridade de Gestão, pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao Cocontratante.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Entidade Adjudicante pode qualificar como incumprimento definitivo o incumprimento dos prazos, parciais ou final, para a execução do contrato e entrega de artes finais ou documentos similares, quando este tenha ultrapassado o prazo contratual e o posterior que possa ser fixado.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante.
4. O Contraente Público pode, caso assim o entenda, solicitar ao Cocontratante a cessão da posição contratual, nos termos constantes do artigo 318º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 24.ª

Resolução por parte do cocontratante

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

SECÇÃO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 25.ª

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de

qualquer uma das suas obrigações.

3. No dia seguinte ao da verificação ou conhecimento do impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 26.ª

Comunicações

1. Todas as comunicações entre a Autoridade de Gestão e o Cocontratante devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, de acordo com as informações que, para o efeito, constarem no contrato.
2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada efetuada na data da respetiva expedição e recebida no dia útil seguinte.

Cláusula 27.ª

Regra de informação e publicidade

No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2020 ou o Quadro Regulamentar sucedâneo 2030 se aplicável.

Cláusula 28.ª

Despesas e encargos

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

Cláusula 29.ª

Foro competente

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

Cláusula 30.ª

Direito aplicável

O contrato tem natureza administrativa e rege-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação em vigor.

Cláusula 31.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.



CADERNO DE ENCARGOS

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Índice

Abreviaturas.....	3
Glossário de termos.....	4
1. Enquadramento	6
2. Serviços a prestar	6
2.1. Lotes	8
2.1.1 Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional	12
2.1.2 Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização	13
2.2. Requisitos Técnicos Transversais	Erro! Marcador não definido.
2.3. Formação - Lotes 1 e 2.....	15
2.4. Documentação.....	15
3. Etapas do Projeto	16
3.1. Transição	16
3.2. Execução	17
3.3. Encerramento	17
4. Gestão do Contrato.....	18
4.1. Relacionamento e Funções	18
4.2. Equipas	18
4.3. Instalações e Horários	18
4.4. Meios e Equipamentos	19
4.5. Metodologias e Ferramentas	Erro! Marcador não definido.
4.6. Garantia	23
5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço.....	24
5.1. Níveis de Serviço do Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional.....	24
5.1.1. Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço – Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional	26
5.2. Níveis de Serviço do Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização	28
5.2.1. Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço – Lote 2.....	29
Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto	Erro! Marcador não definido.
Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional)	Erro! Marcador não definido.
Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização.....	Erro! Marcador não definido.
A.1 - Competências Gerais	Erro! Marcador não definido.
Apêndice B – Execução de Testes.....	32
Apêndice C – Tecnologias utilizadas.....	34

Abreviaturas

Para efeitos do presente documento e respetivos Anexos, os acrónimos referidos na lista seguinte têm o sentido que aí lhes é atribuído, quando utilizados no texto com a formatação que aqui é usada:

- a) Autoridade de Gestão - Secretaria-Geral do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social / **Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (POISE)**, entidade com a qual será celebrado o CONTRATO para a prestação dos serviços no âmbito do presente procedimento ou a Autoridade de Gestão que lhe venha a suceder;
- b) AD&C ou Agência, I.P.- Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P., instituto público de regime especial, com jurisdição em todo o território nacional, que tem por missão coordenar a política dedesenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus estruturais e deinvestimento (FEEI);
- c) API – *Application Programming Interface*, conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web;
- d) FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, instrumentos de financiamento aprovados por legislação da União Europeia que suportam ações europeias, nacionais, regionais, locais e até internacionais, para atingir objetivos de desenvolvimento;
- e) DOD – Definition of done, conjunto de atividades que devem estar concluídas no final de um sprint;
- f) GUI – Graphical User Interface, interface gráfica disponibilizada pelo software ao utilizador;
- g) ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, modelo para gestão de serviço que documenta as melhores práticas para o suporte, operação e entrega de serviços TIC;
- h) KPI – *Key Performance Indicators* ou indicadores fundamentais para avaliação e análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados;
- i) MS – Microsoft;
- j) PC – *Personal Computer* ou computador pessoal;
- k) PMO – *Project Management Office*
- l) SIAG-Backoffice – Sistema de Informação da Autoridade de Gestão
- m) SLA – *Service Level Agreement*, o mesmo que NÍVEIS DE SERVIÇO;
- n) UX – *User Experience*, experiência de utilizador;
- o) UI – *User Interface*, interface de utilizador.

Glossário de termos

1. Para efeitos do presente Caderno de Encargos e respetivos Anexos, as palavras referidas nas alíneas seguintes têm o sentido que aí lhes é fixado:

- a) **ARQUIVO**: Conjunto de documentos, qualquer que seja a sua data, ou suporte material, reunidos no exercício da sua atividade por uma entidade, pública ou privada, e conservados, respeitando a organização inicial, tendo em vista objetivo de gestão administrativa, de prova ou de informação, ao serviço das entidades que os detêm, dos investigadores e dos cidadãos em geral. O arquivo pode ser distinguido entre arquivo corrente e arquivo histórico. O primeiro suporta o ciclo de vida dos documentos e, como tal, dá suporte ao negócio; a informação/documentação encontra-se na fase ativa até cumprimento dos prazos legais de conservação administrativa, manifestando o seu valor evidência. O segundo já não serve o intuito operacional, mas preserva a informação/documentação de valor e interesse histórico/memória, informação de valor informativo, a chamada fase definitiva.
- b) **ARRANQUE DO PROJETO** – Momento em que o **COCONTRATANTE** inicia a prestação do Serviço, nomeadamente, a etapa de “Preparação”;
- c) **ARRANQUE EM PRODUÇÃO** – Momento em que existem condições para que o ambiente de qualidade seja transferido para o ambiente de produção, assegurando a entrada em funcionamento da **SOLUÇÃO** em conformidade com as condições especificadas na **ACEITAÇÃO PROVISÓRIA**; é pré-condição deste momento que as ações de formação descritas no Plano de Formação tenham sido executadas e que os respetivos objetivos tenham sido alcançados;
- d) **ATIVIDADE**: Unidade mínima necessária para a execução de uma tarefa definida no *workflow*;
- e) **CADERNO DE ENCARGOS**: O presente documento;
- f) **CATEGORIZAÇÃO**: Refere-se à possibilidade de referenciar de forma lógica cada documento tendo em conta o seu conteúdo ou contexto. A categorização pode ser realizada através de vários mecanismos que se complementam: atribuição de referência ao documento, a partir do seu processo, de acordo com o plano de classificação, atribuição de *tags*, indexação e instanciação de atributos de caracterização funcional ou processual (por exemplo, Área Orgânica, etc.);
- g) **CICLO DE PRODUÇÃO DE UM DOCUMENTO**: Sequência de estados pelos quais passa um documento desde o momento em que é iniciado para criação até ao momento em que não irá sofrer mais modificações de conteúdo – seja qual for a razão e contexto. Tipicamente o ciclo de produção de um documento envolve o ato de criação propriamente dito; seguido de um ciclo de revisões de conteúdo para consequente aprovação; finalizando com a disponibilização,

publicação ou distribuição na organização;

- h) *COCONTRATANTE*: O operador económico com o qual vier a ser celebrado um contrato ao abrigo do presente concurso; o mesmo que ADJUDICATÁRIO;
- i) *CONTRATO*: O contrato de aquisição dos serviços a celebrar de acordo com as cláusulas jurídicas e técnicas constantes do CADERNO DE ENCARGOS e das demais peças do procedimento;
- j) *DOCUMENTO*: O documento corresponde ao testemunho, qualquer que seja a sua data, forma ou suporte material, que contém uma informação e é produzido ou recebido por uma entidade pública ou privada no exercício da sua atividade;
- k) *GARANTIA*: O processo segundo o qual o COCONTRATANTE garante que a SOLUÇÃO fornecida está funcionalmente apta e isenta de defeitos ou anomalias de conceção/fabrico, desenvolvimento e/ou implementação, quando utilizada de acordo com as suas instruções;
- l) *GESTOR DE CONTRATO*: Elemento da ENTIDADE ADJUDICANTE nomeado para desempenhar as funções previstas no Artigo 290.º -A do CCP;
- m) *NÍVEIS DE SERVIÇO* – Conjunto de metas a cumprir na prestação do SERVIÇO, face a vários parâmetros / indicadores estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS; o mesmo que SLA;
- n) *PROCESSO*: Sequência de atividades ou fluxos de trabalho (*workflows*) interligados que transformam um conjunto de entradas em resultados. Os processos são normalmente transversais no sentido em que atravessam várias áreas da organização. Os processos podem ser considerados como sendo de negócio – focados na atividade central da organização – ou de suporte – focados em atividades que apoiam a execução da atividade central da organização;
- o) *PROPOSTA*: A proposta adjudicada;
- p) *SERVIÇO* – Designação genérica do conjunto de serviços a prestar pelo COCONTRATANTE expressamente identificados no CADERNO DE ENCARGOS ou necessários para o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do CONTRATO.

1. Enquadramento

O objeto do presente contrato insere-se no âmbito dos princípios orientadores e a estrutura operacional do período de programação de fundos europeus da política de coesão relativo a 2021 -2027, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2020, de 22 de outubro de 2020, publicada em DR, I Série, n.º 222, de 13 de novembro, nomeadamente o ponto 13, da qual resultam designadamente as seguintes características:

1. Um sistema de informação para os FEEI construído de uma forma modular (com vários módulos interligados);
2. Os “*back office*” são da responsabilidade de cada AG. Podem ser constituídos por um sistema ou vários, mas têm que garantir que interagem com o “*hub*” de dados da AD&C (recolha e carregamento de informação) de modo a manter a existência do “*front office*” comum e as exigências de reporte de informação que a AD&C assume em representação do ecossistema dos Fundos.
3. É a partir deste “*hub*” de dados que se assume também o fornecimento de informação para as restantes funcionalidades/módulos do sistema de informação (pagamentos, certificação, controlo) garantindo a AD&C o seu desenvolvimento e funcionamento.

2. Serviços a prestar

2.1. Requisitos Funcionais – Modelo de *Outputs*

Detalham-se, de seguida, os desenvolvimentos a realizar no âmbito do presente procedimento relativos ao Sistema de *Backoffice* da Autoridade de Gestão organizados em 3 pilares: Solução *core backoffice*; Interoperabilidade com o Balcão Fundos da União Europeia (AD&C) e “*hub*” de dados” da AD&C e Modelo analítico.

- R. SRV 1. Requisito introdutório: Desenvolver SI (negócio core) de *backoffice* que inclui toda a gestão do ciclo de vida das operações do ponto de vista da AG, designadamente: análise de candidaturas, pedidos de alteração, pedidos de pagamento e saldos, pedidos de pagamento da Autoridade de Gestão e Prestação de Contas (Certificação) e Auditoria.
- R. SRV 2. Módulo de gestão de tarefas - Que permita aos utilizadores visualizarem e acederem rapidamente às funcionalidades associadas ao seu utilizador e perfil. Deve ter uma forte componente visual para que seja rápido o entendimento sobre as tarefas que devem ser realizadas pelo utilizador.
- R. SRV 3. Interoperabilidade com o Balcão / Hub de dados – Designadamente, a criação de

mecanismos para receber dados das candidaturas; criação de mecanismos para receber informação de dados dos pedidos de pagamento; criação de mecanismos de envio de informação da decisão de candidaturas e pedidos de pagamento; criação de um módulo de controlo de interoperabilidade onde se possa consultar erros técnicos bem como o registo de *logs* de envio e receção de dados.

- R. SRV 4. Modelo Analítico com criação de *dashboards*, de forma a apresentar os grupos de informação, tais como: Monitorização Financeira; Monitorização física; Monitorização de Apoio às equipas. Alguns dos *dashboards* terão informação georreferenciada que deverá ser apresentada em formato mapa. Possibilidade de análises comparativas e de tendências. Informação em tempo real baseada no *backoffice*. Possibilidade de exportação da informação e dados base para folhas de Excel.
- R. SRV 5. Os Serviços a prestar enquadram-se em 2 lotes diferenciados, exclusivos e autónomos.
- R. SRV 6. O número de horas a prestar pelo COCONTRATANTE DO LOTE 1 é de 19.000 horas, a executar até 31 de dezembro de 2023.
- R. SRV 7. O número de horas a prestar pelo COCONTRATANTE DO LOTE 2 é de 1.240 horas, a executar até 31 de dezembro de 2023.
- R. SRV 8. OS COCONTRATANTES devem seguir e respeitar as metodologias *Agile*, regras e procedimentos padrão na modelação de dados e outras boas práticas do processo de implementação e desenvolvimento aplicacional.
- R. SRV 9. Para além de tarefas inerentes a cada um dos lotes, pode ser solicitada colaboração efetiva na seguinte natureza de trabalhos:
- a. Apoio técnico na vertente da arquitetura dos sistemas, de modo a aconselhar a Autoridade de Gestão, na atualização ou implementação de novas soluções, tendo em vista a otimizaçãodos sistemas e dos serviços;
 - b. Serviços de consultoria funcional para a otimização de processos de negócio que possam contribuir para a melhoria dos serviços a implementar.
- R. SRV 10. Os níveis de serviço a serem garantidos estão indicados no capítulo Mecanismo de controlo de Níveis de Serviço.

2.2. Requisitos Técnicos

Solução core *Backoffice*:

- R. SRV 11. A aplicação deve ser desenvolvida em tecnologia *OutSystems*.
- R. SRV 12. Base de dados externa *SQL Server* na *cloud*.
-

R. SRV 13. Todos os ecrãs da aplicação deverão responder no máximo em 6 segundos, com exceção dos processos assíncronos que venham a ser implementados.

Interoperabilidade:

R. SRV 14. Criada em micro serviços com tecnologia *.NET Core* ou equivalente.

R. SRV 15. Criação de processos de cifra para os dados trocados.

Modelo Analítico:

R. SRV 16. *Dashboards* desenvolvidos em *Power BI* ou equivalente.

R. SRV 17. Criação de processos de recolha de informação automatizado com recurso a *SQL Server* ou equivalente.

2.1. Lotes

R. SRV 18. Requisito introdutório: Neste contexto, o âmbito dos Serviços enquadra-se em 2 Lotes diferenciados, exclusivos e autónomos, que se apresentam na figura seguinte:

A identificação de forma detalhada dos perfis, números de recursos, competências e requisitos de

Lotes
1. Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional
2. Desenho Funcional e Experiência de utilização

cada Lote é apresentada no Apêndice A – Características específicas da equipa de projeto

Os COCONTRATANTES de cada Lote devem apresentar na proposta uma equipa constituída no mínimo pelos perfis indicados abaixo com as habilitações e certificações e experiência mínimas identificadas.

A Autoridade de Gestão pode solicitar recursos de entre os perfis identificados sendo que o gestor de projeto alocado a cada lote deverá estar sempre presente com a alocação suficiente para assegurar as tarefas de coordenação e reporte à Autoridade de Gestão

Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional

Gestor de Projeto (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação • Certificado pela APOGEP (Associação Portuguesa de Gestão de Projetos, nível C) ou PMI (Project Management Institute) ou certificado equivalente • Certificado ScrumMaster pela Scrum Alliance ou Scrum.org • Certificado ITIL 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de dez anos, nos últimos quinze anos, seguidos ou interpolados, na gestão de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação e experiência em gestão de fundos comunitários.

Arquiteto Aplicacional (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior nas áreas de Gestão, Economia, Engenharia, Sistemas de Informação • Certificado Associate Traditional Web Developer, Associate Tech Lead, Associate Reactive Developer e Mobile Developer Specialist de OutSystems 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de três anos, nos últimos oito anos, seguidos ou interpolados, em soluções Web based sobre tecnologia OutSystems • Tem experiência profissional comprovada mínima de três anos, nos últimos oito anos, seguidos ou interpolados, em soluções Web based com integrações com tecnologia .NET

Consultor Tecnológico OutSystems (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. • Certificado Professional Traditional Web Developer, Associate Tech Lead, Associate Reactive Developer e Mobile Developer Specialist de OutSystems 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de quatro anos, nos últimos oito anos, seguidos ou interpolados, na implementação de soluções web based sobre tecnologia OutSystems.

Consultor Tecnológico .Net (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática ou Eletrotécnica, Sistemas de Informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem experiência profissional comprovada mínima de cinco anos, nos últimos oito anos, seguidos ou interpolados, na área de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação e experiência em gestão de fundos comunitários.

Consultor Funcional (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> Formação superior nas áreas de Engenharia, Gestão, Tecnologias de Informação ou similares Certificado ITIL 	<ul style="list-style-type: none"> Tem experiência profissional comprovada mínima de três anos, nos últimos oito anos, seguidos ou interpolados, na área de análise funcional de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação.

Consultor Estratégico (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> Certificação MCSA: SQL 2016 Business Intelligence Development ou equivalente 	<ul style="list-style-type: none"> Tem experiência profissional de, pelo menos, três anos, nos últimos oito anos, em projetos de Business Intelligence na área de sistemas de informação e experiência em gestão de fundos comunitários.

Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização

Gestor de Projeto (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura ou formação específica na área do design 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo de 10 anos de experiência profissional Experiência comprovada na coordenação de pelo menos um projeto de Service Design e/ou Design Thinking 5 ou mais anos de experiência comprovada na consultoria estratégica de projetos de transformação digital Facilitação de 20 ou mais workshops de co-criação, envolvendo no mínimo 15 pessoas e utilizando a metodologia de Design Thinking

Consultor Funcional(desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
------------------------------	-------------

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura ou formação especializada na área de design de processos | <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 3 anos de experiência profissional • Mais de 3 projetos de Service Design, definindo conceitos de serviço e jornadas de cliente para o sector da Administração Pública • Experiência no apoio à facilitação de workshops de cocriação. |
|---|--|

Webdesigner (desenvolvimento e manutenção de software)

Habilitações e Certificações	Experiência
<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior em Design • Competências em Ilustração, Live Sketching e Storytelling 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 5 anos em experiência profissional • Mínimo de 5 anos em projetos de UI e UX Design de plataformas e interfaces complexos • Experiência comprovada no desenho de interfaces desenvolvidas para plataforma OutSystems • Experiência na condução de testes com utilizadores

A.1 - Competências Gerais

Todos os recursos devem ter fluência oral e escrita na língua portuguesa.

2.1.1 Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicativo

- R. SRV 19. O COCONTRATANTE do Lote 1 deverá nomear a Equipa Do Serviço com as devidas competências técnicas para implementação de metodologias de gestão de projetos de desenvolvimento, programas e equipas de trabalho, em integral respeito com a proposta adjudicada.
- R. SRV 22. Ao COCONTRATANTE do Lote 1 cabem também as tarefas de divulgar, formar e facilitar o método de trabalho, desbloquear constrangimentos, produzir e organizar documentação, regular e acompanhar o progresso de desenvolvimentos convocando reuniões de evolução, efetuando apresentações executivas, monitorizando e atualizando permanente do plano de projeto, competindo-lhe a execução de todas as tarefas que, aqui não descritas, sejam utilizadas de acordo com as melhores práticas da gestão de projeto.
- R. SRV 23. O COCONTRATANTE do Lote 1 deve assegurar tarefas de Desenvolvimento e Configuração Funcional em Tecnologias *OutSystems*.
- R. SRV 24. O COCONTRATANTE do Lote 1 é responsável pelas fases de desenho técnico, construção, configuração, testes, transição (formação, especificação de ambientes de produção, transferência de conhecimento para os administradores aplicativos e apoio ao *rollout* para produção) nos desenvolvimentos aplicativos que lhe forem atribuídos pela Autoridade de Gestão.
- R. SRV 25. O COCONTRATANTE do Lote 1 deve manter comunicação fluente com as restantes equipas do projeto, participar sempre nas reuniões e iniciativas a que seja convocado pela Autoridade de Gestão.
- R. SRV 26. Apresentam-se, na tabela seguinte, os perfis a contratar para a prestação do serviço e o respetivo número de horas:

Perfil	Nº de horas
Gestor de Projeto (desenvolvimento)	1.000
Arquiteto Aplicacional (desenvolvimento)	1.000
Consultor Tecnológico OutSystems (desenvolvimento)	3.000
Consultor Tecnológico .NET (desenvolvimento)	3.000

Consultor Funcional (desenvolvimento)	1.000
Consultor Estratégico (desenvolvimento)	1.000
Gestor de Projeto (manutenção)	450
Arquiteto Aplicacional (manutenção)	450
Consultor Tecnológico OutSystems (manutenção)	3.150
Consultor Tecnológico .NET (manutenção)	3.150
Consultor Funcional (manutenção)	900
Consultor Estratégico (manutenção)	900

R. SRV 27. O processo de desenvolvimento e implementação tem de seguir uma metodologia ágil, assente num desenho de secções de formulários ou interfaces estáveis, com validações *by design* que garantam a integridade dos dados, aumentem o grau de flexibilidade e permitam a configuração rápida de soluções apropriadas às diferentes tipologias de negócio.

R. SRV 28. Pretende-se uma prestação de serviço flexível, em que o COCONTRATANTE deve afetar à equipa os perfis com as competências requeridas aos objetivos e do projeto.

R. SRV 29. Os tipos de testes a considerar em todos os desenvolvimentos aplicacionais devem ser robustos e incluir:

1. Testes de integração;
2. Testes de aceitação;
3. Testes de *Design System*
4. Testes de *Security by Design*
5. Testes de *Performance*

R. SRV 30. Nas fases de testes, a Autoridade de Gestão acordará com o COCONTRATANTE os requisitos a verificar, podendo exigir a realização de diversas atividades de testes (Apêndice B – Execução de Testes).

2.1.2 Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização

R. SRV 22. O COCONTRATANTE do Lote 2 deverá assegurar a componente de desenho de interfaces, participar no levantamento de requisitos e nas especificações técnicas relacionadas.

R. SRV 31. As opções visuais propostas requerem sempre a aprovação da Autoridade de Gestão, prévia à sua implementação.

- R. SRV 32. O COCONTRATANTE do Lote 2 deve produzir a documentação de suporte ao *Design System* e estar disponível para esclarecer todas as questões sobre o tema, em momento oportuno e sem comprometer o calendário de projeto.
- R. SRV 33. O COCONTRATANTE do Lote 2 deve manter comunicação fluente com as restantes equipas do projeto, participar sempre nas reuniões e iniciativas a que seja convocado pela Autoridade de Gestão,
- R. SRV 34. O COCONTRATANTE do Lote 2 deve assegurar as tarefas de testes de validação do *design* e usabilidade nos momentos em que for solicitado para tal, como por exemplo durante a fase de testes de aceitação.
- R. SRV 35. O COCONTRATANTE do Lote 2 deve assegurar a coordenação e realização de testes com utilizadores reais, sempre que os mesmo sejam considerados no plano de projeto.
- R. SRV 36. O COCONTRATANTE do Lote 2 deve ser ativo participante em *workshops* de cocriação, assumindo papel de facilitador ou coordenador sempre que tal lhe seja solicitado.
- R. SRV 37. Apresentam-se, na tabela seguinte, os perfis a contratar para a prestação do serviço e o respetivo número de horas:

Perfil	Nº de horas
Gestor de Projeto (desenvolvimento de software)	250
Consultor Funcional (desenvolvimento de software)	600
Webdesign (desenvolvimento de software)	150
Gestor de Projeto (manutenção de software)	24
Consultor Funcional (manutenção de software)	24
Webdesign (manutenção de software)	192

- R. SRV 38. Os trabalhos a desenvolver cobrem as seguintes áreas do projeto:
- Sistematização de requisitos funcionais de negócios;
 - Desenho de interfaces com simulação pré-aplicacional;
 - Experiência de utilização (UX);
 - Apoio a *workshops* de cocriação;
 - Proposta visual;
 - Toolkit* de *Design System*;
 - Gestão de requisitos com acompanhamento da fase de análise, desenho, construção e testes;

- viii. Criação de conteúdos de apoio ao utilizador, incluindo a produção de produtos comunicacionais de suporte à gestão da mudança.

2.3 Formação - Lotes 1 e 2

- R. SRV 44. Requisito introdutório: O(s) COCONTRATANTE(S) dos Lotes 1 e 2 deve(m) assegurar sessões de formação a técnicos selecionados da Autoridade de Gestão, sempre que as mesmas lhe sejam atribuídas no plano de projeto.
- R. SRV 45. A formação referida no número anterior deve ser ajustada ao contexto de trabalho e incidir sobre as tarefas ou funcionalidades afetas ao(s) COCONTRATANTE(S) e, sempre que possível, ser baseada em casos reais.
- R. SRV 46. O Plano de Formação a apresentar por cada COCONTRATANTE, sempre que tiverem a seu cargo tarefas de formação, deverá conter os conteúdos e a carga horária das sessões de formação incluindo as datas, horários e destinatários concretos de realização da formação. devendo ser validado previamente pela Autoridade de Gestão.

2.4 Documentação

- R. SRV 47. Requisito introdutório: Os COCONTRATANTES de cada Lotes 1 e 2 deve(m) contribuir para as suas componentes no plano de projeto global e integrado onde se instanciam e consubstanciam com detalhe as tarefas do projeto.
- R. SRV 48. O COCONTRATANTE do Lotes 1 deve produzir documentação funcional e técnica para todos os desenvolvimentos efetuados.
- R. SRV 49. O COCONTRATANTE do Lote 1 deve disponibilizar, no momento de entrada em produção da funcionalidade, o manual de utilizador on-line das funcionalidades desenvolvidas, com informação em contexto e ferramenta que permita a fácil gestão dos conteúdos no momento da entrada em produção da funcionalidade.
- R. SRV 50. O COCONTRATANTE do Lote 1 deve apresentar a forma e as ferramentas que propõe para efetuar e permitir a atualização do manual on-line, para validação da Autoridade de Gestão.
- R. SRV 51. O COCONTRATANTE do Lote 1 deve produzir o manual de administração das funcionalidades desenvolvidas e mantê-lo atualizado.
- R. SRV 52. Os COCONTRATANTES de todos os lotes devem produzir mensalmente o Relatório de Controlo.
- R. SRV 53. Os COCONTRATANTE(S) dos Lotes 1 e 2 deve(m) produzir um plano de testes e

correspondentes relatórios de execução de testes.

- R. SRV 54. O(s) COCONTRATANTE(S) deve(m) cumprir as orientações da Autoridade de Gestão relativamente aos formatos, plataformas e formas de apresentação da documentação técnica do projeto.
- R. SRV 55. O(s) COCONTRATANTE(S) dos Lotes 1 e 2 é(são) responsável(eis) por garantir o cumprimento da entrega da documentação exigida para cada Lote e por validar a conformidade da informação recolhida com o cumprimento dos objetivos definidos pela Autoridade de Gestão.

3. Etapas do Projeto

Para definição do plano de implementação do projeto foram definidas três etapas macro distintas:

- A etapa de Transição permitindo preparar as condições para o arranque do projeto e para a fase de Execução;
- A etapa de Execução, que ocorre durante os restantes meses e que prevê a prestação dos serviços, seguindo a metodologia *Scrum*;
- A etapa de Encerramento.



3.1. Transição

- R. SRV 56. Neste período de Transição, deve ser assegurado o planeamento, com identificação clara dos pontos críticos para cumprimento dos objetivos do projeto, com o detalhe exigido pelos vários lotes no âmbito deste CE, indicando também as tarefas e momentos na dependência da Autoridade de Gestão para cumprimento do plano.
- R. SRV 57. O(s) COCONTRATANTE(S) dever(á)ão planejar, sempre que aplicável, as vertentes de gestão da mudança, a gestão de transferência de conhecimento e a gestão de risco, assegurando o sucesso do projeto.
- R. SRV 58. Deverá ser conjuntamente articulado:
- Validação do ponto de partida e do detalhe dos entregáveis do projeto;
 - Preparação das equipas;
 - Preparação de meios (comunicações, segurança, acessos).

- R. SRV 59 Deverá ser fornecido o cronograma dos trabalhos de implementação do projeto, a submeter a validação prévia da Autoridade de Gestão, nos 20 dias subsequentes à assinatura do contrato, nos termos da cláusula décima sétima.
- R. SRV 60 O período para execução das tarefas da fase de preparação do projeto deverá ser inferior a 1 mês, sendo que os SLA só são aplicáveis após esta fase.

3.2. Execução

- R. SRV 61 Esta fase inicia-se imediatamente após a fase de Transição e consideram-se aqui todas as atividades necessárias para o desenvolvimento e implementação dos Serviços aprovados no cronograma previsto na cláusula décima sétima.

3.3. Encerramento

- R. SRV 62 A fase de Encerramento, que tem a duração prevista de um mês, pretende assegurar a passagem detalhada de conhecimento do projeto à Autoridade de Gestão, ou a quem esta designar. Deve ser efetuada até à data de conclusão do SERVIÇO, ainda que em simultâneo possam existir desenvolvimentos em curso. OS *COCONTRATANTES de cada Lote* deve apresentar o Plano de Tarefas a concretizar nesta fase 15 dias antes do início da mesma para validação e aprovação da Autoridade de Gestão.

4. Gestão do Contrato

- R. GC 1. Requisito introdutório: O modelo e requisitos para a Gestão do Contrato com os COCONTRATANTES de cada um dos lotes, abarcam a organização, as práticas, os procedimentos e mecanismos a adotar entre as partes no sentido de gerir e controlar o relacionamento, o cumprimento dos objetivos e a gestão financeira.

4.1. Relacionamento e Funções

- R. GC 2. São objetivos genéricos do relacionamento e funções:
- a. Assegurar a comunicação eficaz, eficiente e coordenação entre as partes;
 - b. Assegurar uma prestação de serviço de acordo com o contratado, através da documentação de todas as atividades e controlo de execução;
 - c. Prever e dimensionar serviços contratados em função da evolução das necessidades da Autoridade de Gestão;
 - d. Definir e implementar processos que otimizem a eficácia e eficiência da prestação de serviço;
 - e. Analisar a qualidade de serviço para identificar oportunidades de melhoria;
- R. GC 3. O modelo, a definir pelo(s) Cocontratante(s), deve garantir uma rápida e eficaz tomada de decisão e a resolução célere e expedita de divergências e litígios.
- R. GC 4. OS COCONTRATANTES de cada Lote devem assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utiliza na prestação do serviço.

4.2. Equipas

- R. GC 5. Requisito introdutório: Os Cocontratantes devem assegurar a gestão integral de todos os assuntos respeitantes aos colaboradores que utilizam na prestação do serviço.
- R. GC 6. Sem prejuízo do cumprimento das regras estabelecidas nas Cláusulas jurídicas deste CE, o número máximo de substituições de colaboradores da Equipa do Serviço é de 1 colaborador por trimestre, sem prejuízo de acordo em sentido contrário entre as partes devidamente fundamentado.

4.3. Instalações e Horários

- R. GC 7. Os custos relativos às instalações nos COCONTRATANTES ou à criação de condições de

qualquer tipo para permitir a prestação remota do Serviço, serão suportados por este(s).

- R. GC 8. A Equipa do Serviço de cada Lote obriga-se ao cumprimento dos horários de trabalho do local a designar, nos termos da cláusula quinta.

4.4. Meios e Equipamentos

- R. GC 9. Requisito introdutório: A Autoridade de Gestão disponibiliza acessos aos seguintes equipamentos destinados à prestação do Serviço:

- a. Servidores de desenvolvimento, de certificação (ou qualidade);
- b. Ambiente de suporte às atividades de manutenção por ex. para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte, gestão de atividades, controlo de progresso e ferramenta de registo e controlo de defeitos;
- c. Ferramentas de suporte às atividades de manutenção por exemplo, para o repositório para a gestão de versões/*releases* de código fonte e ferramenta de registo e controlo de defeitos.

A AD&C disponibiliza acessos às licenças *OutSystems* e ao seu ecossistema de ambientes de desenvolvimento, manutenção e produção de SI.

- R. GC 10. Os bens/equipamentos para além daqueles indicados no requisito anterior, a utilizar pelo(s) COCONTRATANTE(S), serão da sua responsabilidade. Estão incluídos nesta vertente:

- a. Ferramentas de teste de carga;
- b. Equipamentos, *software* e instalações para condução de testes de usabilidade, por exemplo para análise *Eye Tracking* e *Think aloud*;
- c. Ambiente integrado de desenvolvimento IDE para as estações de trabalho, por exemplo, *Visual Studio*.

4.5. Abordagem metodológica de implementação

- R. GC 11. Requisito introdutório: Todo o projeto terá por base a metodologia *Scrum*, pelo que é exigido ao(s) COCONTRATANTE(S) a afetação à equipa de perfis técnicos com valências e conhecimentos fundamentais para a prática correta do *Scrum*, sem prejuízo da obrigatoriedade de cumprimento dos requisitos mínimos obrigatórios por perfil, definidos no presente CE

- R. GC 12. A gestão macro do projeto assenta em indicadores de progresso e em reuniões para controlo, acompanhamento e garantia da qualidade dos serviços entregues.

- R. GC 13. OS COCONTRATANTES devem utilizar as ferramentas indicadas pela Autoridade de Gestão para suporte à gestão e controlo, nomeadamente o *Jira* e o *Confluence*, ainda que possam vir a ser adotadas outras ferramentas complementares.
- R. GC 14. Nas referidas ferramentas, os COCONTRATANTES registam e mantêm(em) atualizados os elementos referentes às várias fases e tarefas do projeto, permitindo a visualização a qualquer momento de *dashboards* ou relatórios de controlo atualizados, seja de tarefas em curso, de progresso ou de outros indicadores considerados relevantes pela Autoridade de Gestão.
- R. GC 15. O COCONTRATANTE do Lote 1 é responsável pela preparação dos documentos de suporte às reuniões mensais com a Autoridade de Gestão, que deverão ser enviados aos intervenientes 1 dia antes da data da reunião.
- R. GC 18. OS COCONTRATANTES de cada lote deve(m) obrigatoriamente garantir a presença dos seus representantes, cuja função *Scrum* assim o determine, nas reuniões e cerimónias regulares a cumprir no seguimento desta metodologia.
- R. GC 19. OS COCONTRATANTES de cada lote deve(m) obrigatoriamente garantir a presença nas reuniões mensais de gestão de projeto, conforme estipulado na tabela 5 – Reunião de Gestão:

Reunião de Gestão

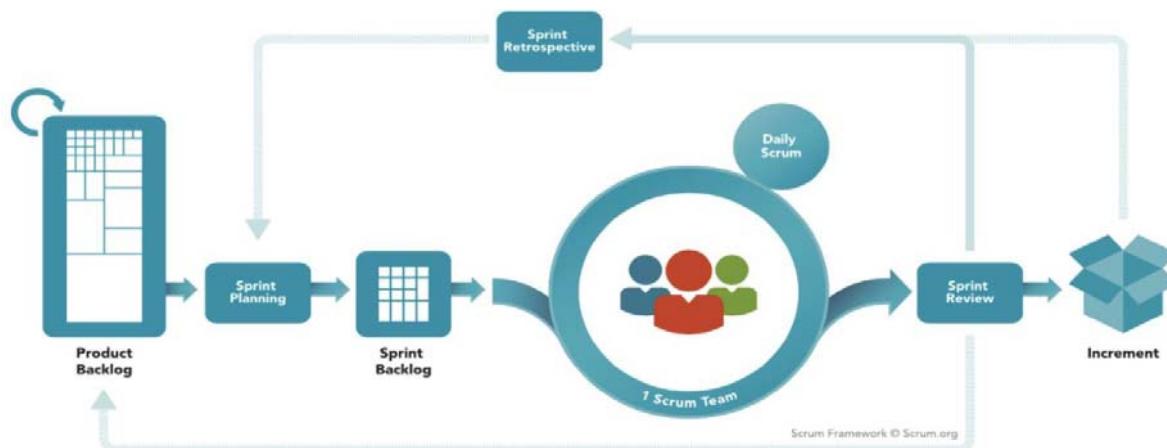
Reunião	Periodicidade	Intervenientes	Assuntos	Documentos	Envio documentos
Reunião de Gestão	Mensal	Responsável de cada um dos Lotes e Autoridade de Gestão	Análise global da qualidade dos serviços prestados e definição de ações estratégicas	Relatório de Controlo: Ponto de situação sobre a prestação do serviço ao longo do período decorrido; Análise de consumos do contrato no sentido de assegurar a melhor gestão das capacidades contratadas; Cumprimento dos níveis de serviço; Apresentação de lista de	A enviar pelo GESTORES DE PROJETO (Lotes 1 e 2), 1 dia antes da reunião

			de melhoria	melhorias / evoluções propostas pelo(s) COCONTRATANTE(S) visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço prestado, conforme previsto na Gestão de Serviço Pontos para decisão	
--	--	--	-------------	--	--

- R. GC 20. Poderão ser ainda realizadas outras reuniões periódicas de ponto de situação sempre que necessário e no sentido de efetuar a avaliação dos trabalhos realizados, discutir o plano de trabalho, respetivos riscos, problemas / questões a avaliar, identificação de ações de melhoria do serviço, etc.
- R. GC 21. Todas as reuniões efetuadas no âmbito do relacionamento e funções serão suportadas por uma ata que incluirá:
- i. Lista de participantes nas reuniões;
 - ii. Agenda da reunião;
 - iii. Temas debatidos e conclusões;
 - iv. Ações decorrentes, prazos e responsáveis.
- R. GC 22. A elaboração da ata é da responsabilidade conjunta dos COCONTRATANTES dos Lotes 1 e 2 e deverá ser sempre validada pela Autoridade de Gestão .

R. GC 23. No caso específico de virem a existir equipas de dois COCONTRATANTES, torna-se importante existir uma metodologia bem definida e conhecida por todos para que as interações ao longo do projeto sejam eficientes e promovam o cumprimento dos objetivos eo sucesso do projeto.

Assim, neste projeto será adotada a metodologia *Scrum*, tal como serepresenta na figura seguinte:



R. GC 24. **Cerimónias:** As cerimónias base do *Scrum* para acompanhar o dia a dia dos trabalhos e o seu progresso seguem a seguinte orientação, não obstante poderem ser ajustadas pelo COCONTRATANTE do Lote 1 em acordo com a Autoridade de Gestão.

A. Reunião Diária:

- i. Objetivo: O que fiz ontem, o que vou fazer hoje, impedimentos
- ii. Quando: Todos os dias
- iii. Quem: Toda a equipa
- iv. Duração: 15 minutos

B. Planeamento *Sprint*:

- i. Objetivo: Planeamento do trabalho para as próximas 2 semanas
- ii. Quando: Primeiro dia do Sprint
- iii. Quem: Toda a equipa
- iv. Duração: 1 hora

C. Revisão do *Sprint*:

- i. Objetivo: Revisão + Demonstração do trabalho realizado no último Sprint
- ii. Quando: Último dia do Sprint
- iii. Quem: Toda a equipa + *Stakeholders*
- iv. Duração: 1 hora

D. Retrospectiva:

- i. Objetivo: Analisar como melhorar o processo de desenvolvimento da equipa

comações concretas

- ii. Quando: Último dia do *Sprint*
- iii. Quem: Toda a equipa
- iv. Duração: 1 hora

E. Refinamento:

- i. Objetivo: Refinamento das tarefas que irão entrar no próximo Sprint
- ii. Quando: 1 ou 2 vezes durante o Sprint
- iii. Quem: Toda a equipa
- iv. Duração: 1 hora

R. GC 25. Relativamente a ferramentas de suporte e acompanhamento do progresso, existem ferramentas principais, sendo que sempre que necessário adaptar-se-ão às necessidades específicas do projeto:

- i. ***Monday.com, Jira e Confluence ou equivalente*** – acompanhamento de *Backlog*, Tarefas e *Sprints*;
- ii. ***Equipa no Teams ou equivalente*** - contacto assíncrono entre membros da equipa, partilha de ficheiros e cerimónias não presenciais

4.6. Garantia

R. GAR 1. Requisito introdutório: Os COCONTRATANTES ficam obrigados a cumprir as condições de Garantia de acordo com os requisitos a seguir expressos.

R. GAR 2. Consideram-se em garantia todos os serviços e produtos que tenham sido entregues pelos COCONTRATANTES e aceites pela Autoridade de Gestão

R. GAR 3. A aceitação do serviço pela Autoridade de Gestão não suprime a responsabilidade dos COCONTRATANTES pela correção de todos os defeitos identificados dentro do prazo de Garantia do Serviço.

R. GAR 4. Os COCONTRATANTES deverão corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços ou produtos entregues que sejam reportados durante o período de Garantia. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a esses casos, as imperfeições detetadas nos serviços ou produtos entregues, a ausência de objeto ou de documentação obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos. São exemplos de possíveis situações de defeito: código que contenha erros, vulnerabilidades ou de difícil manutenção.

R. GAR 5. A Autoridade de Gestão comunicará ao(s) COCONTRATANTE(S) os defeitos

identificados e demais informações necessárias para a sua correção.

- R. GAR 6. Os defeitos poderão ser identificados pela Autoridade de Gestão, ainda que se tenha procedido ao pagamento do serviço prestado, pelo que em nenhuma hipótese poderá o pagamento ser significado de garantia de qualidade.
- R. GAR 7. Cabe aos COCONTRATANTES realizarem, sem quaisquer custos ou encargos, as correções decorrentes dos erros ou falhas identificadas, durante o período de garantia, na execução dos serviços contratados. Defeitos que condicionem a utilização de desenvolvimentos pelos utilizadores devem ser corrigidos dentro dos Níveis de Serviço definidos.
- R. GAR 8. Caso os desenvolvimentos entregues pelos COCONTRATANTES tenham sido objeto de modificação, e não seja possível a identificação da responsabilidade pelo erro ou pela falha, os COCONTRATANTES ficarão libertados apenas da garantia do desenvolvimento em questão, mantendo-se a garantia dos demais desenvolvimentos aceites.
- R. GAR 9. O facto de os COCONTRATANTES procederem a uma intervenção no âmbito das obrigações de garantias, não o dispensa da realização de novas ações ao abrigo desta obrigação de garantia, caso o defeito se mantenha ou sejam detetados outros, e das sanções previstas no Contrato, assim como dos prazos definidos para a sua execução.
- R. GAR 10. Em nenhuma hipótese serão pagas as intervenções do(s) COCONTRATANTE(S) por motivos de ativação da garantia, apesar de se proceder ao registo da intervenção.
- R. GAR 11. A Autoridade de Gestão poderá realizar avaliações, auditorias, validações e verificações adicionais aos serviços e produtos entregues pelo(s) COCONTRATANTE(S), recusando-os caso seja encontrado algum defeito face aos requisitos apresentados, solicitando a ativação da garantia.

5. Mecanismo de controlo de níveis de serviço

5.1. Níveis de Serviço do Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional

- R. NS 1 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta os Níveis de Serviço a assegurar pelo COCONTRATANTE do Lote 1 numa lógica de obrigação de resultados com abatimentos a aplicar perante o incumprimento dos níveis de serviço contratualizados.
- R. NS 2 Os níveis de serviço entram em vigor logo após o período inicial de transição.
- R. NS 3 A prestação de serviços tem de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos.

R. NS 4 Os Níveis de Serviço encontram-se descritos na tabela seguinte:

Níveis de Serviço do Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Prioridade	Objetivo e Métricas
1	Compilar o plano de trabalho e responsabilidades dos intervenientes de cada <i>sprint</i> , a aprovar pela Autoridade de Gestão	Quinzenal	N/A	TR: 1 dia
2	Alertar a Autoridade de Gestão para o não cumprimento dos prazos definidos no plano de trabalho para cada <i>sprint</i>	Quinzenal	N/A	TR: 1 dia
3	Garantir o cumprimento das sessões de formação conforme o Plano de Projeto	Mensal	N/A	TR: 3 dias
4	Garantir a produção da documentação de projeto de acordo com o Plano de Projeto.	Mensal	N/A	TR: 1 dia
5	Cumprimento da data de entrega dos Relatórios de Controlo pelo menos 24 horas antes da reunião de gestão.	Mensal	N/A	TR: 12 horas
6	Elaboração da ata após cada Reunião de Gestão	Mensal	N/A	TR: 1 dia
7	Cumprimento de <i>sprints</i> – assegurar a disponibilização, em ambientes de testes dos sprints de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação inicial à equipa de projeto da Autoridade de Gestão	Mensal	Serviço Geral	TR: 2 dias
8	Prazos para tarefas de manutenção aplicacional programada nas vertentes preventiva e corretiva	Mensal	Crítico	TR: 1 Dia
			Moderado	TR: 3 Dias
			Serviço Geral	TR: 7 Dias
9	Autoridade de Gestão (AG)	Mensal	Crítico	TR: 3 Horas
			Moderado	TR: 8 Horas
			Serviço Geral	TR: 3 Dias
10	Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção)	Mensal	Serviço Geral	Entre as 18:00 e as 08:00 Horas do dia seguinte (Agendamento com 5 dias de antecedência)

11	Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos Pedidos de Serviço não programados (ou seja, que não foram incluídos em sprint)	Mensal	Serviço Geral	TR: 8 Horas
12	Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos, caso tenha sido solicitada pela Autoridade de Gestão	Mensal	Serviço Geral	TR: 48 Horas

- R. NS 5 Entende-se por Tempo de Resposta o número de horas/dias úteis que medeia entre o pedido de um serviço e início de resolução por parte do COCONTRATANTE.
- R. NS 6 A aplicação dos abatimentos relativos aos Níveis de Serviço não preclude a aplicação das penalidades prevista nas Cláusulas Jurídicas do presente CE.
- R. NS 7 Entende-se para efeitos de contabilização de horas úteis o período entre as 8h e as 20h, dos dias úteis, contabilizando-se como não úteis apenas os fins-de-semana e os feriados nacionais.
- R. NS 8 Entende-se como Gravidade de Incidência “Crítico” as situações que inviabilizem completamente a utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.
- R. NS 9 Entende-se como Gravidade de Incidência “Moderado” as situações que inviabilizem a normal utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.
- R. NS 10 Entende-se como Gravidade de Incidência “Serviço Geral” as situações que inviabilizem a utilização plena de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

5.1.1. Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço – Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional

- R. NS 11 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação de incumprimento em caso de não concretização dos objetivos dos Níveis de Serviço definidos no ponto anterior por parte do COCONTRATANTE do Lote 1- Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional
- R. NS 12 Em conformidade com o Modelo de Remuneração, poderão ser atribuídos Pontos Negativos ao COCONTRATANTE que serão calculados de acordo com a tabela seguinte em função da não concretização verificada.
- R. NS 13 A soma dos Pontos Negativos, quantificados mensalmente, pode atingir um valor máximo de 15 Pontos Negativos.
- R. NS 14 Para a determinação de Abatimentos a aplicar mensalmente, estão estabelecidos três valores

fixos nos seguintes moldes:

Cálculo do Abatimento (Lote 1 – Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional))

Total de Pontos Negativos na avaliação mensal	Cálculo do Abatimento
Entre 1 e 5	3% na faturação seguinte
Entre 6 e 10	7,5% na faturação seguinte
11 ou mais	Até 20% na faturação seguinte, a calcular proporcionalmente em função do número de pontos negativos

R. NS 15 Os Abatimentos, aplicáveis mensalmente, não podem ultrapassar 20% da faturação mensal.

Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço (Lote 1- Gestão de Projeto, Implementação e Desenvolvimento, Manutenção evolutiva e suporte aplicacional)

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Prioridade	Pontos Negativos
1	Compilar adequadamente o plano de trabalho e responsabilidades dos intervenientes de cada <i>sprint</i> , a aprovar pela Autoridade de Gestão	Mensal	N/A	2
2	Alertar a Autoridade de Gestão para o não cumprimento dos prazos definidos no plano de trabalho para cada <i>sprint</i>	Mensal	N/A	2
3	Garantir o cumprimento das sessões de formação conforme o Plano de Projeto	Mensal	N/A	2
4	Garantir a produção da documentação de projeto de acordo com o Plano de Projeto.	Mensal	N/A	2
5	Cumprimento da data de entregados Relatórios de Controlo pelo menos 24 horas antes da reunião de gestão.	Mensal	N/A	1
6	Elaboração da ata após cada Reunião de Gestão	Mensal	N/A	1
7	Cumprimento de <i>sprints</i> – assegurar a disponibilização, em ambientes de testes dos sprints de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação à equipa de	Mensal	Serviço Geral	2

	projeto da Autoridade de Gestão			
8	Prazos para tarefas de manutenção aplicacional programada nas vertentes preventiva e corretiva	Mensal	Crítico	3
			Moderado	2
			Serviço Geral	1
9	Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos de esclarecimentos apresentados pela Autoridade de Gestão)	Mensal	Crítico	2
			Moderado	1
			Serviço Geral	1
10	Intervenções programadas que levem à paragem do serviço (Janela de manutenção)	Mensal	Serviço Geral	1 Caso se prolongue para além das 08h da manhã do dia seguinte.

5.2. Níveis de Serviço do Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização

R. NS 16 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta os Níveis de Serviço a assegurar pelo COCONTRATANTE do Lote 2 numa lógica de obrigação de resultados com abatimentos a aplicar perante o incumprimento dos Níveis de serviço contratualizados.

R. NS 17 Os níveis de serviço entram em vigor após o período inicial de transição.

R. NS 18 A prestação de serviços tem de cumprir os objetivos estabelecidos através de Níveis de Serviço definidos.

R. NS 19 Os Níveis de Serviço encontram-se descritos na tabela seguinte:

Níveis de Serviço do Lote 2 – Desenho Funcional e Experiência de Utilização

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Prioridade	Objetivo e Métricas
1	Cumprimento de <i>sprints</i> – assegurar a disponibilização, em ambientes de testes dos sprints de desenvolvimento, conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação inicial à equipa de projeto da Autoridade de Gestão	Mensal	Serviço Geral	TR: 2 dias

2	Suporte (resposta aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos de esclarecimentos solicitados pela Autoridade de Gestão	Mensal	Crítico	TR: 3 Horas
			Moderado	TR: 8 Horas
			Serviço Geral	TR: 3 Dias
3	Atraso em tarefas programadas que conduzam à paragem das equipas de desenvolvimento.	Mensal	Serviço Geral	TR: 8 horas
4	Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos serviços não programados (ou seja, que não foram incluídos em sprint)	Mensal	Serviço Geral	TR: 8 Horas
5	Prazo de resposta para estimativa de tempos de desenvolvimento de novos requisitos, caso sejam solicitados	Mensal	Serviço Geral	TR: 48 Horas

R. NS 20 Entende-se por Tempo de Resposta o número de horas/dias úteis que medeia entre o pedido de um serviço e início de resolução por parte do COCONTRATANTE.

R. NS 21 Entende-se para efeitos de contabilização de horas úteis o período entre as 8h e as 20h, dos dias úteis, contabilizando-se como não úteis apenas os fins-de-semana e os feriados nacionais.

R. NS 22 Entende-se como Gravidade de Incidência “Crítico” as situações que inviabilizem completamente a utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

R. NS 23 Entende-se como Gravidade de Incidência “Moderado” as situações que inviabilizem a normal utilização de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

R. NS 24 Entende-se como Gravidade de Incidência “Serviço Geral” as situações que inviabilizem a utilização plena de qualquer um dos sistemas ou funcionalidade.

5.2.1. Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço – Lote 2

R. NS 25 Requisito introdutório: Este capítulo apresenta o método de quantificação de incumprimentos associados aos Níveis de Serviço, em caso de não concretização dos objetivos dos Níveis de Serviço definidos no capítulo ponto por parte do COCONTRATANTE.

R. NS 26 Em conformidade com o Modelo de Remuneração, poderão ser atribuídos Pontos Negativos ao COCONTRATANTE que serão calculados de acordo com a tabela seguinte em função da não concretização verificada.

R. NS 27 A soma dos Pontos Negativos, quantificados mensalmente, pode atingir um valor máximo de 10 Pontos Negativos.

R. NS 28 Para a determinação de Abatimentos a aplicar mensalmente, estão estabelecidos três valores fixos nos seguintes moldes:

Cálculo do Abatimento (Lote 2)

Total de Pontos Negativos na avaliação mensal	Cálculo do Abatimento
Entre 1 e 3	3% na faturação seguinte
Entre 4 e 6	7,5% na faturação seguinte
7 ou mais	20% na faturação seguinte, a calcular proporcionalmente em função do número de pontos negativos

R. NS 26 Os Abatimentos, aplicáveis mensalmente, não podem ultrapassar 20% da faturação mensal.

Pontos Negativos associados aos Níveis de Serviço (Lote 2)

Nº	Nível de Serviço	Periodicidade	Prioridade	Pontos Negativos
1	Cumprimento de <i>sprints</i> – assegurar disponibilização dos documentos associados a cada sprint conforme o calendário de projeto, incluindo uma apresentação à equipa de projeto da Autoridade de Gestão	Mensal	Serviço Geral	1
2	Suporte (resposta aos pedidos de esclarecimentos apresentados pela Autoridade de Gestão)	Mensal	Crítico	3
			Moderado	2
			Serviço Geral	1
3	Atraso em tarefas programadas que conduzam à paragem das equipas de desenvolvimento	Mensal	Serviço Geral	1 Caso se prolongue para além das 08h da manhã do dia seguinte ao programado.
4	Prazo de entrega para além do acordado, em ambiente de testes, dos serviços não programados (ou seja, que não foram incluídos em sprint)	Mensal	Serviço Geral	1

5	Prazo de resposta para estimativa de tempos de execução de tarefas extra-sprint, sempre que solicitado pela Autoridade de Gestão	Mensal	Serviço Geral	1
---	--	--------	---------------	---

Apêndice A – Execução de Testes

No âmbito da realização de testes a executar, a Autoridade de Gestão acordará com os COCONTRATANTES os requisitos a verificar, podendo exigir a realização das seguintes atividades:

Execução de testes

Testes	Descrição
Testes Funcionais manuais	Verificação de critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar regras de validação que necessitem clarificação.
Testes <i>Design System</i>	Verificação de inconsistências de UI (interface de utilizador)
Testes de experiência de utilização (UX)	Avaliação do serviço com recurso a utilizadores representativos para análise da experiência de navegação
Testes automáticos GUI & API	Verificar o comportamento da aplicação com recursos a utilizadores, simulando situações anormais de utilização. Estes testes ajudam a validar a funcionalidade, confiabilidade, performance e segurança da aplicação.
Testes de carga	Teste de desempenho de <i>software</i> , para avaliar o comportamento da aplicação Web através de condições normais e altos picos de carga.
Testes de performance	Avaliar a capacidade, robustez e disponibilidade da aplicação mediante o número de conexões simultâneas e desempenho em alta carga.
Testes de segurança	Avaliar as vulnerabilidades da aplicação face a diferentes tipos de ataques de segurança, garantindo <i>security by design</i>

Detalhe das Atividades associadas aos testes

Atividades	Descrição
Verificação de Requisitos Funcionais (ou outros resultados da análise funcional)	Verificar Critérios de Aceitação dos Requisitos Funcionais e complementar casos onde regras / regras de validação e comportamentos esperados / resultados esperados necessitem clarificação.
Criação de Casos de Teste	Com base nos requisitos funcionais, ou outros resultados da fase de análise como por exemplo <i>Use Cases</i> , desenhar os casos de teste a serem executados. Estes poderão abranger funcionalidade e acessos por perfil (pela positiva ou negativa).
Criação de Plano de Testes	Planear sequência, datas e executantes dos casos de teste
Verificar a rastreabilidade de requisitos	Garantir que os Casos de Teste são significativos para validar os Requisitos Funcionais
Criação de dados de teste	Criação de dados que permitam a realização dos casos de teste identificados
Preparar Ambientes de Teste	Identificar os perfis de utilização e dados necessários à execução dos casos de teste. Identificar eventuais <i>queries/scripts</i> para validações paralelas.

	Por princípio a disponibilização dos ambientes de certificação e a criação dos utilizadores/perfis de teste ficará a cargo da Autoridade de Gestão
Smoke Tests (ou Build Verification Tests)	Garantir existência de testes de despistagem inicial da existência de falhas ou problemas que inibam a execução dos casos de teste.
Executar Casos de Teste	Execução de casos de teste com registo dos Casos de Teste executados e resultados (sucesso ou insucesso incluindo identificação de defeitos / anomalias ou não conformidades). Identificação de condicionantes à execução do plano de testes (por ex. indisponibilidade infraestruturas ou erros bloqueantes).
Reportar resultados de testes	Sem prejuízo de eventuais relatórios finais ou intercalares, o COCONTRATANTE deverá disponibilizar um <i>dashboard</i> atualizadologo após a execução de cada Caso de Teste que indique os casos de teste realizados e resultados/ocorrências.

Apêndice B – Tecnologias utilizadas

A Autoridade de Gestão recorre a tecnologias para as quais o(s) COCONTRATANTE(S) deve(m) assegurar competências ao nível de desenvolvimento.

Sem prejuízo da lista poder evoluir ou variar ao longo do tempo, identificam-se as seguintes tecnologias:

- i. *Confluence;*
- ii. *Jira;*
- iii. *Microsoft365 Tools;*
- iv. *Microsoft Sharepoint;*
- v. *Microsoft Visio;*
- vi. *Microsoft Windows 10;*
- vii. *MuleSoft;*
- viii. *Monday.com;*
- ix. *OutSystems;*
- x. *SQL Server;*
- xi. *Teams.*