



MUNICÍPIO DE ANSIÃO

CÂMARA MUNICIPAL

CADERNO DE ENCARGOS

Procedimento: **Consulta prévia**, Processo n.º **111/2024** (2024/300.10.005/830)

Objeto: Cibersegurança | Plataforma multicanal de relacionamento com munícipe - novo site da autarquia



MUNICÍPIO DE ANSIÃO

CÂMARA MUNICIPAL

CADERNO DE ENCARGOS

A. CONDIÇÕES GERAIS

1. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO

Cibersegurança | Plataforma multicanal de relacionamento com munícipe - novo site da autarquia – Processo n.º111/2024 (2024/300.10.005/830)

2. ENTIDADE ADJUDICANTE

Município de Ansião, NIF 506 605 930, pessoa coletiva de direito público com sede na Praça do Município, 3240-143, Ansião, telefone: +351 236 670 200, fax: +351 236 677 481; E-mail: (compraspublicas@cm-ansiao.pt) ; endereço eletrónico: www.cm-ansiao.pt .

3. CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

- 3.1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, independente da sua vontade, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
- 3.2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

4. PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

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

5. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 5.1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
- 5.2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, pode o Município solicitar os documentos que lhe permitam aferir da capacidade económica e técnica do cessionário.

6. RESCISÃO DO CONTRATO

- 6.1. No caso do adjudicatário não cumprir de forma exata e pontual as obrigações contratuais ou parte delas por facto que seja imputável, o contraente público notificá-lo-á dentro do prazo de 15 dias para efeitos de audiência prévia.



6.2. Mantendo-se a situação de incumprimento após o decurso do prazo acima referido, o contraente público pode optar pela efetivação das prestações de natureza fungível em falta, ou por resolver o contrato com fundamento em incumprimento definitivo, nos termos do disposto no Artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos.

B. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. OBJECTO DA PRESTAÇÃO

O objeto da presente contratação, consiste na “Plataforma multicanal de relacionamento com munícipe - novo site da autarquia”.

Tal necessariamente é um site complexo, onde a facilidade de atualização por equipas distintas se conjuga com funcionalidades atuais tais como auto-agendamento, chatbot e pesquisa usando inteligência artificial.

Considerando a complexidade do projeto e de forma a diminuir o risco, o adjudicante pretende o fornecimento de um produto existente e não de um desenvolvimento à medida.

2. CLÁUSULAS TÉCNICAS

Disposições Gerais

A autarquia pretende adquirir uma solução integrada, tendo como objeto da presente contratação, com preço base de 72.455,23€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, uma **“Cibersegurança | Plataforma multicanal de relacionamento com munícipe - novo site da autarquia”**.

Tal necessariamente é um site complexo, onde a facilidade de atualização por equipas distintas se conjuga com funcionalidades atuais tais como auto-agendamento, chatbot e pesquisa usando inteligência artificial e uma solução que facilite a implementação e acompanhamento do processo de orçamento participativo.

É expectável que estas abordagens contribuam para um aumento da transparência, comunicação e agilidade de interação com o munícipe.

Considerando a complexidade do projeto e de forma a diminuir o risco, o adjudicante pretende o fornecimento de um produto existente e não de um desenvolvimento à medida.

Disposições Específicas

Com o objetivo de atingir os objetivos gerais indicados no ponto anterior, a prestação do serviço deverá contemplar as seguintes componentes:

- Novo site da autarquia;
- Módulo de atendimento municipal com inteligência artificial;
- Módulo de Orçamento Participativo;

Infraestrutura

A solução tecnológica deve ser proposta em SaaS (aluguer), sendo o adjudicatário responsável pelo alojamento da mesma, garantindo planos de segurança e backups bi-diários.

Tal enquadra-se na política de externalização de operações não core e diminuição do risco de cibersegurança para a infraestrutura central do adjudicatário.

A infraestrutura deve ser baseada em tecnologia open-source.

O alojamento da solução tem de ser realizado em servidores residentes em território nacional com certificado ISO27001 e garantia de pelo menos 99,9% de continuidade.



RGPD

A solução deve cumprir o RGPD, sendo que o adjudicatário deve facultar uma Avaliação de Impacto que a autarquia possa usar como base de trabalho para a elaboração do seu relatório interno.

A plataforma deve, entre outros:

- Permitir dupla autenticação em backoffice;
- Ter barra de cookies que só permita a criação dos mesmos após aceitação;
- Obter consentimento para tratamento da informação, nomeadamente no registo, submissão de formulários e início de conversa com chatbot;
- Caso haja alterações ao consentimento, os utilizadores existentes devem ser forçados a autorizar novamente aquando da autenticação;
- Guardar logs de operações em backoffice de forma a rastrear quem fez as edições;
- Na elaboração de formulários caso se defina que um campo é dado pessoal, deve solicitar consentimento;
 - Nos formulários deve ofuscar dados pessoais no backoffice;
 - A desofuscação deve ser possível com simples clique sobre o dado em causa;
 - Deve ser guardado log da pesquisa e consulta de dados pessoais;
- No registo de newsletters deve existir um duplo opt-in, através do envio de link para o email;

Certificado SSL

O proponente deve prever o fornecimento de um certificado SSL wild-card com validade de 1 ano.

Requisitos genéricos

Devem ser atendidos os seguintes aspetos gerais à infraestrutura a implementar:

- A solução completa deve ter um backoffice único para gerir todas as componentes, entre as quais site, formulários, chatbot, agendamento, inteligência artificial;
- Possibilitar vários sites raiz (ou seja, tem de permitir a criação futura de sub-sites);
- Possibilitar gestão de permissões por grupos, tipos de conteúdo e categorias (ex.: grupo de criadores de notícias da categoria desporto, cultura, educação, etc);
- Deve ser possível parametrizar o aspeto gráfico diretamente no backoffice usando HTML e CSS, ou interfaces, sem limitações a esquemas pré-existentes;
- A interface final com munícipe deve cumprir com nível AAA de acessibilidade;
- A interface final com munícipe deve poder cumprir com o selo bronze de acessibilidade;
- Deve permitir o registo de cidadãos usando uma estrutura OAuth2 capaz de ligar diferentes canais (ex.: app móvel, outros portais);
- Deve ser possível definir no backoffice todas as mensagens de avisos e emails para o munícipe, bem como quais os campos obrigatórios do registo;

Conceção gráfica

A conceção da arquitetura de informação e web design da Plataforma multicanal de relacionamento com munícipe deve obedecer às boas práticas na construção de websites da administração pública, bem como permitir cumprir os requisitos exigidos pelos índices da transparência e avaliação de sites da administração pública local.

O proponente deve propor um conceito à autarquia, sendo que cabe a esta rever e solicitar alterações até obtenção do resultado final. Prevê-se um máximo de 3 iterações.

A imagem gráfica definida deve ter em conta não só a componente web mas também a aplicação móvel e a newsletter.

O Município de Ansião compromete-se em fornecer o material de trabalho necessário, desde fotografias, logótipos ou outra informação.

A proposta deverá contemplar a otimização da estrutura do site de forma a obter estruturas de fácil navegabilidade, com especial realce na certificação de acessibilidade nível AAA conforme normas W3C WCAG 2.0.



O novo site deverá possuir elevada usabilidade das páginas, proporcionar uma boa navegabilidade e experiência de utilização, conjugando um design apelativo e dinâmico que demonstre sobriedade, dinamismo e prestígio da instituição. Deverá ser responsivo, ou seja, obrigatoriamente terá de saber detetar o dispositivo através do qual é acedido, e adaptar a experiência de visualização por forma a cumprir o atrás referido. Tal é aplicável também à componente de formulários e chatbot.

Compatibilidade com Web Browsers

A solução proposta deve ser desenvolvida tendo como base os standards mais recentes. O produto final terá que ser testado com as versões atuais dos seguintes web browsers:

- Edge;
- Google Chrome;
- Firefox;
- Safari (em Mac).

Para os browsers mais antigos deverá aplicar-se o conceito de “Graceful Degradation”, em que o acesso ao site é mantido, sendo o nível de experiência inferior em relação às versões mais atuais.

Conteúdos

A solução deve prever que todos os conteúdos são geridos através de uma interface única e comum a todas as componentes.

A responsabilidade da introdução de todos os conteúdos até ao arranque em produção, nomeadamente a importação dos conteúdos existentes no site atual, é do adjudicatário.

A autarquia pode fornecer as notícias e eventos para importação automática.

Os conteúdos deverão ser entregues em formato digital, de acordo com estrutura a combinar na reunião de arranque.

A responsabilidade da recolha, tradução, produção e tratamento de todos os conteúdos, após o arranque em produção, é da entidade adjudicante.

O adjudicatário terá que disponibilizar um Excel contendo um mapa do site, com relação de todos os conteúdos necessários, por forma a monitorizar o estado de fornecimento ou carregamento dos mesmos.

Relativamente à cartografia a proposta deverá utilizar solução tipo Google Maps, ou equivalente, ficando associado a conta da entidade adjudicante.

A salvaguarda dos conteúdos, físicos e digitais, fornecidos pela entidade adjudicante no âmbito desta prestação de serviços, deverá ser garantida pelo adjudicatário por um período mínimo de 6 meses, contados a partir da data de fecho do contrato – data da última fatura. Após este prazo o adjudicatário poderá destruí-los sem qualquer tipo de comunicação.

O Município de Ansião poderá antes deste prazo solicitar a sua destruição ou devolução, total ou parcial, desde que por meio escrito.

Por componente

Novo site da autarquia

O novo site da autarquia deve estar implementado sobre um gestor de conteúdos moderno e capaz de flexível, possuir uma interface fácil, seguro e amigável. Esta plataforma deverá ser escalável e versátil, permitindo fácil integração.

Deve integrar com Google Maps e Google Analytics, aliando a componente institucional e informativa com capacidades de análise de tráfego de nível profissional.

A conta Google Analytics deve ser da autarquia, podendo esta desligar caso entenda.

O gestor de conteúdos deve prever as seguintes funcionalidades de gestão:

- Gestor de conteúdos totalmente baseado em Web
- O interface de gestão deve funcionar em tablets iOS e Android
- Possibilidade de alteração futura das formatações sem necessidade de reescrita do código, e apenas com HTML
- Interface visual para gestão de conteúdos em páginas (WYSIWYG)
- Gestão de páginas



- Possibilidade de gerir páginas isoladas da estrutura de informação principal (ex.: congresso)
- Facilidade de pesquisa no Portal
- Facilidade de pesquisa de conteúdos no backoffice
- Gestão de utilizadores e perfis
- Perfis por grupo / funcionalidade / categoria
- Adicionar textos a páginas contendo imagens, tabelas, ficheiros com um editor avançado de texto (WYSIWYG)
- Gestão de menus
- Gestão de hiperligações
- Gestão de notícias, com organização por categorias
- Gestão de eventos, com organização por categorias
- Gestão de documentos, com organização por pastas
- Gestão de pontos de interesse, com organização por categorias
- Formulário de contacto com presidente, que deve ter possibilidade de resposta em backoffice e eventual publicação no site
- Gestão de galerias multimédia (imagens e vídeo), com organização por pastas
 - No caso dos vídeos, deve apenas ser considerado a inclusão dos links para YouTube
- Gestão de perguntas frequentes, com organização por tema
- Suporte multilíngue, nomeadamente:
 - poder colocar conteúdos em várias línguas
 - integrar com Google Translator
- Gestão de newsletters
 - Compostas manualmente
 - Ou compostas com conteúdos existentes no site de forma automática (ex.: últimas 5 notícias da categoria desporto e cultura)
 - Possibilidade de mais do que uma newsletter, com aspetos gráficos diferentes
 - Envio programado de newsletters
 - Mecanismo de Opt-in e Opt-out automáticos
 - Gestão de subscritores da newsletter compatível com RGPD
- Integração com redes sociais via RSS
 - Deve ser possível criar um RSS com base numa listagem de notícias ou eventos existentes numa qualquer página
- Georeferenciação de conteúdos, nomeadamente notícias, eventos e pontos de interesse

O gestor de conteúdos deve prever as seguintes funcionalidades para o município:

- Possibilidade de áreas reservadas específicas (ex.: imprensa);
- Pesquisa de informação através de motor específico do site;
- Pesquisas contextualizadas nas listagens de notícias, eventos e pontos de interesse;
- Consulta de listagens de notícias, eventos, documentos e pontos de interesse;
- Pesquisa/Filtro de eventos por categoria, título e datas;
- Perguntas frequentes;
- Submissão de formulários de contato com presidente;
- Meteorologia;
- Farmácias de serviço;
- Consulta de galerias de imagem e vídeo.

As funcionalidades supra são todas obrigatórias. Não obstante a descrição supra, a avaliação quantitativa será realizada com base na tabela existente no programa de concurso para o fator A.

Atendimento municipal com Inteligência Artificial

A autarquia no sentido de modernizar o seu atendimento, agilizando respostas aos munícipes, pretende que o site tenha funcionalidades de atendimento digital com inteligência artificial.

Em termos gerais a autarquia tem de ter a possibilidade de disponibilizar:

- pesquisa no site com recurso a inteligência artificial



- chatbot com inteligência artificial
- autenticação de munícipes
- submissão de formulários
- agendamento online
- videoconferência com técnicos após marcação
- reporte e gestão de ocorrências
- envio de mensagens email ou SMS

Em termos mais concretos o munícipe tem de poder:

- pesquisa no site com recurso a inteligência artificial
 - o site deve ser indexado com inteligência artificial
 - cada página de resultado deve ter uma interface similar ao Google com perguntas/respostas automáticas
- chatbot com inteligência artificial
 - responder usando GPT com recurso à informação existente no site
 - não permitir linguagem imprópria
 - permitir ter um avatar humanizado que vocaliza a resposta
 - permitir a introdução de perguntas por texto ou voz
 - possibilitar o atendimento por colaboradores da autarquia (seja texto ou video)
- autenticação de munícipes
 - Registo de munícipe compatível com RGD
 - Consulta e alteração de dados pessoais
 - Recuperação de dados de acesso
 - Visualização de comunicações SMS ou email com munícipe
- submissão de formulários
 - deve possuir um módulo de criação de formulários integrado quer permita a criação e inclusão numa qualquer página do site de um formulário.
 - o motor de formulários não deve ter limitação do número de formulários ou campos, que permita no mínimo os seguintes tipos de campos: texto, data, número, texto multilinha, upload de ficheiro, lista de seleção múltipla (dropdown), lista de escolha (radio).
 - deve produzir formulários responsivos, cabendo à autarquia a definição da grid de cada formulário.
 - Deve ser possível separar um formulário por página e grupos, criando condições de visibilidade dependendo da resposta a questões prévias.
 - receber formulários submetidos de forma anónima ou autenticada
 - caso sejam autenticados deve ser possível ter campos pré-preenchidos com os dados de registo
 - poder gerar recibo de entrega
 - encaminhar automaticamente respostas a formulários para emails
 - Deve ser possível encaminhar a submissão para um endpoint web em formato JSON de forma a prever eventuais futuras integrações
 - Deve ser possível encaminhar a submissão para um grupo de utilizadores que irão proceder ao tratamento do mesmo.
- agendamento online
 - definir área de atendimento e respetivos operadores;
 - configurar os horários de atendimento por área/operador;
 - configurar se a área de atendimento é presencial e/ou online;
 - configurar qual a duração das slots em cada área;
 - configurar a antecedência mínima de reserva;
 - configurar as mensagens de notificação ao munícipe;
- videoconferência com técnicos após marcação
 - envio de ligação ao munícipe por email
- reporte e gestão de ocorrências
 - submissão de formulário de comunicação de ocorrências
 - visualização de mapa de ocorrências
 - encaminhamento interno para os responsáveis do tipo de ocorrência
 - criação de tarefas internas ou externas para tratamento da ocorrência
- envio de mensagens email ou SMS



- poder definir grupos de envio
- enviar mensagens email ou SMS para grupos ou munícipes
- responder a mensagens, podendo enviar anexos;
- enviar mensagens email a munícipes com possibilidade de retorno

ORÇAMENTO PARTICIPATIVO

A autarquia no sentido de modernizar a solução de orçamento participativo existente, em linha de conformidade com o RGPD e Cybersegurança, que facilite a implementação e acompanhamento do processo de orçamento participativo colmatando falhas da atual solução. É expectável que esta abordagem contribua para um aumento da transparência, comunicação e agilidade de interação com o munícipe.

Funcionalidades Mínimas

Enquanto Utilizador

A interface com o utilizador deve ser web responsiva.

O utilizador (cidadão ou visitante) deverá poder sem estar autenticado:

- Consultar informação genérica sobre o processo (ex.: o que é, documentação);
- Consultar Informação em forma de notícias e eventos sobre o processo;
- Consultar os processos em curso ou o histórico;
- Consultar as propostas em votação ou que já existiram no processo;
- Filtrar por estado;
- Filtrar por freguesia;
- Filtrar por categoria;
- Visualizar o mapa de propostas (com uso do Google Maps);
- Consultar os contatos da equipa de gestão do OP.

Já autenticado, tem acesso a todas as informações que têm os não autenticados acrescidas de:

- Submissão de propostas;
- Votar (respeitando as regras);
- Comentar propostas;
- Seguir propostas.

O processo de registo deve:

- 1) Proceder à aceitação e registo de consentimentos pelo utilizador;
- 2) Após submissão dos dados pelo utilizador deve validar os dados com:
 - a. Recenseamento eleitoral para o caso dos maiores de 18 anos;
 - b. Escolas no caso de estudantes;
 - c. Outras bases de dados.
- 3) Deve ser possível submeter um ficheiro comprovativo de ligação ao município.
- 4) Deve ser possível receber a password por email ou SMS.

No caso de menores deve permitir votar com dados que sejam validados nas bases de dados referidas atrás sem criar login e fazer registo dos dados pessoais.

No momento de votação deve ser possível receber um token SMS (similar a uma transação bancária).

Enquanto Município

O município tem acesso a um backoffice onde pode:

- Configurar todas as mensagens que aparecem ao utilizador;
- Parametrizar os dados para registo e parâmetros de validação de utilizadores, nomeadamente:
 - Quais os campos;
 - Quais as regras de validação (ex.: concelho no recenseamento ou bases de dados);
 - Gerir os pedidos de validação de utilizadores;
 - Validação automática com base no recenseamento eleitoral ou bases de dados existentes;
 - Validação manual em todos os outros casos;
 - Possibilidade de restringir registo de utilizadores;
 - Regras de deteção de fraude com base em nº de registos por tempo, por endereço IP, por deteção de dispositivo, por tipologia de dados submetidos;



- Existência de whitelists, graylists e blacklists para controlar IP's;
- Possibilidade de gerir os utilizadores, nomeadamente enviar senhas ou bloquear/desbloquear utilizadores;
- Gerir o estado e informação dos processos de orçamentos participativos, nomeadamente:
 - descrição;
 - fotos;
 - proponente;
 - ficheiros associados;
 - estado de implementação (com criação de histórico);
- Definir o tipo de votação em vigor em cada processo, nomeadamente:
 - N° de votos (positivos ou negativos);
 - Obrigatoriedade (ex.: 3 votos obrigatórios);
 - Número de votos por freguesia ou categoria.
- Gerir sessões de votação presenciais:
 - Registo de participantes (que deve validar se já votou e inviabiliza o voto por outro qualquer canal);
 - Voto com interface simplificado e adaptado a dispositivos Tablet.
- Obter estatísticas de votação e participação:
 - Por proposta;
 - Por freguesia;
 - Por género;
 - Por intervalo de idade.

Integração

- A solução deve prever mecanismo de integração com entidades terceiras, nomeadamente escolas, de forma a validar automaticamente cidadãos sem necessidade de transição de dados pessoais entre a autarquia e a referida entidade.

A informação deverá ser recolhida de forma segura e de acordo com o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

As funcionalidades supra são todas obrigatórias. Não obstante a descrição supra, a avaliação quantitativa será realizada com base na tabela existente no programa de concurso para o fator A.

Créditos de Inteligência Artificial

Compreendendo que as soluções de inteligência artificial são todas baseadas em créditos, o adjudicatário deve prever o fornecimento de 1.000.000 créditos.

Instalação

Após configuração da plataforma o adjudicatário deverá proceder à instalação da solução num ambiente de qualidade em servidor acessível via Internet.

O ambiente de qualidade deve ser descontinuado após a publicação passando então para o ambiente de produção, localizados no datacenter do adjudicatário.

Formação

A proposta deverá contemplar a realização de uma ação de formação remota para os gestores de conteúdo, com a duração de 2 dias e o seguinte plano:

- 1º dia – Gestão de conteúdos;
- 2º dia – Gestão de atendimento;
- 3º dia – Orçamento participativo;

Prazo de Entrega

Todos os trabalhos objeto deste Caderno de Encargos deverão estar concluídos no prazo máximo de 180 dias.



MUNICÍPIO DE ANSIÃO

CÂMARA MUNICIPAL

Cronograma

O adjudicatário deverá apresentar um cronograma de implementação com a indicação do tempo previsto para cada atividade e dependências.

3. PREÇO BASE DO PROCEDIMENTO

Estima-se que o valor do contrato a celebrar não exceda 72 455,23 € + IVA.

4. LOCAL DA PRESTAÇÃO

Praça do Município - Ansião.

5. PRAZO EXECUÇÃO

180 dias.

6. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A presente prestação aplica-se o Código dos Contratos Públicos e legislação conexas.

O Presidente da Câmara Municipal

ANTÓNIO JOSÉ VICENTE DOMINGUES