

CONSULTA PRÉVIA

**AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DOS PROCESSOS DE
CONTRATAÇÃO PÚBLICA**

TA_24_I38_PR_S_036_DAF

CADERNO DE ENCARGOS

DEZEMBRO 2024

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré contratual que tem por objeto principal a Aquisição e Implementação de Plataforma de Gestão dos Processos de Contratação Pública, nos termos e conforme especificações técnicas que constam do **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.
2. A prestação de serviços contempla a instalação, configuração, capacitação, apoio ao arranque, customização e licenciamento, incluindo também assistência técnica, suporte, manutenção corretiva e evolutiva.

Cláusula 2.^a

Contrato

- I. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo(s) interessado(s) e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos (CCP);
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos e o seu anexo, que dele faz parte integrante;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo concorrente;
 - f) O respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
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 Tejo Atlântico nos termos previstos no artigo 99.º do CCP e aceites pelo Adjudicatário, nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º I da presente Cláusula.

Cláusula 3.^a

Prazo contratual

O contrato inicia-se no dia útil seguinte ao da sua outorga, a qual terá lugar mediante recurso a assinatura digital, considerando-se outorgado na última data de aposição de assinatura, e mantendo-se em vigor pelo prazo de 3 (três) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que perdurem para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO Cocontratante

Cláusula 4.^a

Obrigações do Cocontratante

- I. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos e respetivo anexo, constituem obrigações principais do Cocontratante as seguintes:
 - a) Executar a prestação de serviços nos termos definidos no presente Caderno de Encargos e respetivo Anexo, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
 - b) Afetar à aquisição de serviços todos os meios humanos, técnicos e materiais necessários ao bom cumprimento da mesma;
 - c) Realizar uma reunião de arranque no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a outorga do contrato;
 - d) Prestar as informações que forem solicitadas pela Tejo Atlântico;
 - e) Garantir apoio presencial, pelo menos, nos primeiros 5 (cinco) dias após a entrada da plataforma em produtivo;
 - f) Garantir a realização de 5 (cinco) dias de formação (on-job), em data a acordar previamente com a Tejo Atlântico;
 - g) Elaborar e entregar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após o término das sessões de formação, um relatório resumo das sessões realizadas, onde se identifiquem as datas e a duração de cada sessão, os formandos presentes e os conteúdos abordados;
 - h) Garantir um pacote de horas para desenvolvimentos de software;
 - i) Garantir a manutenção corretiva e evolutiva ao longo do período de vigência do contrato;

- j) Garantir assistência técnica e manutenção, através de telefone, e-mail ou acesso remoto, no horário compreendido entre as 8h00 e as 18h00, de 2.ª a 6.ª feira, nos prazos definidos nos **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos;
 - k) Elaborar e submeter a aprovação da Tejo Atlântico, um relatório anual, das assistências técnicas prestadas, no ano em referência;
 - l) Cumprir o disposto no n.º 2 do artigo 419.º-A, aplicável por remissão do n.º 2 artigo 451.º, ambos do CCP;
 - m) Comunicar à Tejo Atlântico, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações;
 - n) Comunicar à Tejo Atlântico qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato que altere, nomeadamente, a sua designação social ou representantes legais;
 - o) Prestar as informações que forem solicitadas pela Tejo Atlântico;
 - p) Prestar de forma correta, atempada e fidedigna todas as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que lhe sejam solicitados pela Tejo Atlântico;
 - q) Sujeitar-se à ação fiscalizadora da Tejo Atlântico;
 - r) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, consultores, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
 - s) Assumir a responsabilidade por todos e quaisquer danos e prejuízos causados à Tejo Atlântico e a terceiros, que resultem das suas atividades, exercidas no âmbito do contrato a celebrar, competindo-lhe proceder às reparações necessárias com o devido acompanhamento da Tejo Atlântico, ou a indemnizar quando se trate de danos ou prejuízos em que uma reparação não possa ter lugar (intangíveis);
 - t) Cumprir e fazer cumprir as disposições constantes no Manual de Fornecedores da Tejo Atlântico, disponível no sítio eletrónico da empresa https://www.aguasdotejoatlantico.adp.pt/sites/aguasdotejoatlantico.adp.pt/files/paginas_base/pdfs/Regulamentos/2018.07.03_manual_de_fornecedores_adta.pdf.
2. A título acessório, o prestador dos serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.^a

Fases e modo de execução contratual

- I. Os serviços objeto do contrato compreendem as seguintes fases de execução:
 - a) **Fase I** – No prazo máximo de 5 (*cinco*) dias, após a entrada em vigor do contrato:
 - Realização de uma reunião de arranque.
 - b) **Fase 2** – Após o término da **Fase I**, num prazo máximo de 30 (*trinta*) dias, após reunião de arranque;
 - Instalação e configuração de uma solução “on-premise”;
 - c) **Fase 3** – Após o término da **Fase 2** num prazo máximo de 6 (*seis*) dias:
 - Serviços de capacitação (formação *on-job*) e apoio ao arranque;
 - d) **Fase 4** – Após o término da **Fase 2** e até ao fim da execução contratual:
 - Customizações e serviços de desenvolvimento;
 - Licenciamento, assistência técnica, suporte, manutenção corretiva e evolutiva.
2. Os serviços serão prestados remotamente ou nas instalações da Tejo Atlântico, designadamente, na sua sede sita na Fábrica da Água de Alcântara.
3. Todas as despesas e custos de deslocações, alimentação e alojamentos necessários para executar a prestação de serviços não são contabilizadas nas horas de serviço e são da responsabilidade do Cocontratante.

Cláusula 6.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1. No prazo máximo de 5 (*cinco*) dias a contar da conclusão da Fase 3, nos termos da alínea c) do n.º I da Cláusula 5.^a, a Tejo Atlântico procede à respetiva análise, com vista a verificar se as mesmas reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I ao presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. No prazo de 5 (*cinco*) dias a contar da entrega dos elementos referentes à execução do contrato, no âmbito da Fase 4 mencionadas na cláusula anterior, a Tejo Atlântico procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidas no Anexo I ao presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
3. Na análise a que se refere o número anterior, o Cocontratante deve prestar à Tejo Atlântico toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
4. No caso de a análise a que se refere o n.º I não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações

e requisitos técnicos definidos no Anexo I ao presente Caderno de Encargos, a Tejo Atlântico deve informar, por escrito, o Cocontratante.

5. No caso previsto no número anterior, o Cocontratante deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Tejo Atlântico, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
6. Após a realização das alterações e complementos necessários, a Tejo Atlântico procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
7. Caso a análise a que se refere os números 1 e 2 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo Cocontratante com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias no que respeita às características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I ao presente Caderno de Encargos, deve ser enviada pela Tejo Atlântico, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar do termo dessa análise, uma comunicação por correio eletrónico para o Cocontratante, a informar da aceitação dos elementos entregues.
8. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações ou requisitos técnicos previstos no Anexo I ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 7.ª

Conformidade e garantia técnica

O Cocontratante fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Tejo Atlântico em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do Cocontratante e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 8.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 Tejo Atlântico de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O Cocontratante obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.
3. 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 e que a Tejo Atlântico lhe indique para esse efeito.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos 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 9.ª

Tratamento de dados pessoais

1. No caso de o Cocontratante necessitar de aceder a dados pessoais no decurso da execução do contrato, deve fazê-lo exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, na qualidade de subcontratante, e por conta e de acordo com as instruções da Tejo Atlântico, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O Cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, ou para proveito próprio.
3. O Cocontratante deve cumprir rigorosamente as instruções da Tejo Atlântico no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais.
4. O Cocontratante deve proceder à implementação de medidas de segurança de tratamento de dados pessoais e adotar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
5. O Cocontratante deve tomar as medidas adequadas para assegurar a idoneidade dos seus trabalhadores ou colaboradores, a qualquer título, que tenham acesso aos dados pessoais fornecidos pela Tejo Atlântico, ou por quem atue em representação desta.
6. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
7. O Cocontratante deve assegurar que o acesso aos dados pessoais é limitado às pessoas que efetivamente necessitam de aceder aos mesmos para cumprir com as obrigações impostas pelo presente Caderno de Encargos e que os trabalhadores, colaboradores ou subcontratados assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, e que conhecem e se comprometem a cumprir todas as obrigações aqui previstas, sendo o Cocontratante responsável pela utilização dos dados pessoais por parte dos mesmos.

8. Mediante solicitação escrita da Tejo Atlântico, o Cocontratante deve, no prazo de 15 (*quinze*) dias, informar quais as medidas tomadas para assegurar o cumprimento dos deveres referidos nos números anteriores.
9. O Cocontratante deve comunicar de imediato à Tejo Atlântico quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
10. O Cocontratante encontra-se adstrito a notificar de imediato a Tejo Atlântico de qualquer monitorização, auditoria ou controlo por parte de entidades reguladoras/de supervisão de que seja objeto.
11. Se o Cocontratante tomar conhecimento, ou suspeitar, de violações de dados pessoais que resultem, ou possam resultar, na destruição acidental ou não autorizada de dados, na perda, alteração, acesso ou revelação não autorizada dos dados, deve notificar a Tejo Atlântico, por escrito, disponibilizando-lhe uma descrição da violação de dados ocorrida, informando-a das categorias e número de titulares de dados afetados, das prováveis consequências da violação, assim como fornecendo-lhe qualquer outra informação que a Tejo Atlântico possa razoavelmente solicitar.
12. Quando se verifique uma violação de dados pessoais, por causas imputáveis ao Cocontratante, este compromete-se a adotar as seguintes medidas, sem quaisquer custos adicionais para a Tejo Atlântico:
 - a) Tomar de imediato as medidas necessárias para investigar a violação ocorrida, identificar e prevenir a repetição dessa violação, e encetar esforços razoáveis para mitigar os efeitos dessa violação;
 - b) Desenvolver as ações necessárias para remediar a violação; e
 - c) Documentar todas as circunstâncias referentes à violação para efeitos de controlo por parte da autoridade de supervisão.
13. O Cocontratante obriga-se a ressarcir a Tejo Atlântico por todos os prejuízos em que venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita de dados pessoais, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
14. O incumprimento dos deveres estabelecidos na presente cláusula por parte do Cocontratante e a verificação de inexistência de garantias de *compliance* do mesmo é fundamento de resolução do contrato com justa causa pela Tejo Atlântico, podendo implicar o dever de indemnização por eventuais violações que lhe sejam imputadas.

Cláusula 10.^a

Conservação de dados pessoais

1. O Cocontratante deve apagar e destruir os dados pessoais tratados quando os mesmos deixarem de ser necessários para a execução do contrato, e sempre em prazo não superior a 1 (um) ano após a cessação do contrato que esteve na base da licitude do seu tratamento e de acordo com as instruções dadas pela Tejo Atlântico.
2. Dependendo da opção da Tejo Atlântico, o Cocontratante apagará ou devolverá todos os dados pessoais, depois de concluída a execução do Contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo da legislação aplicável.

Cláusula 11.^a

Transferência de dados pessoais

O Cocontratante não pode transferir quaisquer dados pessoais para outra entidade, independentemente da sua localização, salvo autorização prévia e escrita da Tejo Atlântico, exceto se o Cocontratante for obrigado a fazê-lo pela legislação aplicável, ficando obrigado a informar, nesse caso, a Tejo Atlântico antes de proceder a essa transferência.

Cláusula 12.^a

Dever de cooperação

O Cocontratante deve cooperar com a Tejo Atlântico, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:

- a) Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Cocontratante em representação da Tejo Atlântico;
- b) Quando a Tejo Atlântico deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA TEJO ATLÂNTICO

Cláusula 13.^a

Preço Base e Preço contratual

1. O preço contratual não pode ser superior a **74.900,00 €** (*setenta e quatro mil e novecentos euros*).
2. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Tejo Atlântico deve pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Tejo Atlântico, incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte.

Cláusula 14.^a

Condições de pagamento

1. O preço a que se refere o n.º 2 da cláusula anterior é dividido pelas diversas fases de execução do contrato, nos seguintes termos:
 - a) Com o termo da execução da **Fase I**, pagamento do valor da proposta adjudicada, para serviços de Instalação, suporte, customizações, capacitação e apoio ao arranque e o correspondente a *1(um)* ano de licenciamento;
 - b) Anualmente, com a renovação do Licenciamento, o pagamento de 1/3 do valor apresentado na proposta correspondente ao item – licenciamento.
2. Em caso de discordância por parte da Tejo Atlântico quanto aos valores indicados nas faturas, esta deve comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. A falta de pagamento dos valores contestados pela Tejo Atlântico não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do Cocontratante, devendo, no entanto, a Tejo Atlântico proceder ao pagamento da importância não contestada.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.os 1 a 2, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo Cocontratante.
5. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da sua suspensão, os pagamentos ao Cocontratante serão automaticamente suspensos por igual período.

Cláusula 15.^a

Faturação

1. Sem prejuízo do disposto no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º III-B/2017, de 31 de agosto, na sua redação atual, as faturas a apresentar pelo Cocontratante à Tejo Atlântico, emitidas em formato eletrónico (EDI) em observância do disposto no artigo 299.º-B do CCP, devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.
2. A faturação deve obedecer às seguintes condições:
 - a) Ser emitida nos termos n.º I da Cláusula anterior;
 - b) Identificar o número da nota de encomenda emitida pela Tejo Atlântico;
 - c) Identificar os serviços prestados;
 - d) Apresentar o(s) preço(s) unitário(s) e global dos serviços prestados;
 - e) Indicar o IVA à taxa legal aplicável.
3. A Tejo Atlântico aderiu ao Portal da FE-AP para a receção de documentos em formato eletrónico (EDI), sistema suportado pela empresa eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P..
4. Para informação sobre a adesão ao referido portal deverá o Cocontratante consultar a informação disponível em:
<https://www.aguasdotejoatlantico.adp.pt/content/faturacao-eletronica>.
5. Em caso de incumprimento da periodicidade da faturação, definida na cláusula anterior, resultante de facto não imputável à Tejo Atlântico, não acrescem quaisquer juros de mora.
6. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela Tejo Atlântico não será objeto de qualquer cobrança adicional.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 16.^a

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo gestor do contrato designado pela Tejo Atlântico:

Gestor de contrato: Jacqueline Vieira

Morada: Fábrica da Água de Alcântara – Avenida de Ceuta, 1300-254 Lisboa

Telefone n.º +351 213 107 900

Correio eletrónico geral.adta@adp.pt

2. No exercício das suas funções, o gestor pode acompanhar, examinar e verificar, presencialmente, a execução do contrato pelo Cocontratante.
3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, determina ao Cocontratante que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.
4. 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.

CAPÍTULO III

MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 17.^a

Modificação objetiva do contrato

O contrato pode ser modificado com os fundamentos de modificação objetiva previstos no artigo 312.º do CCP.

Cláusula 18.^a

Cessão da posição contratual e subcontratação do Cocontratante

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º I do artigo 318.º do CCP, o Cocontratante pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da Tejo Atlântico.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o Cocontratante deve apresentar

uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do CCP.

3. A Tejo Atlântico deve pronunciar-se sobre a proposta do Cocontratante no prazo de 30 (*trinta*) 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. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por efeito do ato da Tejo Atlântico, sendo eficaz a partir da data por esta indicada.
5. Em caso de incumprimento, pelo Cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, a Tejo Atlântico pode determinar que o Cocontratante ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pela Tejo Atlântico, pela ordem sequencial daquele procedimento.
6. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato da Tejo Atlântico, sendo eficaz a partir da data por esta indicada.
7. A subcontratação pelo Cocontratante depende de autorização da Tejo Atlântico, nos termos do CCP.

Cláusula 19.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Tejo Atlântico pode exigir do fornecedor o pagamento de sanções contratuais, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento dos prazos fixados para cada fase do objeto contratual definidos na cláusula 5ª, será aplicada uma sanção de 10,00€ (*dez euros*) por cada dia de atraso.
 - b) Pelo incumprimento do prazo fixados na alínea ww) do **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos, superior a 1 (*uma*) hora, será aplicada uma sanção de 20€ (*vinte euros*) por cada hora de atraso;
2. O valor acumulado das sanções contratuais não pode exceder o limite máximo de 20% (*vinte por cento*) do preço contratual, sob pena de resolução sancionatória do contrato.
3. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% (*vinte por cento*) e a Tejo Atlântico 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 Tejo Atlântico pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.
5. As sanções contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a Tejo Atlântico exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 20.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais 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.

4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo Cocontratante das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (*trinta*) dias, autoriza a Tejo Atlântico a resolver o contrato ao abrigo do n.º I do artigo 335.º do CCP, não tendo o Cocontratante direito a qualquer indemnização.

Cláusula 21.ª

Resolução do contrato por parte da Tejo Atlântico

- I. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Tejo Atlântico pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o fornecedor violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente no seguinte caso:
 - a) Atraso na execução das fases previstas na Cláusula 5ª superior a 30 (*trinta*) dias ou declaração escrita do fornecedor de que o atraso em determinada fase excederá esse prazo.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Cocontratante e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente Caderno de Encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Tejo Atlântico.
3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do Cocontratante, a Tejo Atlântico pode exigir-lhe uma sanção contratual de até 20% (*vinte por cento*) do preço contratual.
4. Ao valor da sanção referida no número anterior, são deduzidas as importâncias pagas pelo Cocontratante ao abrigo da Cláusula 19.ª relativamente aos serviços objeto do contrato cujo incumprimento tenha determinado a respetiva resolução sancionatória.

Cláusula 22.ª

Resolução do contrato por parte do Cocontratante

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

refere o artigo 444.º do CCP.

Cláusula 23.^a

Seguros

- I. É da responsabilidade do Cocontratante a cobertura, através de contrato de seguro, dos seguintes riscos, sem prejuízo de outros que sejam obrigatórios por lei:
 - a) Seguro de responsabilidade civil, que garanta a cobertura dos riscos e danos direta ou indiretamente emergentes da sua atuação;
 - b) Seguros de acidentes de trabalho, por parte dos membros da equipa a afetar à prestação de serviços;
2. A Tejo Atlântico pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração do contrato de seguro referido no número anterior, devendo o Cocontratante prestá-la no prazo de 5 (*cinco*) dias.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 24.^a

Deveres de informação

- I. 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 prazo de 15 (*quinze*) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 25.^a

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre a Tejo Atlântico e o Cocontratante relativas à execução do contrato devem ser efetuadas através de carta registada, com aviso de receção, ou por correio eletrónico, entre o Gestor do Contrato designado pela Tejo Atlântico, conforme identificado na cláusula 16.^a, e o Cocontratante para os contactos identificados em declaração do mesmo, nos termos do Anexo VII ao Convite.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte, no prazo de 15 (quinze) dias.
3. 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.
4. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

Cláusula 26.^a

Foro competente

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

Cláusula 27.^a

Direito aplicável e natureza do contrato

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

Cláusula 28.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do CCP.

ANEXO I

Requisitos e especificações técnicas

- I. A solução tecnológica a desenvolver e os serviços propostos, deverão contemplar e responder aos seguintes:
- a) Disponibilizar um módulo que permita o trabalho colaborativo dos vários serviços da organização no âmbito da preparação de procedimentos concursais, permitindo a configuração de várias atividades e tarefas que deverão poder ser atribuídas aos técnicos e suas equipas, garantindo que estes conseguem trocar informação de forma centralizada e estruturada.
 - b) Após a devida consolidação e validação da informação pelos responsáveis no módulo mencionado acima, a solução proposta deverá dispor também de um conector de integração com a plataforma de contratação pública AcinGov. Este conector deverá estar devidamente consolidado, testado e homologado pela AcinGov, sendo que deverá garantir a exportação estruturada e por contexto de todas as informações provenientes do módulo de preparação de procedimentos concursais (ou outro existente que venha a ser integrado com a solução proposta) e o respetivo envio automático (de forma integrada) para a plataforma de contratação AcinGov, criando automaticamente um novo procedimento em “rascunho” na plataforma de contratação.
 - c) O referido conector de integração com a plataforma de contratação pública AcinGov deverá também garantir a integração da informação no sentido inverso entre as duas soluções (enviar por integração informação proveniente da plataforma de contratação para a solução proposta), garantindo a criação automatizada de contratos “rascunho” na solução proposta que incluam toda a informação disponibilizada pela plataforma de contratação, permitindo assim que os intervenientes no processo apenas tenham que inserir as informações de instrução dos contratos que não constem em mais nenhum sistema de informação (evitando assim duplicação de trabalho e otimizando a eficiência dos processos de toda a organização);
 - d) Levantamento, análise e revisão dos processos atualmente em serviço no âmbito da gestão corrente de contratos públicos, indicando potenciais pontos de otimização e garantindo o desenvolvimento das adaptações necessárias no sentido de compatibilizar os processos com a utilização da plataforma e requisitos legais do CCP e restantes disposições legais nacionais e comunitárias;
 - e) Acesso a uma plataforma informática, disponibilizada na internet, acessível a todos os intervenientes na fase pré contratual (internos ou externos), conforme credenciais que possam ser geridas e entregues diretamente pela Tejo Atlântico, conforme as suas necessidades;
 - f) Compatibilidade com dispositivos móveis – A solução deve constituir uma aplicação web responsiva, acessível e utilizável a partir de dispositivos móveis (smartphones, tablets, etc) e computadores de secretária;

- g) Gestão de utilizadores e respetiva segmentação de conteúdos e funcionalidades por contrato e tipologia de utilizador. Pretende-se que seja possível atribuir permissões globais por tipologia de utilizador que possam depois ser alteráveis, por utilizador, ao nível de cada procedimento;
- h) Possibilidade de criar grupos de utilizadores por unidade orgânica ou equipa, atribuindo à mesma, permissões pré-definidas específicas, que possam depois ser alteradas especificamente ao nível de algum contrato, seja ao nível de toda a equipa, como ao nível dos seus membros;
- i) Criação e gestão de procedimentos conducentes à celebração de contratos públicos na plataforma informática, definindo também o(s) Gestor(es) de Contrato(s) de cada contrato a celebrar e restantes intervenientes (utilizadores da plataforma), incluindo toda a documentação de instrução procedimental, contratual, centralizando toda a documentação técnica e administrativa de suporte, devendo igualmente a plataforma poder vir a acomodar a criação e organização de entregáveis e cronograma financeiro contemplados no planeamento contratualizado à gestão da execução de contratos públicos;
- j) A solução a adquirir deverá estar devidamente integrada com o serviço VIES da Comissão Europeia, no sentido de permitir, opcionalmente, a validação de números de identificação fiscal de pessoas coletivas;
- k) A solução deverá ainda permitir que cada interveniente dos vários fluxos de trabalho assine digitalmente cada documento a partir dos sistemas de autenticação e digitalização de documentos homologados pela Agência para a Modernização Administrativa – AMA (com e sem atributos profissionais – SCAP). A ferramenta de assinatura digital de documentos deverá permitir assinar documentos com Chave Móvel Digital, Cartão de Cidadão e certificados de fornecedores terceiros (por exemplo, certificados *Digital Sign* ou *Digicert*);
- l) Disponibilização automática de indicadores de performance qualitativos e quantitativos de cada procedimento, permitindo a monitorização e acompanhamento da sua evolução (face ao planeamento contratualizado) dos vários em tramitação na organização de forma centralizada, incluindo, nomeadamente, um painel de bordo que permita aos vários intervenientes e decisores obter uma visão geral do andamento de todos os que se encontram a decorrer (conforme o utilizador que o visualize), próximos momentos relevantes, notificações e alertas, entre outras informações relevantes concretamente ao utilizador que as visualiza;
- m) Disponibilização de sistemas de ajuda e suporte às tarefas de cada interveniente, disponibilizando a informação que se considere mais relevante em cada contexto e notificando todos os intervenientes de cada procedimento, via sistema de notificações da plataforma, e-mail ou SMS (conforme grau de severidade da notificação), sempre que algum interveniente submeter/alterar alguma informação na plataforma, sempre que se aproxime alguma data relevante no âmbito do planeamento, sempre que se altere qualquer circunstância e sempre que se considere relevante por qualquer outra razão inerente ao funcionamento do sistema e às boas práticas de gestão;

- n) O sistema de alarmística supra descrito deverá estar devidamente integrado com as várias funcionalidades descritas no presente documento, garantindo que todos os intervenientes são alertados das suas obrigações e responsabilidades a que estão associados e sempre que datas próximas ao término de prazos contratualizados estejam próximas;
- o) Garantir que o *backoffice* de configuração da solução permita configurar que tipo de alarmes/notificações são enviados por e-mail, por SMS ou via sistema de notificações da plataforma;
- p) Os sistemas de alarmística supramencionados deverão contemplar uma funcionalidade que permita, ao nível de cada procedimento, a definição de “alarmes *ad-hoc*”, definindo os seus destinatários, um texto para o alerta e o canal de disseminação (e-mail, sms ou plataforma);
- q) Garantir que os vários intervenientes podem submeter solicitações/mensagens no âmbito das suas responsabilidades no decurso da tramitação, bem como esclarecer questões ou trocar ficheiros de forma centralizada, assegurando assim o envio e receção registada e centralizada de qualquer informação relevante;
- r) Ao nível de cada procedimento concurso, deve ser possível visualizar os vários eventos relevantes ocorridos ao longo da tramitação e datas contempladas no planeamento de cada um, incluindo a indicação dos documentos e mensagens (questões e solicitações) submetidos pelos vários intervenientes ao nível de cada fase, garantindo assim a centralização de todas as comunicações, solicitações e documentação submetida pelos vários intervenientes;
- s) O sistema de gestão de comunicações mencionado nos pontos anteriores deverá dispor de um “*plugin*” para Microsoft Outlook (compatível com *Microsoft Office local* e *Office 365*) que permita que um e-mail enviado ou recebido no *Microsoft Outlook* de cada colaborador da organização seja facilmente associado a qualquer processo a que o técnico em questão tenha permissões de acesso. Selecionando o e-mail em questão e clicando num botão a constar no *Microsoft Outlook*, deverá ser possível automatizar o envio do e-mail em causa para a plataforma, após indicação do procedimento respetivo e considerando as permissões de acesso do utilizador em questão. A partir desse momento, o e-mail deverá ficar arquivado, com a indicação clara do remetente, assunto, corpo de e-mail e eventuais anexos (permitindo o seu *download*), sendo visível apenas para utilizadores com permissão delegada para o efeito no ecrã de gestão de permissões por utilizador;
- t) A solução que se pretende deverá disponibilizar ainda um calendário onde seja possível visualizar, de forma segmentada conforme o utilizador que acede e os seus procedimentos atribuídos, todas as datas relevantes no âmbito da tramitação a seu cargo (nomeadamente, reuniões agendadas e quaisquer outros eventos relevantes à gestão da fase de tramitação). Este calendário deverá estar presente na plataforma e também no *plugin Microsoft Outlook* referido anteriormente, permitindo assim que todos os eventos notáveis no contexto sejam automaticamente sincronizados com o

respetivo calendário *Outlook* de cada utilizador;

- u) A solução deverá assegurar um sistema de gestão garantindo a possibilidade de configurar *workflows* de informação e aprovação das mesmas;
- v) A solução proposta deverá incluir um módulo que garanta a realização de Consultas Preliminares ao Mercado conforme o CCP, incluindo a definição de modelos de convite (com editor visual), a realização dos convites por e-mail (via plataforma), uma interface que permita ao gestor trocar informação com os fornecedores, bem como exportar um relatório que inclua a informação submetida e quaisquer eventuais ficheiros de suporte;
- w) O módulo de Consultas Preliminares ao Mercado indicado deve permitir a configuração do email do remetente para cada consulta, permitindo, conforme o grau de acesso de cada utilizador, a utilização apenas do seu e-mail ou a de qualquer outro e-mail previamente autorizado para o efeito pelo gestor;

2. Pretende-se ainda que a solução a adquirir permita instruir e monitorizar todo o ciclo de vida dos contratos públicos, desde o momento da requisição, passando pelas fases anteriores à contratação (instrução e tramitação do procedimento até à publicação por integração na plataforma de contratação, podendo inclusive incluir todas as aprovações e assinaturas necessárias pelos vários órgãos competentes associados aos vários processos existentes no contexto da preparação da contratação e execução de contratos, sendo que estas deverão ser configuráveis em backoffice de forma inteiramente visual), a própria contratação (realizada pela plataforma de contratação, mas monitorizada pela solução a adquirir via conector existente), culminando na gestão de toda a execução dos contratos e posterior gestão da liberação de garantias, assistência técnica e posterior arquivo para consulta futura, permitindo, para tal, que:

- a) No contexto do planeamento e controlo dos entregáveis contratuais, seja possível gerir e registar entregas totais ou parciais do mesmo entregável, sem prejuízo da monitorização de desvios;
- b) Incluir lógicas específicas para a gestão de contratos de fornecimento contínuo, nomeadamente, permitir monitorizar as suas entregas e faturação, gerando alertas de desvio de consumo ou faturação face à execução expectável.
- c) Disponibilizar automaticamente indicadores de performance qualitativos e quantitativos no âmbito da execução física, financeira e temporal de cada contrato, permitindo a monitorização e acompanhamento da evolução da execução (face ao planeamento contratualizado) dos vários contratos em execução, incluindo, nomeadamente, um painel de bordo que permita aos vários intervenientes e decisores obter uma visão geral da evolução de todos os contratos a decorrer, gerando notificações e alertas;

- d) Alertar, nas situações de contratos continuados, para a necessidade de criação de requisição. Deste modo, deve ser proposto à área requisitante o despoletar de novo procedimento com um conjunto de informação previamente preenchido com base no histórico (contrato que se visa substituir).
 - e) Alertar as áreas requisitantes para as datas de início de procedimento previstas no Plano Anual de Compras (PAC), e /ou, de forma automática despoletar o processo de início de procedimento, com base na informação constante em PAC.
 - f) Acompanhar e a monitorizar o Plano Anual de Compras (PAC) e do Orçamento da empresa, em que é pretendido:
 - Disponibilização automática de indicadores qualitativos no âmbito do PAC (prazos, tipo de contratação, repartição de valores por objeto contratual, etc.);
 - Disponibilização automática de indicadores quantitativos na vertente da execução orçamental – apuramento de desvios do real vs orçamentado;
 - Controlo de verbas disponíveis em cada referência PAC;
 - Autonomização das várias áreas requisitantes na proposta de realocação de verbas entre referências, sujeitas à validação/aprovação de DAF.
 - Disponibilização de informação (histórico) para apoio à elaboração de revisões ou novos PAC e orçamentos.
3. A solução tecnológica a desenvolver deverá igualmente admitir a contração e gestão de empreitadas, designadamente:
- a) Incluindo lógicas específicas no âmbito da gestão de contratos de empreitada, nomeadamente, permitir a importação de mapas de quantidades, cronogramas financeiros, planos de trabalho e mapas de mão de obra e equipamentos a partir de modelos previamente definidos (deverá aceitar, pelo menos, ficheiros *MS Project*, *MS Excel* e respetivos formatos abertos), disponibilizando na plataforma, posteriormente à importação, um cronograma de tarefas (gráfico/diagrama de *GANTT*) que permita centralizar e visualizar todas as informações importadas.

O diagrama de *GANTT* supramencionado deve incluir uma opção para a visualização gráfica do caminho crítico do contrato, permitindo dessa forma perceber rapidamente quais as atividades cujo desvio pode comprometer a boa execução do contrato, bem como filtros por tipologia de tarefas e janela temporal;
 - b) A plataforma deve permitir a submissão de autos de medição (seja por uma empresa de fiscalização externa ou por recursos internos) a partir de modelos pré-definidos, sendo que estes deverão ser automaticamente processados, as quantidades realizadas devem ser atualizadas e confrontadas como planeamento inicial (gerando automaticamente os respetivos indicadores

quantitativos e qualitativos de execução física e execução financeira, conforme estipulado em legislação em vigor), devendo ser indicadas no supramencionado diagrama de GANTT todas as atividades em que o sistema denote algum desvio relativamente ao planeamento inicial, permitindo ao gestor do contrato ou à empresa de fiscalização a justificação dos mesmos. Estes autos devem poder ser aprovados ou reprovados (indicando a justificação) pelo Gestor do contrato;

- c) A solução deve permitir a realização de revisão de preços automaticamente a partir da informação introduzida, permitindo a escolha das fórmulas mais adequadas a cada contrato e contexto, contabilizando adiantamentos, cauções e quaisquer outros eventos notáveis que possam influenciar a revisão de preços de empreitada;
- d) No contexto da gestão de empreitadas, a plataforma deverá assegurar sistemas de ajuda aos técnicos no âmbito de questões que envolvam cálculos, ajudando a calcular cauções e reforços de caução nos autos sempre que necessário, cálculo/registo de adiantamentos e valores caucionados correspondentes, alertar previamente às datas de libertação de garantias, processar e contabilizar eventuais multas, interromper contagens com a inserção de autos de suspensão, bem como quaisquer outras lógicas e automatismos decorrentes das obrigações constantes no CCP e restante legislação nacional aplicável;
- e) Ainda no âmbito da gestão de empreitadas, deve também ser possível registar eventos (registando datas, notas e ficheiros) típicos da gestão de empreitadas (como reuniões de obra, aprovação de mapa de materiais e os diferentes tipos de autos previstos no CCP) e anexar ficheiros em conformidade (fotografias, peças escritas e desenhadas ou qualquer outro). Conforme os eventos em questão, o sistema deverá tomar ações automáticas conforme as obrigações decorrentes da legislação nacional e comunitária e contabilizar as informações inseridas nas lógicas internas de funcionamento e alarmística.

4. Complementarmente ao anteriormente identificado a plataforma deve, em qualquer tipologia de contrato, garantir o registo eventos relevantes, bem assim como permitir que:

- a) Todos autos, minutas e relatórios (incluindo autos de medição, revisões de preços e quaisquer outros eventos notáveis no contexto da gestão de contratos) possam ser devidamente registados de forma associada a cada contrato (sendo editáveis em *backoffice*), permitindo que os mesmos possam seguir fluxos de trabalho para informação e aprovação (segmentados por serviço requisitante/gestor e tipologia de contrato), sendo que a plataforma deverá permitir que cada interveniente dos vários fluxos de trabalho assine digitalmente cada documento a partir dos sistemas de autenticação e digitalização de documentos homologados pela Agência para a Modernização Administrativa – AMA (com e sem atributos profissionais – SCAP). A ferramenta de assinatura digital de documentos deverá permitir assinar documentos com Chave Móvel

Digital, Cartão de Cidadão e certificados de fornecedores terceiros (por exemplo, certificados *Digital Sign* ou *Digicert*);

- b) O alojamento da plataforma seja facilmente alterável, pois é possível que seja necessário mudar o ambiente de alojamento (*on-premises/cloud*) ao longo do ciclo de vida da plataforma na organização, pelo que se pretende que a solução a adquirir possa ser alojada com recurso a “contentores *Linux*” (*Linux containers*), como *dockers* ou semelhante;
- c) Deverá ser considerado serviço de apoio presencial, durante 5 (*cinco*) dias para o período de arranque da plataforma;
- d) Considerando o carácter transversal da solução proposta, é essencial incluir serviços de capacitação que promovam a formação dos recursos humanos internos, responsáveis pela utilização e administração da plataforma, de modo a assegurar a plena operacionalidade e maximização dos benefícios da solução para todos os envolvidos.
- e) Após confirmação do término da fase de instalação e arranque (ou seja, após passagem a ambiente de produção), a identificação, classificação e comunicação dos eventos referentes a erros e anomalias do sistema implementado, deverão contemplar três níveis de serviço (*Service Level Agreement-SLA*) indexados aos seguintes níveis de prioridade, com os respetivos tempos máximos de resposta e resolução:

Severidade	Descrição	Tempo máximo de resposta	Tempo máximo de resolução
Alta	Impossibilidade de efetuar operações críticas	2 horas úteis	8 horas úteis
Média	Impossibilidade de efetuar operações não críticas	2 horas úteis	16 horas úteis
Baixa	Impossibilidade de efetuar operações com um impacto reduzido na utilização da solução	2 horas úteis	32 horas úteis

5. Adicionalmente, terá de ser assegurado, nas áreas que se aplique, o desenvolvimento atende aos

princípios de governo digital constantes do modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços digitais, publicados em tic.gov.pt, e atender aos regulamentos e normas europeus ou nacionais em vigor, incluindo aqueles definidos ou aprovados pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC), publicados em tic.gov.pt, nomeadamente:

- a) Integração com o serviço autenticacao.gov.pt para a autenticação segura de utilizadores e seus atributos;
- b) Reutilização de dados disponíveis por outros serviços ou entidades através da interoperabilidade na AP (iAP) implementando o princípio *once-only*;
- c) Publicação dos metadados dos dados registados no contexto da realização do serviço no catálogo de dados associado à iAP e sua disponibilização a outros serviços através da iAP;
- d) Publicação dos serviços disponíveis e seus metadados no Catálogo de Entidades e Serviços;
- e) Integração no portal nacional de serviços públicos ePortugal.gov.pt;
- f) Disponibilização dos serviços e conteúdos pelo menos nos idiomas português e inglês;
- g) Adoção de linguagem clara conforme os guias de boas práticas;
- h) Conformidade com as melhores práticas no que respeita a usabilidade e acessibilidade a um nível equivalente ou superior ao exigido pelo «selo de prata de usabilidade e acessibilidade digital»;
- i) Disponibilização de funcionalidade de avaliação da satisfação com os serviços de acordo com o referencial de avaliação transversal à AP;
- j) Filiação e integração de linhas e canais de apoio à realização dos serviços na linha iCidadão;
- k) Disponibilização de dados estatísticos relativos ao atendimento, incluindo volumes, tempos de espera e satisfação para efeitos de priorização de iniciativas estratégicas de melhoria da qualidade dos serviços;
- l) Disponibilização de serviços para gestão centralizada de agendamento e filas de espera;
- m) Publicação automática, preferencialmente a tempo real, dos dados abertos associados ao serviço;
- n) Reutilização dos serviços transversais à AP, nomeadamente:
 - i. GAP - gateway de mensagens da AP;
 - ii. PPAP - Plataforma de pagamentos da AP;
 - iii. SPNE - Serviço Público de Notificações Eletrónicas;
 - iv. LAE - Livro Amarelo Eletrónico;
 - v. Plataforma de Gestão de Relacionamento da AP;
- o) Utilização do *framework* de adoção de modelos de computação na nuvem (*cloud*) nos processos de definição de arquitetura das soluções, em conformidade com a Estratégia *Cloud* para a AP em Portugal, disponível em tic.gov.pt;
- p) Conformidade com as políticas transversais de privacidade de dados da AP;
- q) Conformidade com o Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança;

- r) Conformidade com as orientações técnicas sobre a aplicação do princípio de «não prejudicar significativamente» os objetivos ambientais ao abrigo do regulamento que cria um Mecanismo de Recuperação e Resiliência (MRR);
- s) Conformidade com a autoavaliação da segurança, ao abrigo da alínea g) do n.º 4 do artigo 18.º do Regulamento (UE) 2021/241, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, que cria o MRR.