



**CONCURSO PÚBLICO N.º 135/17/GJ/ERI/SERVIÇOS DE APOIO À  
GESTÃO DA PARTICIPAÇÃO PORTUGUESA NO *EUROPEAN E-  
GOVERNMENT BENCHMARK***

**Caderno de Encargos**





<b>cláusulas jurídicas</b>	<b>3</b>
<i>Cláusula 1.ª Objeto</i>	3
<i>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços</i>	3
<i>Cláusula 3.ª Duração</i>	3
<i>Cláusula 4.ª Preço base</i>	3
<i>Cláusula 5.ª Condições de pagamento</i>	3
<i>Cláusula 6.ª Propriedade intelectual</i>	4
<i>Cláusula 7.ª Sigilo</i>	5
<i>Cláusula 8.ª Cessão da posição contratual e subcontratação</i>	5
<i>Cláusula 9.ª Comunicações e notificações</i>	5
<i>Cláusula 10.ª Penalidades contratuais</i>	6
<i>Cláusula 11.ª Foro competente</i>	6
<i>Cláusula 12.ª Legislação aplicável</i>	6
<b>Cláusulas Técnicas</b>	<b>7</b>
<i>Cláusula 13.ª Descrição técnica do contrato</i>	7
<i>Cláusula 14.ª Perfis técnico dos recursos a afetar aos serviços</i>	8
<i>Cláusula 15.ª Substituição das equipas</i>	9
<i>Cláusula 16.ª Níveis de serviço</i>	9
<i>Cláusula 17.ª Entregáveis e documentação</i>	9
<i>Cláusula 18.ª Mecanismos formais de acompanhamento</i>	10
<b>ANEXO I</b>	<b>11</b>





## CLÁUSULAS JURÍDICAS

### Cláusula 1.ª

#### Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a prestação de serviços de apoio à gestão da participação portuguesa no *European e-Government Benchmark*, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

### Cláusula 2.ª

#### Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações da sede da AMA na área metropolitana de Lisboa, com deslocações pontuais a outros locais do território nacional continental, a definir em sede de execução do projeto.

### Cláusula 3.ª

#### Duração

O contrato terá a duração de 10 meses contados da data sua assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

### Cláusula 4.ª

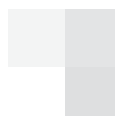
#### Preço base

1. O preço base é de 35.000 EUR (trinta e cinco mil euros), sem IVA.
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base.
3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente
  - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
  - b) Encargos com telecomunicações;
  - c) Seguro de acidentes de trabalho.

### Cláusula 5.ª

#### Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada nos seguintes termos:
  - a) 20% do preço contratual com a entrega e aceitação do plano detalhado do projeto, reformulado





- após reunião inicial do projeto;
- b) 35% do preço contratual com a entrega e aceitação de ferramenta de análise de dados;
  - c) 45% do preço contratual com a entrega e aceitação dos relatórios finais de avaliação.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
  3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
  4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
  5. As faturas poderão revestir a forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o endereço: [fornecedores@ama.pt](mailto:fornecedores@ama.pt)
  6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
  7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
  8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

#### **Cláusula 6.ª**

##### **Propriedade intelectual**

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.





5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

#### **Cláusula 7.ª**

##### **Sigilo**

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, relativa à proteção de dados pessoais e Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de Julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados.
6. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

#### **Cláusula 8.ª**

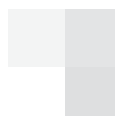
##### **Cessão da posição contratual e subcontratação**

O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.

#### **Cláusula 9.ª**

##### **Comunicações e notificações**

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.





## **Cláusula 10.ª**

### **Penalidades contratuais**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
  - a) Pelo incumprimento do prazo de entrega da ferramenta de análise de dados superior a 10 dias, até 10% do preço contratual];
  - b) Pelo incumprimento do prazo de entrega do relatório final superior a 5 dias, até 10% do preço contratual;
  - c) Sempre que o número de recusas do mesmo entregável exceda as três, até 10% do preço contratual.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

## **Cláusula 11.ª**

### **Foro competente**

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

## **Cláusula 12.ª**

### **Legislação aplicável**

Em tudo o omissis neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.





## CLÁUSULAS TÉCNICAS

### Cláusula 13.ª

#### Descrição técnica do contrato

No âmbito da gestão da participação portuguesa no European eGovernment Benchmark, pretende-se resposta a um leque diversificado de necessidades, entre as quais:

- a) Análise crítica do modelo metodológico do Benchmark;
- b) Análise crítica da evolução metodológica do Benchmark;
- c) Antecipação dos resultados pela aplicação do referido modelo aos serviços públicos em avaliação, identificando fatores críticos que afetem a prestação nacional e apresentando propostas para sua mitigação /ou resolução;
- d) Levantamento de necessidades dos referidos serviços online para o cumprimento dos requisitos do benchmark e identificação de quick-wins iniciais, baseados na metodologia em vigor;
- e) Desenvolvimento de folha de cálculo para suporte à análise dos indicadores de avaliação fornecidos pela Comissão Europeia, devidamente parametrizada e configurada para fornecer informação de gestão através, por exemplo, de tabelas dinâmicas e *dashboards*;
- f) Análise dos sites nacionais testados e respetivos serviços online (quaisquer taxas envolvidas a fazer este tipo de cliente mistério serão encargo do fornecedor) e produção de relatórios finais de avaliação, para cada entidade avaliada, com um diagnóstico e recomendações de *quick-wins* e melhorias técnicas a realizar para melhor responder aos requisitos da metodologia do Benchmark;
- g) Mobilização e apoio ao envolvimento dos diversos organismos públicos cujos serviços serão alvo de monitorização;
- h) Acompanhamento do período de análise, apoiando a resposta a solicitações diversificadas dos stakeholders do exercício (esclarecimentos, identificação de interlocutores, definição de prioridades, validação de informação e resultados);
- i) Produção de pontos de situação regulares a serem disponibilizados à tutela e aos organismos públicos envolvidos na operação de monitorização;
- j) Apoio no período de validação dos resultados provisórios nacionais, nomeadamente na análise de relatórios da Comissão Europeia e negociação dos resultados da avaliação dos serviços com esta e organismos avaliados;
- k) Apoio no relacionamento com as entidades envolvidas e outros atores externos, bem como reuniões e sessões de esclarecimentos, desde a produção de ofícios, apresentações, atas e relatórios, entre outros suportes que se justifiquem nestes domínios;





- l) Apoio na comunicação e Relações Públicas após a divulgação final dos resultados;
- m) Apoio no planeamento e organização de um workshop com representantes de alto nível do Setor Público - Este evento servirá para mobilizar o referido público para a temática da qualidade dos serviços públicos digitais, *front* e *back-office*, e o papel da AMA neste contexto. Pretende-se assim incluir a apresentação dos resultados do eGov Benchmark, bem como promover a partilha de experiências e relações entre as partes envolvidas na criação e prestação de serviços públicos.

#### **Cláusula 14.ª**

##### **Perfis técnico dos recursos a afetar aos serviços**

1. O cocontratante deverá disponibilizar, no mínimo:
  - a) Um Gestor de Projeto que coordenará os trabalhos a desenvolver pela equipa e será o principal interlocutor com a estrutura de coordenação a designar pela AMA, com experiência mínima de 5 anos , com dedicação ao projeto igual ou superior a 20%;
  - b) Um Consultor para suporte funcional-técnico na implementação do projeto e, genericamente, concretização das atividades a desenvolver no âmbito dos trabalhos supradescritos com uma dedicação ao projeto igual a 100%.
2. O Consultor Funcional deverá possuir, como requisitos mínimos:
  - a) Formação superior na área das Tecnologias de Informação e Comunicação
  - b) Experiência mínima de 3 anos em projetos na Administração Pública Portuguesa, no domínio dos serviços digitais;
  - c) Utilização proficiente e experiência demonstrada em folha de cálculo;
  - d) Conhecimento proficiente de inglês, falado e escrito;
3. O Consultor Funcional poderá ainda apresentar, como requisitos preferenciais:
  - a) Experiência mínima de 2 anos em gestão operacional de projetos de âmbito europeu;
  - b) Conhecimento de ferramentas de tratamento e análise de dados.
4. A afetação dos recursos acompanhará as necessidades do trabalho a desenvolver. Deste modo, em fases de necessidade extrema, poderão ser solicitadas afetações superiores ao acima previsto para o Gestor de Projeto; de igual modo, em fases de necessidade reduzida, a afetação ao projeto poderá diminuir, balanceando esta eventual diferença de fases. Tal sucederá com certeza nos momentos em que se desenvolve o trabalho de análise dos serviços eletrónicos nacionais por parte da Comissão Europeia.







### **Cláusula 15.ª**

#### **Substituição das equipas**

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior e os requisitos preferenciais constantes na proposta adjudicada podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
  - a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
  - b) O cocontratante deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

### **Cláusula 16.ª**

#### **Níveis de serviço**

O cocontratante garante os seguintes níveis de serviço:

- a) O plano detalhado do projeto, reformulado após reunião inicial, deve ser entregue no prazo máximo de 10 dias após a celebração do contrato;
- b) A ferramenta de suporte à análise de dados descrita na alínea e) da cláusula 13ª deve ser entregue no prazo máximo de 45 dias após celebração do contrato;
- c) Os relatórios finais de avaliação devem ser entregues no prazo máximo de 15 dias após divulgação dos resultados finais.

### **Cláusula 17.ª**

#### **Entregáveis e documentação**

O cocontratante deve desenvolver e entregar o seguinte:

- a) Plano detalhado do Projeto reformulado após reunião inicial do projeto;
- b) Plano detalhado e orçamentação de Workshop de projeto;
- c) Relatórios semanais de progresso e de gestão de projeto;





- d) Mapeamento (serviços e respectivos links) dos serviços nacionais propostos para avaliação no âmbito do eGov Benchmark;
- e) Ferramenta de análise de dados devidamente parametrizada em conformidade com as fórmulas de cálculo dos indicadores em uso, e configurada para produção de relatórios de gestão, em conformidade com a alínea e) da cláusula 13<sup>a</sup>;
- f) Relatório final de avaliação dos portais nacionais e serviços eletrónicos avaliados no âmbito do eGov Benchmark (incluindo resultados e recomendações) para a AMA;
- g) Relatório final de avaliação dos portais nacionais e serviços eletrónicos avaliados no âmbito do eGov Benchmark (incluindo resultados e recomendações) para os organismos públicos avaliados;
- h) Documentação que materialize o solicitado na cláusula 13<sup>a</sup>;
- i) Repositório de documentação do projeto;
- j) Outra documentação que venha a revelar-se adequada no âmbito do projeto.

#### **Cláusula 18.<sup>a</sup>**

##### **Mecanismos formais de acompanhamento**

1. O repositório a que se refere a alínea i) da cláusula 17<sup>a</sup> deverá estar disponível desde o início do projeto e estar permanentemente actualizado.
2. Todos os entregáveis estão sujeitos a aceitação por parte da AMA, sendo que o número máximo de aceitações do mesmo entregável não poderá exceder as três, número a partir do qual há incumprimento definitivo e a possibilidade de aplicação de sanções contratuais.



## ANEXO I

Conduzido anualmente pela Comissão Europeia, o European eGovernment Benchmark avalia o desempenho dos países europeus no que se refere à disponibilização de serviços de Governo Eletrónico aos cidadãos e empresas. Trata-se do principal instrumento de monitorização da administração pública eletrónica nos diversos Estados-membros da União Europeia (UE), tendo acompanhado o desenvolvimento da agenda comunitária nestes domínios na última década. A Agência para a Modernização Administrativa, enquanto entidade nacional responsável pela simplificação e modernização administrativa do Estado Português, desempenha o papel de Coordenador Nacional deste projeto.

O Benchmark aplica-se a um conjunto de áreas governamentais, divididas em dois grupos que são alvo de avaliação alternada e bienal, através de uma abordagem de “evento de vida”:

### Grupo 1

- **Assuntos Económicos - “Start up and early trading activities of business”**: este evento de vida diz respeito aos procedimentos necessários para abrir uma empresa através dos serviços públicos online, percorrendo desde o seu registo no Portal da Empresa até às informações disponibilizadas acerca do mercado empresarial noutros portais nacionais. Envolve entidades como a AMA, o Instituto dos Registos e Notariado (IRN), IAPMEI, entre outras;
- **Educação - “Studying”**: este evento de vida diz respeito ao acesso ao ensino superior, acesso a informação do estudante pelo próprio e bolsas. Envolve entidades como a AMA, a Direção Geral do Ensino Superior (DGES), Instituto de Segurança Social, entre outras;
- **Emprego - “Loosing and finding a job”**: este evento de vida diz respeito aos procedimentos associados à perda e procura de emprego através de serviços públicos online, percorrendo a candidatura no Portal do Emprego e o acesso à Segurança Social Direta. Envolve entidades como a AMA, o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), o Instituto de Segurança Social (ISS), entre outras.
- **Vida Familiar – “Family Life”**: Este evento de vida engloba inclui vários procedimentos como o casamento, questões relacionadas com o nascimento de um filho, renovação de uma casa ou planeamento da reforma. Envolve várias entidades como a AMA, o Instituto de Segurança Social e o Instituto dos Registos e Notariado (IRN), entre outros.

### Grupo 2

- **Justiça - Starting a small claims procedure**: iniciar um pequeno processo de reclamação (para pedidos inferiores a 2.000€), do ponto de vista de um cidadão que quer iniciar um novo procedimento (nacional e cross-border). Envolve entidades como a AMA, a Direção Geral da Administração e Justiça (DGAJ), o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ), entre outras;

- **Assuntos económicos - “Regular business operations”**: este evento de vida diz respeito a operações de negócio que sejam regulares para a empresa (nacional). Envolve entidades como a AMA, o Instituto dos Registos e Notariado (IRN), IAPMEI, entre outras;
- **Mobilidade - “Moving”**: este evento de vida diz respeito à movimentação e residência dentro do próprio país, bem como a ida para o estrangeiro em trabalho ou procurar residência em outro país europeu (nacional e cross-border). Envolve entidades como a AMA, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), entre outras;
- **Transportes - “Owning and Driving a Car”**: este evento de vida refere-se aos procedimentos associados a ser proprietário e conduzir um automóvel, incluindo a apresentação de queixas em caso de furto e mecanismos do universo das contra-ordenações. Envolve entidades como a AMA, o Instituto da Mobilidade e Transportes (IMT), a Direção Geral de Infraestruturas e Equipamentos (DGIE) do Ministério da Administração Interna (MAI), a Autoridade Nacional para a Segurança Rodoviária (ANSR), entre outras.

Sublinhe-se que, não sendo expectável, é possível que algum destes eventos de vida seja substituído por outro, sendo que tal alteração está dependente da Comissão Europeia.

O Benchmark não é apresentado num ranking global. **Consiste na avaliação de 5 indicadores principais**, por sua vez avaliados através de baterias de indicadores de serviços públicos online, descritos nos documentos em anexo ao presente Caderno de Encargos<sup>1</sup>:

Indicador 1 - Serviços Centrados no Cidadão/“User Centric Government”: funcionalidades de ajuda, feedback, participação, etc.;

Indicador 2 - Transparência /“Transparent Government”: mecanismos de acesso a informação do serviço, da organização, etc.;

Indicador 3 – Facilitadores de TI/ “Key Enablers”: ferramentas de eID, eSafe, eDocuments, etc.

Indicador 4 - Mobilidade de Empresas/“Business Mobility”;

Indicador 5 - Mobilidade de Cidadãos/“Citizen Mobility”

As edições anuais do European eGovernment Benchmark são estreitamente acompanhadas por uma série de públicos: de jornalistas a responsáveis políticos, de quadros técnicos e dirigentes da Administração Pública a comunidades interessadas pela temática das TIC. A apresentação dos resultados em modelo de ranking de diversos países impulsionou o forte empenho dos Estados-membros em permanecerem bem posicionados no cenário Europeu.

A evolução da situação portuguesa merece particular atenção a este respeito uma vez que, fruto de um forte investimento e empenho no desenvolvimento da Administração Eletrónica, Portugal tem conseguido posições nos lugares cimeiros do benchmark, em vários eventos de vida. É basilar, no mínimo, manter este posicionamento, e, desejavelmente, melhorá-lo e, para tal, é fundamental assegurar a alocação adicional de recursos humanos, afectados a 100% ao planeamento e

<sup>1</sup> Atente-se que estão a ser negociadas com a Comissão Europeia possíveis alterações à nova metodologia em curso



monitorização do mesmo, por forma a garantir uma posição portuguesa cada vez mais proativa e resiliente.

**Mais informação poderá ser consultada [aqui](#).**

