



# CONCURSO PÚBLICO Nº 001/18/DCP/EPL/PACOTE DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAGEM E DE CONTEUDOS

## 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>	8
<i>Cláusula 16.ª Documentos entregáveis</i>	11
<i>Cláusula 17.ª Níveis de serviço</i>	11
<i>Cláusula 18.ª Formação</i>	11
<i>Cláusula 19.ª Gestor de contrato e mecanismos formais de acompanhamento</i>	11
<i>Cláusula 20.ª Licenciamento de software necessário à exploração da solução</i>	12
<i>Cláusula 21.ª testes dos sistemas</i>	13
<i>Cláusula 22.ª Instalação dos sistemas</i>	13
<i>Cláusula 23.ª Metodologia de gestão de projetos</i>	13
<b>ANEXO I</b>	<b>15</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 construção de um *website* e de um simulador de licenciamento, na tecnologia indicada e seguindo as condições descritas nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

### Cláusula 2.ª

#### Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados em vários locais do território nacional continental a definir em sede de execução do contrato.

### Cláusula 3.ª

#### Duração

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

### Cláusula 4.ª

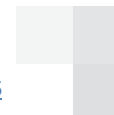
#### Preço base

1. O preço base é de € 201.960,00 (duzentos e um mil, novecentos e sessenta euros);
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) Versão final do Caderno de Especificação de Requisitos (*backlog*) aprovada: 25% do preço contratual;
  - b) Primeira versão do *website* aprovada, testada e publicada: 25% do preço contratual;
  - c) Versão final do *website* aprovada, testada e publicada: 20% do preço contratual;



- d) Versão final do simulador de licenciamento aprovada, testada e publicada, 20% do preço contratual;
  - e) Formação realizada, documentação de projeto e relatório final de execução dos trabalhos entregue e aceite pela AMA: 10% do preço contratual.
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 pontual de qualquer das obrigações emergentes do contrato, até 10% do preço contratual;
  - b) Pelo incumprimento dos perfis técnicos, previstos na cláusula 14ª, até 20 % do preço contratual;
  - c) Pelo incumprimento dos níveis de serviço, previstos na cláusula 17ª, até 20 % 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

1. No seguimento da evolução e alargamento do conceito do Portal do Cidadão, e com a extinção do anterior Portal da Empresa, coube ao Balcão do Empreendedor (BDE) a tarefa de dar resposta à crescente necessidade de providenciar o acesso a serviços públicos desmaterializados para o contexto empresarial.
2. No entanto, e ainda que o número de serviços disponíveis tenha crescido nos últimos anos a crescente procura por mais e melhores conteúdos, e a inerente necessidade de fornecer a informação adequada e simples não só sobre os serviços prestados pelas diferentes entidades competentes, mas também toda a restante informação relacionada com o ciclo de vida da empresa (da sua criação à sua extinção, passando pelos mecanismos, necessidades, e oportunidades para o seu crescimento) levam a repensar todo o conceito até aqui seguido, alargando o espectro de atuação do balcão a todos os possíveis tópicos de interesse para o empresário ou o empreendedor.
3. Pretende-se portanto muito mais que um simples diretório de serviços, a adequação do BDE ao conceito de um verdadeiro ponto único de contacto com a construção de uma ferramenta capaz de cumprir esse papel, e de um espaço dedicado à empresa que dê resposta a um conjunto de temas em aberto no que toca a fornecimento de serviços informativos e interativos disponibilizados pela AP, e especificamente direcionados às empresas e ao empreendedorismo.
4. No início de 2017 a AMA desenvolveu já um projeto de escala reduzida utilizando metodologias de Design Thinking para melhor perceber quais as reais necessidades de um conjunto de stakeholders relevantes ao BDE.
5. Deste projeto emergiram um conjunto de recomendações que serão – em parte – já implementadas num primeiro protótipo a publicar durante o primeiro trimestre de 2018.
6. Pretende-se com o presente procedimento, que recorrendo a metodologias ágeis e tendo por base uma equipa de perfil adequado aos desafios a que importa dar resposta (um mínimo de 5 recursos nas mais diversas valências), o adjudicatário desenvolva um *website* estruturado sobre um gestor de conteúdos (CMS), o qual estendendo esse protótipo, seja capaz de responder a um conjunto mais alargado de questões, como por exemplo:
  - a) Interfaces e experiência de utilização, em alinhamento com as linhas gerais e imagem corporativa definidas no projeto "Portal do Cidadão+" (projeto em curso);
  - b) Alargamento dos conteúdos disponibilizados – no mínimo - à lista elencada no presente Caderno de Encargos;



- c) O alinhamento com um conjunto de ferramentas descrito no presente Caderno de Encargos (ex. Catálogo de Entidades e Serviços, nova Plataforma de Serviços Comum);
7. Deverão ser tidas como referência as especificações detalhadas no Anexo I do presente Caderno de Encargos, sintetizam-se no entanto a lista (não exaustiva) dos principais módulos e funcionalidades previstos, bem como nível de implementação esperado (implementar de raiz (I) ou acolher e integrar (A)):

Módulo Previsto	Funcionalidade	Nível
Atrair	Informativa	I
Residir e Trabalhar	Informativa	I
Exportar	Informativa	I
Investir	Informativa	I
Empresa Online (Criar)	Informativa	I
	Transaccional (Acesso a serviços)	A
Instalar	Informativa	I
	Informativa	I
Balcão do Empreendedor (licenciar)	Interativa	A
	Transaccional (Acesso a serviços)	A
	Informativa	I
Empregar	Informativa	I
Profissões	Informativa	I
Transparência	Informativa	I
Autenticação	Interativa	A
	Informativa	I
Área reservada da empresa	Interativa	A
	Transaccional (Acesso a serviços)	A

#### Cláusula 14ª

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

8. O cocontratante deverá afetar à implementação uma equipa de trabalho de acordo com a apresentada na sua proposta nomeadamente quanto à estrutura e composição (número, perfil e identificação dos elementos, a afetar concretamente à realização dos trabalhos).
9. Deverá também adotar as responsabilidades associadas a cada perfil distinto, as etapas e tarefas da implementação em que os elementos com esse perfil participarão e o tipo de dedicação que terão (permanente ou parcial), conforme apresentado na sua proposta.
10. O cocontratante, de acordo com a sua proposta, deverá disponibilizar uma equipa mínima de 5 recursos com os seguintes perfis e requisitos mínimos para execução do contrato os quais serão integrados em equipa de projeto da AMA:
- a) Um SCRUM Master, consultor funcional que irá assessorar a estrutura da AMA e facilitar os





trabalhos a desenvolver pela equipa, sendo o principal interlocutor com a estrutura de coordenação a designar pela AMA, com experiência superior a 10 anos, dedicação ao projeto a 20% durante 7 meses de projeto e:

- i. Experiência anterior em projetos de Portais Públicos de elevada dimensão;
  - ii. Experiência na gestão de projetos tendo por base metodologias ágeis;
  - iii. Formação superior, sendo valorizada formação complementar em Informática ou Engenharia Informática e em gestão;
  - iv. Participação em 10 projetos de gestão da mudança nas TIC;
  - v. Experiência em gestão e coordenação de equipas interna e externas à Administração Pública;
  - vi. Experiência na gestão e coordenação de equipas pluridisciplinares, de pelo menos 5 anos;
  - vii. 5 ou mais anos de experiência de coordenação de equipas envolvidas em projetos de consultadoria e de tecnologias de informação e comunicações.
- b) Um especialista em Experiência de utilizador e *webdesign* responsável pelo *design* das interfaces de utilizador, com experiência superior a 5 anos, dedicação de 50% durante o projeto e:
- i. Experiência anterior em projetos de Portais web;
  - ii. Experiência anterior em Mobile;
  - iii. Formação superior;
  - iv. Experiência comprovada (superior a 3 anos) em:
    - v. Interfaces com o utilizador;
    - vi. Interfaces Mobile.
- c) Dois consultores funcionais com experiência comprovada no desenvolvimento de projetos desta natureza recorrendo a metodologias como *Service Design* e *Design Thinking*, para recolha de informação junto dos diversos *stakeholders*, análise e elaboração do *backlog* em conjunto com a equipa de *Product Owners* da AMA, e com uma dedicação do projeto de 100% durante um mínimo de 3 meses de projeto;
- d) Um consultor tecnológico sénior, no papel de arquiteto de Sistemas de Informação com experiência nas tecnologias alvo deste CE que desenhará e implementará as Soluções e dos testes em linha com as principais decisões tecnológicas, com experiência tecnológica superior a 8 anos, com uma dedicação ao projeto igual ou superior a 70% durante 7 meses de projeto e com:
- i. Licenciatura ou formação superior nas áreas de Ciências da computação, Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Engenharia Eletrotécnica.
  - ii. Experiência comprovada (superior a 3 anos) em:





- iii. Implementação de projetos na tecnologia Java e preferencialmente em *Liferay*;
  - iv. Implementação com utilização de SGBD relacional;
  - v. Notação UML;
  - vi. Implementação de projetos com *Service Oriented Architectures* (SOA), fazendo uso de SOAP, XML, e normas WS\*.
- e) Dois consultores Tecnológicos, na tecnologia Java e *Liferay*, que desenharão e implementarão as soluções e os testes em linha com as principais decisões tecnológicas, com experiência tecnológica superior a 5 anos, com uma dedicação ao projeto igual a 100% durante 7 meses de projeto e, com:
- i. Experiência anterior em projetos relacionados com Portais
  - ii. Formação superior nas áreas de Ciências da Computação, Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Engenharia Eletrotécnica.
  - iii. Experiência comprovada (superior a 3 anos) em:
  - iv. Implementação de projetos na tecnologia Java e preferencialmente em *Liferay*;
  - v. Implementação com utilização de SGBD relacional;
  - vi. Notação UML;
  - vii. Implementação de projetos com *Service Oriented Architectures* (SOA), fazendo uso de SOAP, XML, e normas WS\*.

**11.** O cocontratante deverá prever a possibilidade de participação de 2 a 3 elementos da AMA na equipa de projeto, um dos quais como observador/facilitador nas cerimónias de projeto (*daily meetings, sprint review, sprint retrospective*), e os restantes que terão por principal missão a aquisição de conhecimento sobre as funcionalidades implementadas, sendo da responsabilidade do adjudicatário a gestão dessa passagem de conhecimento contando que garanta que ela ocorre de forma contínua ao longo de todo o projeto.

### Cláusula 15ª

#### 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, 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 16ª**

#### **Documentação e entregáveis**

1. O cocontratante deverá entregar à entidade adjudicante, conforme faseamento dos trabalhos, no mínimo, a seguinte documentação em suporte digital (.pdf e odf):
  - a) Caderno de descrição do backlog, devidamente detalhado com os épicos, histórias, ponderação respetiva;
  - b) Especificação técnica da solução a implementar;
  - c) Os manuais técnicos necessários à descrição completa da solução implementada;
2. Manual do utilizador;
3. Manual de administração;
4. Plano de formação;

### **Cláusula 17ª**

#### **Níveis de serviço**

1. Primeiro *draft* do caderno de especificação de requisitos (backlog) aprovado até 1 mês após assinatura de contrato;
2. Versão final do caderno de especificação de requisitos (backlog) aprovado até 1 mês e meio após assinatura de contrato;
3. Primeira versão do *website*, com a componente informativa, e já com alguma da funcionalidade da área reservada publicada até três meses após assinatura do contrato;
4. Nova versão do *website*, com a componente informativa bem como a área reservada completas publicada até seis meses após assinatura do contrato;
5. Primeira versão do simulador de licenciamento publicada até quatro meses após assinatura do contrato;
6. Versão final do simulador de licenciamento até sete meses após assinatura do contrato;





## **Cláusula 18ª**

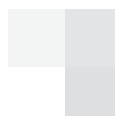
### **Formação**

1. O cocontratante deverá apresentar um plano de formação que inclua os seguintes níveis/perfis de utilização da Solução:
  - a) Administração, gestão técnica, supervisão e exploração da solução proposta, que deverá contemplar todos os aspetos de operação da solução de forma a permitir eficiência e eficácia dos recursos oferecidos - para 5 recursos.
  - b) Gestão Funcional (para 8 recursos):
  - c) Gestão, supervisão funcional e edição de conteúdos da solução proposta.
  - d) Agentes, utilizadores que com a responsabilidade de realizar as atividades de atendimento com base no sistema implementado.
2. As ações de formação deverão ser desenvolvidas nas instalações da AMA, ou em instalações por esta indicadas na região de Lisboa, com equipamento fornecido pela AMA.
3. O plano definitivo de formação será estabelecido por acordo entre a entidade adjudicante e o adjudicatário e respeitará o *supra* descrito.
4. A entidade adjudicante poderá proceder à reprodução de todos os documentos referidos no número anterior.
5. A entidade adjudicante dará como aceite a documentação após a verificação de todas as características e funcionalidades do sistema.
6. O projeto só será aceite após a entrega e aceitação de toda a documentação.

## **Cláusula 19ª**

### **Gestor do Contrato**

1. A AMA designará o gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP.
2. Caso o gestor do contrato detecte desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deverá comunicá-los de imediato ao órgão competente da AMA, propondo em relatório fundamentado, as medidas correctivas que se revelem necessárias.





## Cláusula 20.ª

### Mecanismos formais de acompanhamento

1. A cada *sprint planning*, *sprint review* e *sprint retrospective* deverão ser elaboradas atas as quais deverão ser aceites por ambas as partes até 5 dias após a sua disponibilização.
2. Nessas atas deverão constar, no mínimo, um conjunto de pontos que permitam auditar toda a evolução do projeto, nomeadamente:
  - a) o sumário do que será realizado em cada *sprint*;
  - b) o sumário do que foi entregue no final, face ao *backlog* existente;
  - c) quais os tópicos elencados como tópicos de melhoria e qual o seu nível de implementação em *sprints* subsequentes;
  - d) quais os pontos a transitar para o próximo *sprint planning*;

## Cláusula 21.ª

### Licenciamento de *software* necessário à exploração da solução

1. A AMA assegurará a disponibilização do *hardware* e *software* necessário à implementação da solução, dentro dos requisitos e opções tecnológicas indicados nos requisitos funcionais e não funcionais.
2. Caso seja identificado na proposta do adjudicatário a necessidade de *software* para finalidades distintas das do *software* já disponibilizado pela AMA, designadamente para alguma inovação adicional às funcionalidades previstas nesta CE, devem ser observados os requisitos constantes na proposta apresentada (privilegiando sempre soluções de código aberto, quando disponíveis).
3. Neste caso, a proposta deve indicar explicitamente os custos estimados a 5 anos (licenciamento e manutenção ou subscrição) do *software* proposto.
4. O fornecimento de tal *software* não se encontra no âmbito do presente CE e não pode constituir obrigatoriedade para o total cumprimento dos requisitos apresentados.
5. Em sede de execução de projeto, a AMA avaliará a pertinência do *software* adicional e, caso o entenda, procederá ao seu licenciamento para ambientes produtivos e de qualidade para um dos cenários indicados.
6. Para fins de ambientes de desenvolvimento será o adjudicatário responsável por todo o *software* e ferramentas necessárias para a implementação do presente fornecimento.





## Cláusula 22ª

### Testes dos sistemas

1. O adjudicatário será responsável pela elaboração dos planos de teste da Solução e respetiva execução. Deverão ser contemplados os seguintes planos de testes e respetivos relatórios com resultados obtidos:
  - a) **Testes globais:** Validação do funcionamento e coerência global do sistema e dos respetivos dados;
  - b) **Testes funcionais:** Validação individual de cada funcionalidade descrita no desenho técnico e implementada no sistema;
  - c) **Testes de integração:** Validação da comunicação e troca de informação com os sistemas externos ao sistema com a qual este terá de comunicar, incluindo a simulação de situações de erro de comunicação;
  - d) **Testes de carga ou desempenho:** Validação da capacidade do sistema de responder em tempo útil, e em ambiente de produção, ao nível de utilização esperado;
  - e) **Testes de segurança:** Validação dos pressupostos de segurança assumidos e deteção de fragilidades de segurança passíveis de serem utilizados por técnicas de ataque conhecidas.

## Cláusula 22ª

### Instalação dos sistemas

1. O adjudicatário será responsável pelo apoio na instalação e configuração da versão final da solução e todas as *releases* intermédias, incluindo o *software* parametrizado, e o software aplicacional.

## Cláusula 23ª

### Metodologia de gestão de projeto

1. Deverá ser apresentada a metodologia de implementação que será utilizada na execução do projeto, devendo esta ser uma metodologia ágil, testada e comprovada, assegurando-se *sprints* no mínimo quinzenais.  
Deverá ser indicada e descrita a metodologia a utilizar para todas as fases de execução do projeto, de forma a garantir a entrega do sistema e documentação com a qualidade necessárias. Devem ser claramente indicadas as dependências entre as várias fases do projeto. Deverá existir um responsável global único pelo Plano de Trabalhos e por reportar a sua evolução à equipa de Gestão de Programa global da AMA, bem como a manutenção da gestão de riscos e de *issues*.





2. Dessa forma, é requisito do presente procedimento que o adjudicatário apresente competências na metodologia escolhida, nomeadamente indicando os recursos que pretende alocar, bem como a sua experiência profissional nessa área.
3. A descrição detalhada de cada *sprint* a realizar, a gestão e a preparação do backlog, bem como a definição de casos de teste a cada *sprint*, caso a opção para acompanhamento diário de projeto não seja a ferramenta de acompanhamento de projeto utilizada pela AMA (Tuleap) deverá ser de alguma forma assegurada nessa ferramenta quer a documentação produzida no decurso do projeto, quer as diversas evidências emanadas da execução do mesmo.

## ANEXO I REQUISITOS

### REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS Metodologia de concepção do website

1. A iniciativa “Espaço Empresa” tem um conjunto de stakeholders importante, e que deverá ser acompanhado e consultado - de perto - durante a elaboração da solução final.
2. Esse grupo é constituído nomeadamente:
  - a) pelas entidades da AP nos seus mais diversos papeis (competentes ou coordenadoras, consultadas, fiscalizadoras);
  - b) pelos empresários e empreendedores para os quais os serviços transaccionais ou informativos, bem como todos os conteúdos são produzidos;
  - c) pelas associações empresariais e ordens e associações profissionais;
  - d) pelos elementos da AMA e de toda a cadeia de valor (espaços, lojas, centro de contacto) que entrega ao cidadão, empreendedor, ou empresário todos os serviços e informação elaborados e estruturados no seu portal;
  - e) em última análise pelos cidadãos em geral como potenciais empreendedores;
3. É também objeto deste Caderno de Encargos a consulta, numa abordagem orientada a metodologias como Design Thinking ou Service Design, de todos os elementos deste grupo, nas suas mais diversas valências, por forma a informação necessária sobre o que esperam ver espelhado nesta nova versão *online* do Balcão do Empreendedor, e num Espaço Empresa enquanto área dedicada à empresa e ao empreendedorismo.
4. Indicamos como referência:
  - a) Um mínimo de 10 empresas/empreendedores de sectores variados de actividade económica,





- bem como de dimensão variada;
- b) Um mínimo de 5 municípios parceiros do projecto;
  - c) Um mínimo de 5 entidades da AP parceiras do projecto (ex. IAPMEI, ANI, AICEP, DGAE, Turismo de Portugal);
  - d) Um mínimo de 15 utilizadores experientes, pertencentes aos serviços da AMA (do atendimento presencial ao telefónico, passando pelos serviços envolvidos na gestão deste tipo de conteúdos);
5. Como já foi referido, a AMA desenvolveu como ponto de partida um exercício de *Design Thinking* que permitiu (ainda que a uma escala reduzida) a identificação de alguns pontos relevantes que importará assegurar num *website* dedicado à empresa.
6. Acreditamos no entanto que importa alargar esse estudo, e melhor definir e estruturar as componentes já identificadas, utilizando este primeiro protótipo (em desenvolvimento) como ferramenta de análise e medição.

### **Interfaces e experiência de utilização**

- 1. Ainda que deva ser facilmente identificável e distinto do projeto “Portal do Cidadão+”, o *website* dedicado ao Espaço Empresa deverá reter a identidade corporativa desse Portal, bem como a disposição gráfica geral e as principais soluções de navegação implementadas.
- 2. Deve portanto ser facilmente identificável que o *website* correspondente ao “Espaço Empresa” faz parte de um Portal público maior e mais abrangente.
- 3. Este interface com o utilizador deverá ser adaptativo, prevendo a sua utilização por dispositivos móveis.
- 4. Devem obrigatoriamente ser seguidas as recomendações constantes do portal <http://usabilidade.gov.pt>.
- 5. A melhor forma de disponibilizar os diversos conteúdos elencados é objeto do presente Caderno de Encargos, e deverá ser definido em detalhe em sede de projecto, com uma proposta a apresentar, a ser aprovada pela AMA.
- 6. Na concepção do interface e da disposição de conteúdos, o adjudicatário deverá ter em linha de conta o referido no ponto “Metodologia e concepção do website” do presente caderno de encargos.

### **Restrições e cumprimento de normas**

- 1. No desenvolvimento das soluções âmbito do presente procedimento devem ser cumpridas todas as obrigações descritas no Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- 2. No desenvolvimento das soluções âmbito do presente procedimento devem ser cumpridas todas as normas descritas no Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.







3. Sempre que identificada a necessidade, é obrigatória a utilização das ferramentas também mantidas pela AMA e que fazem parte da chamada Framework de Serviços Comuns (Plataforma de Interoperabilidade, Plataforma de Pagamentos, Plataforma de SMS, Bolsa de Documentos, Autenticação.gov.pt, dados.gov.pt).

### **Autenticação**

1. Uma parte significativa dos serviços transaccionais disponíveis no Balcão do Empreendedor pressupõe uma autenticação forte por parte do requerente.
2. Esse nível de autenticação é conseguido pela integração com a plataforma “autenticação.gov.pt”.
3. É âmbito deste procedimento a integração de todo o website Espaço Empresa com essa plataforma de autenticação, dessa forma garantindo também a autenticação partilhada single sign on, não só com o Portal onde se insere, como também com todas as aplicações de entidades parceiras do projeto (ou outras que simplesmente implementem o mesmo modelo de integração).
4. Os requisitos detalhados dessa autenticação (ex. quais os atributos a pedir ou o tipo de autenticação permitido) são definidos pelos serviços a executar, mas o interface de interação com o utilizador final e a definição da forma como essa interação com o utilizador final é realizada é âmbito do presente procedimento).

### **Restrições Tecnológicas**

1. A AMA possui como plataforma operacional de gestão de conteúdos um cluster LIFERAY EE 6.1 sobre MySQL 5.1, estando prevista num futuro próximo a sua evolução para a versão mais recente, pelo que os desenvolvimentos previstos no presente procedimento deverão obrigatoriamente ter em conta essa realidade.

## **REQUISITOS FUNCIONAIS**

### **Componente informacional**

1. O website a desenvolver deverá prever o espaço para conteúdos relacionados com um conjunto de temas e áreas de interesse relevantes, abaixo descrito.
2. A criação dos conteúdos será responsabilidade da AMA em conjunto com as diversas entidades parceiras da iniciativa (ex. IAPMEI, AICEP, ANI, outros), cabendo ao adjudicatário conceber (tendo por base a consulta já descrita dos diversos stakeholders) a melhor forma (quer em layout, quer na linguagem a utilizar, quer na harmonização semântica dos conteúdos) de os apresentar ao utilizador final, bem como a





melhor forma de que possam depois ser publicados e mantidos através de backoffice

**3. As grandes áreas de conteúdo a definir são as seguintes:**

a) Atrair

Área do portal dedicada à atração de investimento estrangeiro;

b) Residir e Trabalhar

Área dedicada à captação de talento, dentro e fora de Portugal;

c) Exportar

Área dedicada ao incentivo à exportação;

d) Investir

Área informativa sobre o incentivo ao investimento;

e) Empresa Online

O módulo atual correspondente aos serviços “Empresa online” disponibiliza serviços do Instituto de Registos e Notariado relacionados com a criação de empresa ou marca, bem como um conjunto de outros serviços relacionados com a gestão do ciclo de vida de uma empresa.

Estes serviços e conteúdos encontram-se disponíveis numa página única e pouco hierarquizada.

É necessária a identificação de entre os serviços existentes quais os relacionados estritamente com a criação de uma empresa ou marca, qual o melhor layout e quais os conteúdos necessários ao seu enquadramento que permita a redistribuição destes serviços numa área de maior riqueza informacional, dedicada exclusivamente à temática da “criação de empresas”.

f) Instalar

Mais do que a simples criação de uma nova empresa ou marca, é muitas vezes necessária a sua instalação.

Este módulo, na sua componente informacional deverá possibilitar o acesso a informação





agregada sobre quais as condições/oferta para a instalação de empresas em todos os concelhos de Portugal continental, e ilhas.

g) Balcão do Empreendedor+

Até agora indicado como o balcão único electrónico português que integra a rede EUGO de Points of Single Contact (PSC), o Balcão do Empreendedor (BdE) continua a ser parte central no website Espaço Empresa, mantendo o seu papel na implementação da Diretiva Europeia de Serviços (transposta para a lei nacional pelo D.L. 92/2010 de 26 de Julho), e alargando essa atuação a outras áreas de atividade económica;

No sentido de melhor agregar num ponto único (e sob um conceito comum) todos os serviços disponíveis ao cidadão e à empresa, a AMA desenvolveu a aplicação “Catálogo de Entidades e Serviços” (CES) disponível em modelo Software as a Service (SaaS), na qual serão parametrizados todos os serviços públicos disponibilizados.

Nesse sentido, e cabendo ao BdE o papel de acesso ao licenciamento e ao início de atividade económica, é importante recorrendo aos serviços relevantes e disponíveis no CES a construção de uma ferramenta capaz de navegar esse catálogo de serviços.

Uma parametrização centralizada de serviços como a do CES obriga no entanto a níveis de abstração que por muitas vezes dificultam a sua consulta, pelo que se torna necessário que esta ferramenta de navegação seja capaz de pré-preparar todos os conteúdos relacionados com serviços (ex. cache, staging), conformando-os com o formato de disponibilização escolhido para esta versão melhorada do Balcão do Empreendedor, armazenando-os de forma desnormalizada, e permitindo a sua indexação e consulta pelo frontend do website Espaço Empresa (ou do próprio portal a ser construído pelo projecto “Portal do Cidadão+”).

Este módulo deve ser capaz de consultar periodicamente a sua fonte (CES) mantendo atualizados todos os conteúdos.

Deve também ser possível - em casos pontuais - forçar manualmente essa sincronização de conteúdos.

Os serviços/conteúdos a deverão no mínimo ser disponibilizados:

- i. através de um navegador construído para o efeito;
- ii. através de um motor de pesquisa (importará referir que não é âmbito do presente procedimento o desenvolvimento de funcionalidade de pesquisa de raiz, mas sim a optimização de conteúdos – SEO – para que possam ser melhor indexados pela solução de pesquisa escolhida para o “Portal do Cidadão+”);





iii. por link direto em alguns casos - sempre que se pretenda a sua publicação em destaque; A disponibilização aqui descrita não impede que, em sede de projeto, e como produto da fase de análise junto dos stakeholders possam ser identificadas outras formas de navegação consideradas mais adequadas.

Os serviços atualmente disponibilizados no BdE serão migrados para o CES de forma semi automática, e nele trabalhados por uma equipa especializada, pelo que é apenas âmbito deste Caderno de Encargos a forma, não o conteúdo publicado.

Após selecionado um serviço, ele deverá passar a constar da lista de serviços a realizar (vide ponto "Lista de Serviços a Realizar" do presente caderno de encargos).

h) Empregar:

Área do portal dedicada à empregabilidade e à formação de recursos.

i) Profissões:

Área do portal dedicada às profissões regulamentadas e à implementação da Diretiva Europeia de Qualificações. Esta secção do *website* será uma evolução da já existente no atual BdE, pelo que o que se pretende é uma adaptação dessa secção ao novo formato.

j) Transparência (dados abertos):

Identificada como uma forte lacuna no atual BdE é ausência de dados de utilização e de informação aberta e estruturada sobre a sua operação.

Deve ser previsto como âmbito do presente procedimento a criação de uma área dedicada à publicação de métricas e informação em formato aberto para consulta pública da operação de toda a secção Espaço Empresa.

Esta área, que se prevê que nesta fase inicial seja apenas um piloto com um conjunto limitado de métricas de utilização fornecidas por outras plataformas (ex. plataforma de serviços, ou Google Analytics), deve prever já a implementação de um questionário simples (acessível livremente através do portal) bem como os apontadores para a forma como poderá/deverá crescer no futuro.

### Componente interativa





### Lista de Serviços a Realizar

1. Após a seleção de um serviço no módulo de navegação deverá ser possível adicioná-lo (em contexto) a uma lista de serviços por realizar.
2. Essa lista de serviços deverá ser materializada numa página estruturada para o efeito, e que, dependendo do conjunto de meta dados existente no catálogo para os serviços seleccionados, forneça informação relevante (ex. tempo médio para realização do serviço, ou custo médio estimado) para a sua realização.
3. Seleccionada a opção “Realizar Serviço (s)”, essa lista de códigos de serviço deverá ser fornecida à PSC, que passará a controlar o processo de realização do serviço a partir desse ponto.
4. É âmbito do presente procedimento garantir essa interacção e transição para a PSC, cabendo a esta última a gestão de todo o processo de realização do (s) serviço (s) seleccionado (s), bem como a actualização do seu estado, etc. (*vide* “Plataforma de Serviços Comum”).

### Simulador de licenciamento

1. Na sua missão de fornecer mais e mais simples formas de acesso a serviços públicos, quer informativos quer transaccionais, a AMA tem como um dos seus objetivos para o ano de 2018 a criação de um protótipo de uma aplicação de simulação que permita aos empresários de um conjunto limitado de áreas de atividade económica perceber, no detalhe, quais os licenciamentos de que necessita para o seu caso em particular (dependendo a título de exemplo da localização geográfica pretendida, ou mesmo do tipo de produto/serviço que pretende comercializar ou produzir, ou de outras particularidades de negócio específicas para a atividade que pretende realizar).
2. É objeto do presente CE, a identificação de qual a melhor área de atividade económica para a realização de um primeiro protótipo, para esse trabalho pretende-se também o envolvimento das diversas entidades consultadas, nomeadamente na identificação de:
  - a) Quais os constrangimentos e quais as funcionalidades que uma aplicação deste tipo deve obedecer para responder a essa atividade económica em particular;
  - b) Quais são os interfaces, o tipo de discurso, as questões específicas que devem ser colocadas;
  - c) Qual a melhor tecnologia para esse primeiro protótipo;
  - d) Pretende-se que o protótipo possa ter - numa primeira entrega - apenas funcionalidade informativa (ex. após um conjunto simples de questões listando todas as licenças e/ou formalidades que o requerente deve submeter para dar resposta ao seu problema em particular);
  - e) É no entanto requisito que na sua versão final esse protótipo tenha já algum nível de interatividade com outros sistemas (ex. na forma como são colocadas as questões - com o acesso





por exemplo a mapas ou algum tipo de localização geográfica; na capacidade de integrar com as restantes aplicações afetas ao portal - nomeadamente com o fluxo “carrinho de compras > orquestrador” referido anteriormente);

3. Este projecto será acompanhado de perto por uma equipa da AMA especializada nas técnicas e metodologias aqui referidas.
4. Esta aplicação deverá tirar o máximo partido da aplicação CES já disponível, quer nos serviços já parametrizados, quer na identificação de novos serviços que não estando identificados possam ser necessários para uma maior granularidade e adequação da resposta final ao empresário.
5. Deverão também ser previstos serviços em áreas de atividade em que não é necessário licenciar, mas que é todavia recomendável informar que algum tipo de licenciamento possa não ser necessário.

### **Componente transaccional (acesso a serviços)**

#### **Acesso a serviços da justiça**

1. O acesso aos serviços da justiça deverá restringir-se ao desenvolvimento de um interface que melhor permita navegar a lista de serviços já existente e, uma vez seleccionado um serviço pelo utilizador, a integração do interface actual desse serviço da forma que melhor permita a experiência de utilização pretendida.

#### **Acesso a serviços na componente “Balcão do Empreendedor+”**

1. O acesso a serviços na componente “Balcão do Empreendedor+” é efectuado através da componente interativa descrita no ponto “Lista de Serviços a Realizar” do presente caderno de encargos, devendo ser prevista a integração da PSC após a selecção (pelo utilizador final) do (s) serviço (s) pretendido (s), e a sua autenticação no portal.

#### **Acesso a serviços através da área reservada**

1. O acesso a serviços através da área reservada deverá ser efetuado tal como descrito em “Plataforma de Serviços Comum” do presente caderno de encargos.

### **Área Reservada da Empresa**

1. Uma parte importante na definição do Point of Single Contact nacional passa pela disponibilização de um conjunto de ferramentas apenas disponíveis após autenticação, e que permitam uma gestão mais





- detalhada e personalizada dos serviços, quer já submetidos, quer em curso, à administração pública;
2. O atual Dossier Eletrónico da Empresa (DEE), ainda que tenha servido nos últimos anos como o ponto focal do Balcão do Empreendedor a respeito da consulta e recuperação de processos submetidos ou de informação pelos empresários carece de um conjunto adicional de funcionalidades que é incompatível com a sua arquitetura atual;
  3. Dessa forma, é âmbito do presente procedimento a redefinição (em forte alinhamento com o projecto “Portal do Cidadão +”) de uma área reservada, com o seguinte conjunto (não exaustivo) de funcionalidades:
    - a) Implementação de mecanismo de Single Sign On (SSO) recorrendo à plataforma “autenticação.gov.pt” para interação com outros sites ou portais (ex. projecto “Portal do Cidadão+”, serviços do Instituto de Registos e Notariado - IRN);
    - b) Integração na área reservada definida no projecto “Portal do Cidadão+”;
    - c) Interface que permita a interação com a Plataforma de Serviços Comum (PSC) listando quais os serviços submetidos ou em curso que um determinado utilizador tem a permissão de consultar, bem como o acesso a essa consulta ;
    - d) Identificação e disponibilização dos serviços mantidos pelo Instituto de Registos e Notariado que dizem respeito à manutenção do ciclo de vida da empresa (para empresas já constituídas);
    - e) Integração do interface da área reservada disponibilizada por esses serviços com o interface a desenvolver no presente procedimento;
  4. Deverá também ser equacionada a integração com o projeto Bolsa de Documentos do cidadão;
  5. Deverão ser também analisadas e implementadas (se relevante) outras funcionalidades menores existentes na versão atual do DEE, e as quais se considere pertinente manter;
  6. Os desenvolvimentos deste módulo, e os seus entregáveis deverão estar em alinhamento com os desenvolvimentos para o restante website.

### **Descrição de plataformas relevantes para o projecto**

#### **"Portal do Cidadão+"**

1. O projecto "Portal do Cidadão+" (em curso) tem como visão estratégica tornar o Portal do Cidadão mais simples e acessível a todos os que procuram a prestação de serviços públicos *online* e a informação sobre os mesmos, com especial atenção à experiência global de utilização encontrando-se no seu âmbito mais do que a definição da arquitetura, a definição de interfaces gráficas e experiência de utilização para todo o Portal independentemente do meio ou canal de acesso.
2. Não obstante, e tal como referido anteriormente, a componente dedicada à empresa e ao





empreendedorismo, pela sua especificidade leva a um conjunto mais específico de *stakeholders* bem como a cuidados e necessidades que extravasam o âmbito do projecto "Portal do Cidadão+".

3. Dessa forma, ainda que seja requisito o alinhamento gráfico e de layout corporativo com esse novo portal, deverá ser desenvolvido como âmbito do presente procedimento o interface que melhor se adequa à tipologia de serviços (informacional, interativo, transaccional) que se pretendem disponibilizar às empresas.

#### **Plataforma de Serviços Comum (PSC)**

1. A Plataforma de Serviços Comum é uma aplicação desenvolvida e mantida pela AMA que permite a gestão da submissão de serviços transaccionais (com recurso a formulários eletrónicos, cálculo de taxas, gestão de pagamentos e tramitação de procedimentos administrativos associados).
2. Esta plataforma aceita como *input* de aplicações externas a lista de serviços a realizar, e o conjunto de dados que possam ter sido recolhidos aquando do processo de enquadramento para chegar ao código de serviço pretendido;
3. Em casos em que os serviços selecionados estejam relacionados com alteração de dados de processos existentes na entidade competente, pode haver a necessidade de recolher informação adicional junto dessa entidade (via Plataforma de Interoperabilidade), devendo os dados recolhidos também ser usados como *input* na invocação da Plataforma de Serviços;
4. Esta plataforma, desenhada em modelo Software as a Service, atualmente em operação na versão atual do "Balcão do Empreendedor" na sua versão 1.0, está a ser reformulada para uma nova versão.
5. Sendo que é visto como um risco operacional a migração de processos em curso entre versões da PSC, e sendo que o lançamento da nova versão coincidirá (em grande parte) com o alguns dos entregáveis descritos no presente procedimento, prevê-se a necessidade de um planeamento cuidado na forma como o *website* "Espaço Empresa" permitirá o acesso a diferentes versões dessa plataforma durante o período de transição (que se espera seja curto).

#### **Enterprise Service BUS (ESB)**

1. A AMA dispõe, na sua arquitetura aplicacional interna, de um ESB (WSO2) que poderá - e deverá - ser utilizado como mecanismo de conexão, e camada de abstração entre as diversas aplicações aqui referidas.

#### **Catálogo de Entidades e Serviços (CES)**

1. O CES é uma aplicação desenvolvida pela AMA, e tendo por base o Core Public Service Vocabulary. Trata-se de uma aplicação disponibilizada em modelo Software as a Service e que dispõe de uma API que permite a







consulta por via eletrónica de toda a informação disponível:

- a) Sobre as Entidades da AP parametrizadas;
  - b) Sobre os Serviços Públicos definidos;
  - c) Sobre as diversas associações entre Entidades e Serviços;
  - d) Sobre todos os metadados adicionais que constituem a definição de um Serviço;
2. O modelo de dados desta plataforma é flexível o suficiente para que possam ser adicionados eventuais requisitos emanados do presente procedimento.

