



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

Caderno de Encargos





cláusulas jurídicas	3
<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
Cláusulas Técnicas	7
<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
ANEXO I	11





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

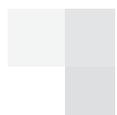
Preço base

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



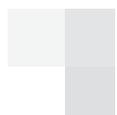


- após reunião inicial do projeto;
- b) 35% do preço contratual com a entrega e aceitação de ferramenta de análise de dados;
 - c) 45% do preço contratual com a entrega e aceitação dos relatórios finais de avaliação.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas 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
 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^a;
- 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^a;
- i) Repositório de documentação do projeto;
- j) Outra documentação que venha a revelar-se adequada no âmbito do projeto.

Cláusula 18.^a

Mecanismos formais de acompanhamento

1. O repositório a que se refere a alínea i) da cláusula 17^a 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 Encargos¹:

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

¹ 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](#).

