

Águas e Energia do Porto, E.M.
NIF: 507718666
Rua Barão de Nova Sintra, 285
Apartado 3504 | 4300-367 Porto
Tel: +351 22 519 08 00
Fax: +351 22 519 05 50
geral@aguasdoporto.pt
www.aguasdoporto.pt



Caderno de Encargos



Aquisição de Serviços:

Reformulação do website da Águas e Energia do Porto

CONSULTA PRÉVIA N.º 417CNS24

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª **Contrato**

- 1 - O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - O Contrato a celebrar integra ainda os elementos referidos no artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos (doravante abreviadamente designado CCP).

Cláusula 2.ª **Obrigações principais do adjudicatário**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas Cláusulas Contratuais, da celebração do Contrato decorrem as seguintes obrigações principais:

- a) Executar o objeto do Contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas;
- b) Efetuar a prestação de serviços identificada na sua proposta à entidade adjudicante, conforme as Cláusulas e Especificação Técnicas do presente Caderno de Encargos, dentro do prazo previsto nas peças do procedimento;
- c) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do Contrato;
- d) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos do presente Caderno de Encargos;
- e) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- f) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no Contrato;
- g) Disponibilizar a informação relevante para a gestão do Contrato;
- h) Cumprir as regras de segurança e restantes obrigações laborais nos termos da legislação em vigor;
- i) Guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato e, em particular, de todo e qualquer



dado de natureza pessoal dos clientes da entidade adjudicante, a que tenha acesso no âmbito da execução do contrato, assinando declaração sob compromisso de honra para esse efeito;

j) Responder por qualquer erro, deficiência ou omissão na prestação de serviços, qualquer que seja a sua origem e qualquer momento em que seja detetado;

k) Incurrir em todos os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução da prestação de serviços, de materiais, hardware, software ou de outros a que respeitam quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial, direitos de autor ou conexos;

l) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução da prestação de serviços;

m) Identificar um interlocutor para articulação com o Gestor do Contrato da entidade adjudicante.

n) Não fazer uso de meios publicitários relativos ao contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante.

o) Afetar os recursos humanos, materiais, informáticos e tecnológicos que garantam efetivamente e a todo o tempo o cumprimento integral dos serviços e níveis de serviços descritos nas Disposições Particulares e/ou Cláusulas Técnicas do presente Caderno de Encargos.

o.i) Os recursos humanos a afetar à prestação de serviços estão no âmbito de organização e sob autoridade do adjudicatário não existindo qualquer vínculo laboral com a entidade adjudicante.

o.ii) O adjudicatário obriga-se a afetar os recursos humanos com idoneidade moral, aptidão física, psicológica e emocional, que reúna as condições de natureza técnico-profissional adequadas à boa execução da prestação de serviço e assegurar que tem a formação profissional exigida.

o.iii) A entidade adjudicante poderá solicitar a qualquer momento a substituição de pessoal envolvido na prestação de serviços.

p) Garantir o cumprimento das normas de Segurança e Saúde no Trabalho, Segurança Alimentar e Ambiente, nos termos da legislação e/ou regulamentação interna, se aplicável.



Cláusula 3.ª **Dever de sigilo e diligência**

1 - O adjudicatário e os seus respetivos colaboradores estão sujeitos a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha através do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.

2 - O adjudicatário e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da do contrato a celebrar.

3 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

4 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

5 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo adjudicatário e pelos seus colaboradores prevista na presente Cláusula, confere à entidade adjudicante o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.

6 - O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela entidade adjudicante, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, 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.

7 - O adjudicatário e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

Cláusula 4.ª **Transferência da propriedade**

Não aplicável.



Cláusula 5.ª **Conformidade e Garantia Técnica**

O adjudicatário fica sujeito a prestar as obrigações de garantia, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à entidade adjudicante em fase de execução de Contrato, às exigências legais, obrigações de fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de prestação de serviços, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 6.ª **Penalidades contratuais**

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a determinar em função da gravidade do incumprimento, sendo esta em caso de incumprimento dos prazos de execução dos serviços contratados calculada em **1% (um por cento)** do preço contratual por cada semana de atraso.

2 - A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos com sanções pecuniárias devidas, desde que tenha procedido previamente à notificação do adjudicatário, assegurando o contraditório.

3 - As penas pecuniárias previstas na presente Cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelos danos excedentes.

4 - O eventual incumprimento das demais obrigações contratuais por parte do adjudicatário confere à entidade adjudicante a faculdade de rescindir de imediato o Contrato, nos termos da Cláusula que estabelece os termos da resolução por parte do contraente público, com o consequente acionamento das garantias nele prestadas.

5 - As Penalidades previstas pela presente Cláusula podem ser, no todo ou em parte, substituídas pelas previstas nas Disposições Particulares e/ou Cláusulas Técnicas.

Cláusula 7.ª **Força maior**

1 - Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do Contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves,



embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

- a) No caso de existirem subcontratados do adjudicatário, aquelas circunstâncias, compreendidas na parte em que intervenham, para as quais não se verifiquem os requisitos do número anterior;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior. A força maior determina a modificação ao contrato, nomeadamente no que à prorrogação do prazo concerne, pelo período correspondente ao impedimento de força maior, conforme a Cláusula 9.ª do presente Caderno de Encargos e da alínea a) do artigo 312º do CCP.

Cláusula 8.ª **Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato**

1 - No prazo de 15 dias úteis, do mês seguinte à realização dos serviços referentes a cada fase de execução do Contrato, ou em prazo diferente estipulado nas Disposições Particulares ou e/ou Cláusulas Técnicas, a entidade adjudicante, procede à respetiva análise, com vista a verificar se



os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2 - No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela entidade adjudicante, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e do disposto no Contrato.

Cláusula 9.ª **Modificações objetivas ao Contrato**

1 - O contrato pode ser modificado por:

- a) Acordo das partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;
- b) Decisão judicial ou arbitral, exceto nos casos em que a modificação interfira com o resultado do exercício da margem de livre decisão administrativa subjacente ao mesmo ou implique a formulação de valorações próprias do exercício da função administrativa;
- c) Ato administrativo do contraente público, nos casos previstos na alínea c) do número seguinte.

2 - A modificação do contrato pode ter como fundamento:

- a) Cláusulas contratuais que indiquem de forma clara, precisa e inequívoca o âmbito e a natureza das eventuais modificações, bem como as condições em que podem ser aplicadas;
- b) A alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;
- c) Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes.

3 - Em casos excecionais e devidamente justificados, pode a entidade adjudicante modificar o contrato a pedido do adjudicatário, nomeadamente prorrogando o prazo de execução do contrato, desde que os motivos não sejam imputáveis à contraparte.

Cláusula 10.ª **Seguros**

1 - É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura de todos os riscos inerentes às obrigações contratadas, incluindo aqueles que importem responsabilidade civil extracontratual, bem como seguro de acidentes de trabalho.



2 - A entidade adjudicante pode exigir prova documental da celebração de contratos de seguro que cubram os riscos no número anterior, desde que, por lei, esses contratos sejam exigíveis.

Cláusula 11.ª **Subcontratação e cessão da posição contratual**

1 - A subcontratação por parte do adjudicatário de quaisquer serviços que lhe tenham sido adjudicados depende, sempre, de prévia autorização da Entidade Adjudicante, nos termos do disposto no artigo 319.º do CCP.

2 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, o adjudicatário está obrigado a assegurar o cumprimento dos requisitos constantes dos números 3 e 6 do artigo 318.º do CCP, mediante a apresentação de uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação dos requisitos que seriam exigíveis para a autorização da subcontratação no próprio contrato.

3 - A subcontratação está vedada nas seguintes situações:

- a) Quando a escolha da entidade adjudicante tenha sido determinada por ajuste direto, nos casos em que só possa ser convidada uma entidade;
- b) Às entidades abrangidas pelas causas de impedimento previstas no artigo 55.º do CCP;
- c) Quando existam fortes indícios de que a cessão da posição contratual ou a subcontratação resultem de atos, acordos, práticas ou informações suscetíveis de falsear as regras de concorrência.

4 - A entidade adjudicante pode opor-se à subcontratação na fase de execução do contrato quando haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de incumprimento das obrigações emergentes do contrato.

5 - Todos os subcontratos devem conter uma cláusula na qual o subcontratado declara conhecer, integralmente, o presente Caderno de Encargos, nomeadamente, as cláusulas referentes à subcontratação e ao pagamento direto aos Subcontratados.

6 - O disposto nos números anteriores é igualmente aplicável aos contratos celebrados entre os Subcontratados e terceiros.

7 - A responsabilidade pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais é do adjudicatário, ainda que as mesmas sejam cumpridas por recurso a Subcontratados.

8 - O incumprimento do previsto no número 5, é considerado uma violação grave do contrato, podendo a entidade adjudicante aplicar ao adjudicatário, uma sanção contratual, no valor de até **€5.000,00 (cinco mil euros)**, com limite de **10% (dez por cento)** do valor contratual, por cada violação verificada.



Cláusula 12.ª **Liberação da caução**

Não aplicável.

Cláusula 13.ª **Faturação e Pagamento**

1 - A(s) quantia(s) devida(s) pela entidade adjudicante, nos termos do presente Caderno de Encargos, deve(m) ser paga(s) no prazo de 60 dias após a receção por aquela das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação objeto do contrato.

2 - A(s) quantia(s) devida(s) pela entidade adjudicante, nos termos do presente Caderno de Encargos, pode(m) ser excecionalmente paga(s) no prazo 30 dias ou a pronto pagamento, após a receção por aquela das respetivas faturas, se pelo adjudicatário for proposto desconto.

3 - Para os efeitos do disposto nos números anteriores, a obrigação considera-se vencida de acordo com os entregáveis expostos no Anexo I – Cláusulas Técnicas, devendo as faturas referenciar o código do presente procedimento e o número da nota de encomenda, sob pena de devolução:

- 10% do valor de adjudicação mediante a disponibilização do entregável E1, e a conclusão Fase 1;
- 15% do valor de adjudicação mediante a disponibilização do entregável E2, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 2;
- 25% do valor de adjudicação mediante a disponibilização dos entregáveis E3 e E4, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 3;
- 25% do valor de adjudicação mediante a disponibilização dos entregáveis E5 e E6, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 4;
- 15% do valor de adjudicação mediante a disponibilização do entregável E7, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 5;
- 10% do valor de adjudicação após conclusão do desenvolvimento do website, mediante prestação de apoio à equipa de desenvolvimento.

4 - Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar, por escrito, ao adjudicatário, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.



5 - A falta de pagamento dos valores contestados pela entidade adjudicante, não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do adjudicatário, devendo, no entanto, a entidade adjudicante proceder ao pagamento da importância não contestada.

6 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números 1 a 3, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo adjudicatário.

7 - No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao adjudicatário serão automaticamente suspensos por igual período.

8 - Apenas serão admitidos os adiantamentos de preço nos termos contantes do artigo 292.º do CCP.

9 – Nos termos do número 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação atual, os contraentes públicos são obrigados, a partir de 18 de abril de 2019, a receber e a processar faturas eletrónicas no modelo estabelecido pela norma europeia respetiva aprovada pela Comissão Europeia e publicitada no portal dos contratos públicos, a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do CCP.

Cláusula 14.ª **Gestor de contrato**

1 - O acompanhamento da execução do contrato pela entidade adjudicante é assegurado através do Gestor do Contrato a designar para o efeito, o qual exercerá as competências previstas no artigo 290.º-A do CCP e, bem assim, todas as que para esse efeito lhe forem delegadas, desde que notificadas à contraparte, para conhecimento desta.

2 - Para o efeito previsto no número anterior, o Gestor do Contrato é o interlocutor privilegiado da entidade adjudicante em todas as comunicações que devam ser trocadas entre as partes no quadro da execução do contrato.

3 - A entidade adjudicante pode, a seu critério e a todo o tempo, proceder à substituição do Gestor do Contrato.

4 - No caso previsto no número anterior, as competências eventualmente delegadas pela entidade adjudicante no Gestor do contrato, consideram-se automaticamente reconduzidas no substituto.

5 - Sob critério da entidade adjudicante o Gestor do Contrato pode, em fase da respetiva execução ser constituído em equipa, desde que seja definido o interlocutor principal junto do adjudicatário e que se observem as formalidades previstas no número 3 anterior, com as necessárias adaptações.



Cláusula 15.ª **Resolução por parte da Entidade Adjudicante**

- 1 – Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o Contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave e reiterada as suas obrigações contratuais.
- 2 – Em substituição da resolução sancionatória prevista no número anterior, a entidade adjudicante reserva-se na prerrogativa de exigir a cedência da posição contratual do adjudicatário, nos termos previstos no artigo 318.º-A do CCP.
- 3 – Quando aplicável, a resolução contratual exerce-se por declaração fundamentada enviada ao adjudicatário.

Cláusula 16.ª **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 17.ª **Anexos**

A descrição da prestação consta do Anexo I deste Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.



CLÁUSULAS PARTICULARES

Cláusula 18.ª **Objeto**

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 de serviços de Reformulação do website da Águas e Energia do Porto, de acordo com as especificações técnicas Anexo I.

Cláusula 19.ª **Preço base**

O preço base do presente procedimento, em conformidade com o artigo 47.º do CCP, é de 74.750,00€ (setenta e quatro mil setecentos e cinquenta euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 20.ª **Prazo**

O Contrato será válido pelo prazo de 40 semanas, sendo este tempo contabilizado a partir da data de assinatura do contrato.

Cláusula 21.ª **Obrigações particulares do adjudicatário**

Não aplicável.

Cláusula 22.ª **Penalidades particulares**

Não aplicável.



ANEXO I – CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. Objeto e Âmbito

O website da Águas e Energia do Porto (AEdP), www.aguasdoporto.pt, é um canal de informação essencial para cidadãos e empresas, oferecendo informações sobre os diversos serviços da empresa e outras informações úteis para os utilizadores.

Atualmente, identificaram-se pedidos de informação recebidos pelos clientes que poderiam ser resolvidos diretamente pelo website, evidenciando que existem dificuldades de navegação e acesso a informações essenciais, por parte dos utilizadores.

Assim, é essencial que o website seja otimizado para permitir aos clientes obter respostas rapidamente, melhorando a eficiência e a satisfação do utilizador e reduzindo o número de contactos com a AEdP.

É também necessário adaptar o website às melhores práticas de experiência do utilizador (UX) e acessibilidade (UI), garantindo que ele atenda a diversos tipos de público e respeite os padrões legais de acessibilidade e diretrizes de inclusão digital.

Através desta reformulação do website atual, a AEdP pretende elevar a experiência do utilizador, estimulando a autonomia dos clientes e a redução de custos operacionais. Para o efeito, pretende-se contratar um serviço para “Reformulação do website da Águas e Energia do Porto” com o objetivo principal de otimizar a experiência digital oferecida aos utilizadores através da modernização da estrutura, usabilidade e design do site.

2. Objetivo

Através de uma abordagem *Human-centered design*, pretende-se reformular o website da AEdP de forma a melhorar a sua usabilidade e alinhamento com as necessidades dos clientes e principais *stakeholders*. Assim, os principais objetivos deste projeto são:

- Redesenhar a *user experience* e *user interface* do website AEdP - tornar o site mais intuitivo, acessível (através das *guidelines* de inclusão digital) e centrado nas necessidades dos utilizadores;
- Melhorar a organização, visibilidade e acesso à informação, facilitando a resolução de problemas pelos próprios utilizadores, reduzindo a dependência de apoio direto;
- Melhorar a comunicação para diferentes *stakeholders*, integrando práticas de *UX Writing* para clareza e eficiência na comunicação;
- Desenvolver um design visual que seja atrativo e responsivo, garantindo uma



experiência consistente e adaptada a diferentes dispositivos e utilizadores, alinhado com o *design system* dos websites do ecossistema municipal do Porto.

- Garantir que o website esteja em conformidade com as diretrizes WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), possibilitando uma navegação inclusiva para usuários com deficiências visuais, auditivas ou motoras. Deve incluir opções de acessibilidade como ajuste de tamanho de fonte, contraste ajustável, e navegação por teclado bem como considerar a diversidade de públicos, como idosos e pessoas com limitações tecnológicas, oferecendo interfaces simplificadas e com linguagem clara.

3. Programa

Para o efeito, o prestador de serviços deverá desenvolver um programa que seja capaz de responder às necessidades e expectativas a seguir apresentadas:

3.1. Pesquisa

3.1.1. Diagnóstico atual do website AEdP - O prestador de serviço deve identificar os principais problemas, incoerências e limitações, bem como as oportunidades de melhoria do website. O prestador de serviço deve garantir, no mínimo, a realização das seguintes atividades:

- a) Sessões de trabalho com a equipa de projeto da AEdP, para levantamento e recolha de toda a informação sobre o atual website, análise e discussão dos resultados obtidos com a análise da informação disponibilizada pela AEDP e da informação complementar obtida pelo prestador de serviço no âmbito das atividades do projeto;
- b) Entrevistas a *stakeholders*, para conhecimento das funcionalidades do website e aferição de comportamentos e necessidades dos utilizadores do ponto de vista dos *stakeholders* internos;
- c) Pesquisa de utilizadores, falando com clientes que utilizem o website no sentido de identificarem oportunidades de melhoria.

3.1.2. Pesquisa de utilizadores (UX Research) – Não obstante outras técnicas e ferramentas que o prestador de serviço possa utilizar para fazer o estudo ao utilizador AEdP, o prestador de serviço deve analisar e estudar o utilizador AEdP através da realização de até oito entrevistas a utilizadores do website, cuja operacionalização e custos inerentes são da responsabilidade do prestador de serviço.



3.1.3. Benchmarking Analysis – Não obstante o diagnóstico interno ao atual website AEdP, o prestador de serviço deve, adicionalmente, pesquisar e recolher informação complementar por via de benchmarking a soluções similares ou inspiradoras (nacionais e internacionais), bem como tendências e boas práticas a explorar.

3.2. Arquitetura de Informação

3.2.1. Identificar e apresentar propostas de inovação - O prestador de serviço deve identificar e propor elementos de inovação e/ou de melhoria ao atual website AEdP, em particular nas funcionalidades, na arquitetura de informação e no conceito gráfico, através da aplicação de processos, métodos, filosofias e abordagens que considere adequadas, como *Design Thinking*, *Human-Centered Design*, *Business Design*, *Service Design*, *UX Design* e *UI Design* na realização das atividades do projeto.

3.2.2. Desenho da arquitetura de navegação e de informação do novo website AEdP - O prestador de serviço deve desenhar e propor a estrutura de navegação (principal e secundária) e de informação para o novo website AEdP;

3.2.3. Wireframing e prototipagem – design da *user experience* através da criação de protótipos que permitem a apresentação clara e estruturada da interface, com foco nas funcionalidades.

3.2.4. Usabilidade e Acessibilidade – o desenho da arquitetura de informação e de navegação, bem como conteúdos de UX Writing a desenvolver (3.3) deverão adotar as *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), devendo possibilitar a candidatura da AEdP à obtenção do Selo de Ouro de Usabilidade e Acessibilidade (<https://selo.usabilidade.gov.pt/selo/>).

3.3. Revisão de UX Writing

3.3.1. Revisão de UX Writing aos conteúdos do website – O prestador de serviço deve realizar uma análise aos conteúdos do website AEdP com o objetivo de criar uma comunicação clara, coerente, empática e orientada às necessidades dos utilizadores, de acordo com os resultados



do requisito 3.1. Deverá rever, ajustar e otimizar a linguagem, tornando o texto mais direto e intuitivo, facilitando a compreensão das informações e guiando os utilizadores nas interações com o website. Para este efeito deverão ser analisados o tom de voz e os contextos e motivações de interação, para procurar a aproximação à linguagem natural dos utilizadores, eliminando jargões desnecessários e simplificando a mensagem, para garantir que cada elemento textual contribua para uma experiência de navegação fluida e amigável, sempre respeitando as boas práticas de acessibilidade e usabilidade.

3.3.2. Microcopy Funcional – A revisão de *UX Writing* ao website deve também incluir a escrita de microtextos que aparecem em botões, menus, mensagens de erro, formulários, dicas de preenchimento e notificações, assegurando que são úteis e orientam claramente os passos dos utilizadores.

3.3.3. Otimização para Motores de Busca (SEO) – O *UX Writing* deverá garantir a inclusão de palavras-chave relevantes e compatíveis com o contexto para melhorar a visibilidade do website nos motores de busca. Deve também assegurar a naturalidade na escrita, garantindo que a inclusão de termos de SEO não comprometa a clareza e a qualidade dos textos.

3.4. Prototipagem e testes

3.4.1. Desenvolvimento de protótipos interativos do novo website AEdP - O prestador de serviço deve desenvolver protótipos interativos do novo website AEdP, adaptados a versões *desktop* e *mobile*, e responsivos/adaptativos, para a realização de testes de usabilidade com os utilizadores finais, com o objetivo de validar a solução final.

3.4.2. Testes de usabilidade - O prestador de serviço deve realizar testes de usabilidade com utilizadores reais, utilizando protótipos interativos, com o objetivo de validar/confirmar pressupostos e ideias, ou a identificação da necessidade de realizar refinamentos/melhorias, tendo em consideração os resultados da análise de adequação à necessidade do cliente AEdP. Os resultados destas atividades devem dar uma visão concreta de quais as ideias que valem o seu investimento e, conseqüentemente, como deverão ser ajustados os protótipos. Para o efeito, deverá testar os protótipos com colaboradores da AEdP, e utilizadores externos à AEdP, através de sessões de *User Testing Research*, cuja operacionalização e custos



inerentes são da responsabilidade do prestador de serviço.

3.5. Design da Interface do Utilizador

3.5.1. Desenho da interface gráfica do novo website – O prestador de serviço deve definir e apresentar o desenho gráfico das interfaces (páginas e ecrãs) do novo website AEdP, disponibilizando as respetivas especificações. Deverá incluir o *design system* com os seguintes elementos (lista não exaustiva):

- a) Protótipo final, de alta-fidelidade, do website AEdP;
- b) *Assets* Gráficos;
- c) *Style Guide* (Guia de Estilos, Padrão visual) do website AEdP.

Relativamente a este requisito, o prestador de serviço deve indicar, na sua proposta comercial, a(s) ferramenta(s) que serão usadas na elaboração e disponibilização do desenho gráfico, assim como a informação quantitativa do número de páginas/ecrãs a incluir no conceito e desenho gráfico do novo website AEdP.

3.5.2. Métricas de Sucesso (KPI's) – O prestador de serviço deve definir os indicadores chave para a medição de sucesso (KPI's) da jornada do utilizador, e a forma como ele interage com o website AEdP.

3.6. Implementação e desenvolvimento

3.6.1. Protótipo final *high fidelity* – O prestador de serviço deve criar o *Design* de Interfaces, e respetivas especificações, do novo website AEdP e deixá-los prontos para desenvolvimento. O projeto final de design do website AEdP deve ser apresentado e disponibilizado numa ferramenta que possibilite partilhar o projeto de *design* com a equipa que irá realizar o desenvolvimento, nomeadamente, e a título de exemplo, por recurso à ferramenta de mercado “Figma” ou outra ferramenta equiparada, a propor pelo prestador de serviços e aprovada pela AEdP.

3.6.2. Caderno de Requisitos Funcionais para desenvolvimento da Solução - O prestador de serviço deve, juntamente com a AEdP, definir, funcionalmente, a solução a implementar, e elaborar as peças necessárias para incorporar, em anexos, no Caderno de Encargos para o



desenvolvimento. Neste sentido, o prestador de serviços deve definir os requisitos funcionais e a arquitetura funcional da solução a implementar, entregando um documento com a identificação, definição e especificação dos referidos requisitos funcionais, requisitos não funcionais (com carácter não técnico) e peças gráficas. No referido documento devem constar:

- a) Requisitos Funcionais, com a definição dos requisitos em formato de Casos de Uso ou de *User Stories*;
- b) Identificação e especificação das componentes a implementar e respetivas funções e funcionalidades;
- c) Requisitos de Usabilidade;
- d) Requisitos de Acessibilidade;
- e) Requisitos de Segurança;
- f) Requisitos de Qualidade.

3.6.3. Apoio ao desenvolvimento – O prestador de serviços deverá fornecer apoio à equipa de desenvolvimento para garantir a correta implementação dos requisitos e soluções apresentadas, de forma a assegurar a correta transição e desenvolvimento do trabalho realizado. O apoio ao desenvolvimento acontecerá após a contratação do serviço relacionado com desenvolvimentos ao website, devendo o prestador disponibilizar suporte técnico para esclarecimento de dúvidas e fornecimento de orientações sobre a implementação dos requisitos funcionais e não funcionais. Esta abordagem garante que a equipa de desenvolvimento tenha o suporte necessário para a implementação das soluções de forma eficaz e eficiente.

4. Metodologia

O projeto de reformulação do website AEdP deve contemplar as seguintes fases e respetivas atividades:

- Fase 1 | *Kickoff* do projeto
 - a. Alinhamento do âmbito, objetivos e expectativas das partes interessadas/*stakeholders*, planeamento do projeto e definição dos requisitos do projeto.
- Fase 2 | Descoberta e Definição
 - a) Diagnóstico atual do website;
 - b) Pesquisa para identificação das principais necessidades, motivações e



comportamento dos utilizadores;

- c) Gestão da informação recolhida na fase de pesquisa e alinhamento desta com os objetivos do projeto.
- Fase 3 | Design e prototipagem
 - a) Definição da arquitetura de informação e navegação do website;
 - b) Criação de *wireframes* para construção de protótipos interativos;
 - c) Definição do conceito visual e desenho de interface;
 - d) Revisão de *UX Writing* aos conteúdos do website.
- Fase 4 | Avaliação
 - a) Testes de usabilidade aos protótipos e refinamento;
 - b) Entrega dos protótipos interativos e do documento que estabelece as especificações funcionais que orientam o processo de desenvolvimento.
- Fase 5 | Apoio ao desenvolvimento
 - a) Apoio à equipa de desenvolvimento, de modo a facilitar a implementação dos requisitos e soluções apresentados;
 - b) Acompanhamento da fase de programação do website para garantia da correta implementação do design, esclarecimento de dúvidas e resolução de eventuais problemas.

A abordagem metodológica a aplicar em cada uma das fases referidas deverá ser detalhada e aprofundada nas propostas, de modo a garantir o cumprimento dos objetivos e programa estabelecidos no presente Caderno de Encargos, sendo valorizada a inovação apresentada.

5. Prazo de Execução

A presente prestação de serviços deverá ser executada num período máximo de 40 semanas, sendo este tempo contabilizado a partir da data de assinatura do contrato.

O cronograma apresentado é uma projeção exemplificativa e está sujeito a ajustes, sendo as datas finais definidas em conjunto com o prestador de serviços no arranque do projeto.



Fases	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9
Fase 1 Kickoff do projeto	■								
Fase 2 Descoberta e Definição	■	■							
Fase 3 Design e Prototipagem			■	■					
Fase 4 Avaliação				■	■				
Fase 5 Apoio ao desenvolvimento					■	■	■	■	■

6. Entregáveis

As entregas correspondem aos resultados, produtos, componentes e documentação, resultantes das atividades do projeto e deverão ser asseguradas pelo prestador de serviço na forma dos seguintes entregáveis:

- **E1. Plano de Projeto** – objetivos e planeamento do projeto;
- **E2. Relatório de Insights das entrevistas** – documento com as principais conclusões resultantes das metodologias de pesquisa utilizadas na Fase 2;
- **E3. Arquitetura de informação** - incluindo fluxogramas de navegação, racional para as decisões tomadas, orientações e *guidelines* de usabilidade;
- **E4. Protótipos Low-Fi (Wireframes e protótipos)** - protótipos de baixa fidelidades dos principais *use cases* do site Águas e Energia do Porto, assentes na arquitetura de informação e seguindo as melhores práticas de *UX Design*, usabilidade, inclusão e acessibilidade;
- **E5. Relatório dos testes de usabilidade** - documento com as principais conclusões resultantes dos testes realizados na Fase 4;
- **E6. Protótipos de alta-fidelidade e *assets* gráficos;**
- **E7. Caderno de Requisitos funcionais** - documento que estabelece as especificações funcionais que orientam o processo de desenvolvimento.



7. Condições de Pagamento

O plano de pagamento desta prestação de serviços está associado com a disponibilização dos entregáveis:

- Pagamento de 10% do valor de adjudicação mediante a disponibilização do entregável E1, e a conclusão Fase 1;
- Pagamento de 15% do valor de adjudicação mediante a disponibilização do entregável E2, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 2;
- Pagamento de 25% do valor de adjudicação mediante a disponibilização dos entregáveis E3 e E4, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 3;
- Pagamento de 25% do valor de adjudicação mediante a disponibilização dos entregáveis E5 e E6, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 4;
- Pagamento de 15% do valor de adjudicação mediante a disponibilização do entregável E7, e a conclusão de todas as atividades incluídas na Fase 5.
- Pagamento de 10% do valor de adjudicação após conclusão do desenvolvimento do website, mediante prestação de apoio à equipa de desenvolvimento.

8. Equipa Técnica

A formação e experiência profissional dos elementos da equipa deve ser especificada e comprovada na proposta apresentada.

9. Gestão do Projeto

Deverá ser adotado um modelo de gestão de projeto baseado em metodologias Agile/SCRUM, com um conjunto de reuniões de periodicidade semanal, envolvendo todos os elementos da equipa de projeto da entidade adjudicatária.

10. Condições da Prestação de Serviços

- Os objetivos indicados para a prestação de serviços serão concretizados pelo prestador de modo autónomo e independente, cabendo-lhe organizar os horários, métodos e processos de trabalho, assim como proceder à organização dos diversos meios



administrativos de que careça;

- O Prestador de serviços fornecerá a mão-de-obra qualificada necessária para a realização das atividades especificadas, em boas condições técnicas e de segurança, assegurando que os seus colaboradores (ou prestadores de serviços) assumam, sempre e em todas as circunstâncias, uma postura correta junto dos clientes da Águas e Energia do Porto, EM;
- São da responsabilidade do prestador e seu encargo, os meios necessários para a execução dos serviços, nomeadamente meios de transporte e equipamentos adequados ao desempenho das tarefas;
- São da exclusiva responsabilidade do prestador, os riscos emergentes da realização dos serviços prestados, bem como a sua cobertura através de seguro adequado;
- Em todas as comunicações que mantenham com a Águas e Energia do Porto, EM, os intervenientes identificados pelo prestador dirigir-se-ão ao(s) interlocutor(es) que a empresa designar;
- Deve o prestador transmitir à Águas e Energia do Porto, EM, todas as informações relevantes respeitantes à execução dos objetivos indicados nas alíneas anteriores, devendo, para o efeito, comparecer e participar em reuniões periódicas, a definir por ambas as partes;
- A Águas e Energia do Porto, EM, reserva-se o direito de recusar a participação de elementos ou equipas que não reúnam as condições a seguir indicadas, ou outras que venham a ser consideradas indispensáveis à realização do projeto:
 - Conhecerem e estarem aptos a executar os trabalhos;
 - Utilização zelosa da informação disponibilizada pela Águas e Energia do Porto, EM;
 - Identificarem-se devidamente, explicando o propósito do estudo;
 - Manter uma postura dignificante, conhecer e praticar as regras elementares da boa educação;
 - Deter elevada capacidade de relacionamento para que, perante situações mais delicadas, a sua postura nunca se altere.



11 – O adjudicatário deverá cumprir com o seguinte mapa de quantidades:

MAPA DE QUANTIDADES

<u>Item</u>	<u>Descrição</u>	<u>QTD</u>	<u>UN</u>	<u>Preço</u> <u>Unitário</u>	<u>Preço</u> <u>Total</u>
1	Reformulação do website da Águas e Energia do Porto	1	Vg		
TOTAL					

