

# CONCURSO PARA APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS

**AVISO N.º 01/SAMA2020/2016**

## SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (SAMA2020)

**OPERAÇÕES DE MODERNIZAÇÃO (PI 2.3) E CAPACITAÇÃO (PI 11.1)  
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**(OPERAÇÕES PRÉ-FORMATADAS)**

**PRIORIDADES E PARÂMETROS ESTRUTURANTES A  
RESPEITAR PELOS BENEFICIÁRIOS, NO ÂMBITO DAS  
OPERAÇÕES A CANDIDATAR**



## Índice

Operação Pré-formatada 1: Prestação Digital de Serviços Públicos para disponibilização nos Espaços de Cidadão .....	3
Operação Pré-formatada 2: Prestação Digital de Serviços Públicos para disponibilização no Portal do Cidadão, no Balcão do Empreendedor ou em Pontos Únicos de Contacto .....	13
Operação Pré-formatada 3: <i>Single Sign-on</i> na prestação de serviços com utilização do serviço “autenticação.gov” .....	33
Operação Pré-formatada 4: Medidas Transversais de Racionalização das TIC .....	46

## Operação Pré-formatada 1: Prestação Digital de Serviços Públicos para disponibilização nos Espaços de Cidadão

### 1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

#### A. Enquadramento

O Espaço do Cidadão é um balcão único de atendimento onde os cidadãos podem aceder aos serviços digitais disponibilizados pela Administração Central. A massificação do acesso aos serviços digitais da Administração Pública resulta da concretização da política “Digital por Regra”, ou seja, todos os serviços públicos que possam ser prestados digitalmente, estarão disponíveis *online*. A interação dos cidadãos com o Estado será feita preferencialmente por meios digitais de forma a reduzir tempos de espera e custos de contexto e de forma a aumentar a eficiência e produtividade dos trabalhadores da Administração Pública.

Os Espaços do Cidadão constituem-se enquanto rede de atendimento aos cidadãos, com base na constituição de parcerias entre a administração central e outras entidades, preferencialmente as autarquias, para a prestação dos serviços *online*, assistida por funcionários qualificados: os mediadores de atendimento digital.

O Espaço do Cidadão é um ponto único de contacto para prestação de serviços públicos *online* onde os cidadãos são atendidos por funcionários previamente formados pela AMA, visando apoiar os cidadãos a beneficiar dos serviços digitalizados.

O Espaço do Cidadão é a âncora da rede nacional de atendimento digital assistido, que potencia o uso das TIC, assegurando o apoio à prestação de serviços públicos digitais, através de segundas linhas de atendimento das entidades públicas prestadoras de serviços, com o objetivo de responder a dúvidas que os próprios mediadores de atendimento digital possam ter. Desta forma, a rede de Espaços do Cidadão é complementar à rede de Lojas do Cidadão (atuais e futuras), a disseminar pelo território

nacional numa lógica de proximidade dos utilizadores, em especial dos que se encontram em territórios com baixa densidade populacional.

Assim, o modelo subjacente aos Espaços do Cidadão tem como principais objetivos:

- 1) Servir melhor o cidadão, proporcionando-lhe um modelo de atendimento mais conveniente, rápido e através de parcerias entre a Administração Central e Local;
- 2) Promover a colaboração entre a Administração Central e outras entidades, mediante parcerias com entidades da administração central, da administração local (municípios e freguesias), do terceiro setor, de associações empresariais e de outras entidades privadas prestadoras de serviços de interesse público, visando uma implementação no território nacional tão capilar quanto possível, para potenciar a utilização de serviços públicos *online*;
- 3) Disponibilizar junto das pessoas todos os serviços públicos que venham a ser disponibilizados eletronicamente pela Administração Central;
- 4) Reforçar a coesão territorial e social: a rede de Espaços do Cidadãos pretende majorar os territórios de baixa densidade populacional, promovendo a coesão territorial e social;
- 5) Aumentar a qualidade da prestação de serviços públicos: pretende-se transpor a experiência das Lojas do Cidadão, enquanto ponto único de contacto com a Administração, para a nova era digital com o modelo de atendimento digital assistido;
- 6) Combater a infoexclusão: o atendimento preconizado para os Espaços do Cidadão promove a literacia digital.

## B. Serviços a Disponibilizar no Espaço do Cidadão

Os serviços estão disponíveis electronicamente através da sua integração numa plataforma tecnológica (*software*), desenvolvida e gerida pela AMA, assente em tecnologia *opensource*, que permitirá um melhor acesso aos serviços digitais.

Os serviços disponíveis no catálogo dos Espaços do Cidadão são de interesse público, considerando tanto entidades da Administração Central e Local, como entidades privadas.

### 1.1. OBJETIVOS

A presente operação visa integrar os sistemas dos organismos com a plataforma de Mediação de Cidadania do Espaço Cidadão (EC-MC), aplicação de gestão de interações, que funciona como bancada de trabalho do Mediador de Cidadania no contexto do Espaço do Cidadão.

Para além da integração com o sistema EC-MC, o organismo poderá ainda integrar com o módulo de gestão de fluxos financeiros (sistema EC-FI), desmaterializar eventuais serviços a disponibilizar no EC e promover a adequação dos sistemas centrais do organismo para suporte às alterações.

O beneficiário deverá disponibilizar toda a informação necessária à avaliação da operação, nomeadamente entregando a seguinte documentação:

- Arquitetura e especificações técnicas e funcionais;
- Identificação de recursos (humanos, técnicos/tecnológicos) envolvidos na prestação;
- Descrição das atividades e seus objetivos;
- Calendarização.

## 1.2. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

### 1.2.1. ATIVIDADES

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

- Atividade 1 - Efetuar levantamento detalhado de requisitos do processo/serviço/documento(s);
- Atividade 2 - Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica:
  - a) Consumo de *webservices*;
  - b) Utilização de janela de integração;
- Atividade 3 - Proceder à reengenharia e desmaterializar o processo/serviço/documento(s);
- Atividade 4 - Implementar solução, concretizando, nomeadamente:
  - a) Verificação de integração no EC-MC;
  - b) Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade;
- Atividade 5 - Avaliar a necessidade de alterações legislativas;
- Atividade 6 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes;
- Atividade 7 - Concretizar o *roll out*, nomeadamente:
  - a) Implementação de ações corretivas resultantes de testes;
  - b) Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados;

- c) Acompanhamento de lançamento;
- d) Disponibilização de entregáveis (relatório de projeto);
- Atividade 8 - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários.

### 1.2.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo limite de implementação é de 12 meses.

Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas semanais e contagem de tempo decorrido desde o início da operação, em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

### 1.3. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

Limite de investimento por operação de €150 mil.

### 1.4. DESPESAS ELEGÍVEIS

- Atividades 1 a 7 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Atividade 4 - Aquisição de equipamento informático expressamente para a operação e aquisição de *software* expressamente para a operação;
- Atividade 8 - Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- Comum a todas as atividades - Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

## 1.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

### 1.5.1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Serão valorizadas, em matéria de pontuação do MO, as operações inscritas na medida “Novos Serviços nos Espaços do Cidadão” do Simplex+ 2016.

### 1.5.2. ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas devem ser demonstrados:

- Racionalização dos centros de dados e computação em nuvem na Administração Pública - cumpridos os requisitos ao nível da segurança de informação, características técnicas do sistema e pronúncia positiva da Rede Operacional de Serviços Partilhados TIC da Administração Pública (RSPTIC), determinar o impacto na redução da despesa com as TIC e o aumento da qualidade do serviço prestado pela utilização de plataforma partilhada para a Administração Pública:
  1. *Software* fornecido como um Serviço (*SaaS*);
  2. Plataforma de *Software* Base fornecido como um Serviço (*PaaS*);
  3. Infraestrutura fornecida como um Serviço (*IaaS*);
  4. Serviços de alojamento (*Housing*).
- Interoperabilidade na Administração Pública - determinar o grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - grau de utilização/despesa, na operação, de:

1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais;
  2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos.
- Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - grau de adesão/despesa da operação com a estratégia de consolidação dos serviços eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam:
    1. Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto, Balcão do Empreendedor e Portal do Cidadão;
    2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
    3. *Gateway* de SMS da Administração Pública (GAP).
  - Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas;
  - Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software open source* na Administração Pública;
  - Administração aberta e novos canais de atendimento - grau de contribuição/despesa da operação para a implementação de um programa de Administração Aberta que permita a publicação e agregação, em formatos reutilizáveis, de informação produzida pela Administração Pública (dados.gov.pt) e potenciar a utilização de canais alternativos de atendimento;

- Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - evidenciar que as normas/despesas utilizadas na operação estão em conformidade com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho).

## 2. FORMA DE ADESÃO

A adesão a esta operação implica que o organismo promotor se proponha integrar um ou vários dos seus sistemas na plataforma de Mediação de Cidadania do Espaço Cidadão (EC-MC), com o objetivo de disponibilizar serviços nos Espaços de Cidadão, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

## 3. FICHA DE ADESÃO

### 3.1. NÍVEL DE ADESÃO

Deverá selecionar o nível de adesão pretendido, nomeadamente:

Nível de Adesão	S/N
Integração de serviço*	
Módulo de gestão de fluxos financeiros	
Desmaterialização de serviço	
Adequação dos sistemas centrais	

\* Obrigatório

### 3.2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO ATUAL DOS SERVIÇOS

Deverão claramente ser identificados os serviços a disponibilizar, os seus destinatários, e a forma como o serviço é atualmente disponibilizado.

Serviço	Destinatários		Forma como o serviço é disponibilizado e nível de desmaterialização
	Descrição	Quantificação	
Ex: Renovação de Cartas de condução	Condutores	500.000	Apenas nos serviços de atendimento do IMT. Processo não se encontra desmaterializado.

### 3.3. CARATERIZAÇÃO ADICIONAL

<b>Arquitetura e especificações técnicas e funcionais dos sistemas a desenvolver</b>
<b>Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa)</b>
Deverá ser apresentado o plano detalhado, evidenciando como cada operação será objeto de comunicação e divulgação.
<b>Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos</b>
<b>Equipa de projeto</b> - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, competências e responsabilidades, na fase de execução e de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação da operação, devendo ser identificado um ponto focal na entidade, responsável por articular questões ligadas à implementação da operação.
<b>Formação</b> - Deverá ser apresentado detalhe relativo a cada uma das ações de formação necessárias, com fundamentação da necessidade face aos objetivos da operação.

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento			
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
1 - Efetuar levantamento detalhado de requisitos do processo/serviço /documento(s)			Serviços	€145 mil		
2 - Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica: a) Consumo de <i>webservices</i> ; b) Utilização de janela de integração;			Serviços			
3 - Proceder à reengenharia e desmaterializar o processo/serviço/documento(s)			Serviços			
4 - Implementar solução, concretizando, nomeadamente: a) Verificação de integração no EC-MC; b) Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade;			Serviços <i>Hardware</i> <i>Software</i>			
5 - Avaliar a necessidade de alterações legislativas			Serviços			
6 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes			Serviços			
7 - Concretizar o <i>roll out</i> , nomeadamente: a) Implementação de ações corretivas resultantes de testes; b) Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados; c) Acompanhamento de lançamento; d) Disponibilização de entregáveis (relatório de projeto);			Serviços			
8 - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários.			Promoção e divulgação		€5 mil	

## Operação Pré-formatada 2: Prestação Digital de Serviços Públicos para disponibilização no Portal do Cidadão, no Balcão do Empreendedor ou em Pontos Únicos de Contacto

### 1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

#### A. Enquadramento

O Portal do Cidadão foi lançado a 16 de março de 2004 pela UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, tendo passado para a gestão da AMA, que assumiu as competências de Governo Eletrónico. Dois anos mais tarde foi lançado o Portal da Empresa. Em março de 2015 os dois portais foram integrados num único - o novo Portal do Cidadão, concentrando todos os serviços dedicados a cidadãos e empresas numa única plataforma.

A nova plataforma permitiu que o portal se tornasse numa ferramenta:

- Mais simples - foca-se na pesquisa utilizando um robusto motor que permite um acesso rápido e simples à informação pretendida, apresentando um *design user friendly*, podendo o acesso à informação e aos serviços públicos ser efetuado em português, inglês e espanhol;
- Mais rápida - exhibe os resultados da pesquisa de forma imediata e organizada por relevância de resultados, com *links* diretos para os serviços mais procurados;
- Fácil acesso - adapta-se a diferentes tipos de dispositivos (*desktops, smartphones, tablets*, etc.); está em conformidade com os níveis de 1 WCAG 2.0 AA; faz sugestões de expressões de busca e aplica sinónimos para procurar expressões; incorpora autenticação com identificação eletrónica e Chave Móvel Digital (CMD);
- Mais intuitiva - a informação está organizada segundo temas e eventos de vida;

- Participativa - permite ao utilizador avaliar a informação disponibilizada, comentar cada serviço, partilhar em redes sociais, fazer reclamações, elogios e sugestões.

O Portal do Cidadão facilita o relacionamento entre os cidadãos, empresários e a Administração Pública, sendo este o canal de acesso eletrónico privilegiado pelo Estado para acesso à informação e prestação de serviços públicos eletrónicos. O Portal pode definir-se como o ponto único de acesso para executar *online* os serviços disponibilizados pela Administração Pública, assim como consultar informações ou conteúdos diversos.

Sempre que necessário, o Portal encaminha os seus utilizadores para *sites* onde é possível interagir diretamente com a entidade prestadora do serviço no sentido de concluir os seus pedidos.

## **B. Subprojetos a implementar no âmbito do Portal do Cidadão e Balcão do Empreendedor**

### **Subprojeto A - Desmaterialização de serviços e adesão à plataforma *iAP***

A Estratégia da Digitalização de Serviços, consagrada pelos Decretos-Lei n.º 73/2014 e 74/2014, de 13 de maio, vem reforçar junto dos cidadãos, empresas e administração pública, a relevância que o Portal do Cidadão tem no acesso à informação e à prestação de serviços públicos eletrónicos. Neste contexto foi decidido que todos os requerimentos apresentados aos serviços públicos podem ser submetidos eletronicamente pelo balcão único, ou seja, o Portal do Cidadão. Estes diplomas legais determinam ainda que a informação deve ser devidamente organizada pelos serviços e organismos da Administração Pública, que a devem manter atualizada, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.

Atualmente, o Portal do Cidadão apresenta mais de 1600 serviços, disponibilizados por um total de 600 organismos e entidades públicas. Entre estes, destacam-se: alteração de

morada do Cartão de Cidadão ou outras entidades, pedido de certidões *online*, criação da Empresa Online, pedidos vários relativos ao registo comercial, Licenciamento Zero, Sistema da Indústria Responsável e registos de Alojamento Local.

### **Subprojeto B - Documentos do Cidadão (DdC)**

“Documentos do Cidadão” é uma solução *online* que tem como objetivo global disponibilizar (enviar e/ou partilhar), receber, armazenar e gerir documentos eletrónicos/digitais.

Esta solução pretende assumir-se como um repositório documental central *online*, garantindo a disponibilização segura de documentos, a certificação de documentos e a notificação dos utilizadores em relação à evolução do estado dos documentos na plataforma.

Para aderir, o cidadão ou agente económico apenas necessita de ser utilizador registado no Portal do Cidadão, utilizando depois o Cartão de Cidadão (CC), a Chave Móvel Digital (CMD) ou certificado profissional para se autenticar e aceder à sua área reservada dos DdC.

### **Subprojeto C - Alteração de Morada uma só vez**

O Serviço de Alteração de Morada existe no Portal do Cidadão desde 2004, tendo sido fortemente ampliado com a disponibilização do serviço de Alteração de Morada no Cartão de Cidadão. Tendo em conta a sua utilidade e evolução tecnológica das entidades públicas e privadas, é altura de renovar este serviço, conferindo-lhe maior usabilidade, mecanismos de segurança e envolvendo mais entidades de relevo para o cidadão, que, deste modo, deixará de percorrer os *sites* e balcões de atendimento de múltiplas entidades com que diariamente se relaciona.

O novo Serviço de Alteração de Morada deverá ter por base a Alteração de Morada de Cartão de Cidadão, sempre que necessário e útil, permitindo de igual modo a alteração de dados por cada entidade autonomamente. Cada cidadão poderá não só alterar a morada, como também, alterar morada de contacto ou apenas informar entidades da sua situação atual.

### **Subprojeto D - Reclamações, Elogios e Sugestões (RES)**

O “RES” visa criar um sistema de gestão de reclamações, elogios e sugestões desmaterializado onde o cidadão possa acompanhar o percurso da reclamação e simultaneamente as entidades públicas possam tratar o processo em *backoffice* numa única plataforma comum a todos os organismos que queiram aderir bem como obter informação estatística quanto aos processos tratados.

Em resultado da análise da informação estatística disponível na plataforma poderão ser implementadas medidas corretivas com vista à melhoria contínua.

A presente solução inclui três etapas:

- I) a entrada de elogios, sugestões e reclamações na plataforma “RES” através de *eform* preenchido pelo utente;
- II) o respetivo tratamento em *backoffice* por parte das entidades através de processos e *workflows* automáticos, conforme requisitos legais;
- III) o arquivamento de dados e disponibilização de informação estatística.

### **Subprojeto E - Balcões Únicos**

Nos últimos anos temos assistido à proliferação de balcões únicos eletrónicos que, apesar de todas as vantagens, continuam a dar uma visão espartilhada da prestação de serviços.

Esta operação pretende conferir à prestação eletrónica de serviços um acesso único por via do Portal do Cidadão, permitindo que o cidadão possa, por um único ponto, submeter pedidos diferentes e acompanhar a sua evolução, bem como obter um conjunto de informação relevante de acordo com o evento de vida respetivo.

### 1.1. OBJETIVOS

A operação pré-formatada visa a implementação de cinco subprojetos, podendo ser implementados autonomamente ou constituindo uma operação única com 5 componentes que se complementem:

#### **Subprojeto A - Desmaterialização de serviços e adesão à plataforma iAP**

Ações de digitalização, desmaterialização e ou prestação digital de serviços públicos de forma integrada e totalmente desmaterializada, tendo como premissa a integração da informação e dos serviços privilegiando a utilização da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (iAP) e a disponibilização de serviços eletrónicos no Portal do Cidadão.

Poderão ser apoiadas ações de diagnóstico e avaliações de impacto regulatório que visem a simplificação legislativa e racionalidade processual, análise funcional e de reengenharia dos processos, bem como a integração de sistemas de informação via iAP para partilha da informação.

No caso de os serviços eletrónicos já existirem nos *websites* das entidades, poderá ser apoiado o diagnóstico e reengenharia de processos ou apenas a total desmaterialização do processo de forma integrada por via da iAP, assegurando assim que os cidadãos e agentes económicos sejam dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à sua obtenção. Deve ainda ser promovida a criação de certidões permanentes *online* ou

mecanismos de consulta de dados eletrónicos por via da plataforma iAP, reduzindo-se ao mínimo a necessidade de entrega de documentos instrutórios por parte dos cidadãos.

### **Subprojeto B - Documentos do Cidadão (DdC)**

Integração num repositório documental central *online* - Portal do Cidadão, garantindo a disponibilização segura de documentos, a sua certificação e a notificação dos utilizadores em relação à evolução do estado dos documentos na plataforma.

A solução em apreço permitirá às entidades da Administração Pública, obter vários benefícios específicos, diretos ou indiretos, nomeadamente:

- a) Assumir-se como plataforma *standard* e ponto central de partilha de documentação com cidadãos e outras entidades que os solicitem;
- b) Garantir as melhores práticas em termos aplicativos, funcionais, de segurança e de usabilidade;
- c) Permitir maior celeridade na relação da Administração Pública com os cidadãos e agentes económicos, assegurando facilidade de obtenção de documentação, maior rapidez e comodidade na obtenção e tramitação relacionada com serviços públicos;
- d) Garantir certificação de assinatura digital, desmaterialização dos processos e maior agilidade na tramitação dos mesmos;
- e) Assegurar interoperabilidade, através de recurso à plataforma iAP;
- f) Assegurar poupança de recursos e promover o alinhamento com as medidas do PGETIC, através, por exemplo, da desmaterialização de processos (M14);
- g) Promover uso de assinatura eletrónica na documentação, com certificado digital, através de integração com Autenticação.gov;
- h) Estabelecer-se como ponto de partida para o *only once* como prática na Administração Pública e promover uma política de proximidade com os cidadãos/agentes económicos.

### Subprojeto C - Alteração de Morada uma só vez

O subprojecto visa que os organismos associem o processo de alteração de morada nos seus sistemas à alteração de morada no Cartão de Cidadão, recebendo o serviço não só a morada temporária registada pelo cidadão, mas igualmente a morada securizada (o cidadão confirma a nova morada após ter recebido a carta nesta nova morada), o que garante a ligação entre o Cidadão e a morada a alterar.

A adesão ao Sistema de Alteração de Morada pode ser feita de duas formas:

1. Adesão ao Sistema de Alteração de Morada (SAM) do Portal do Cidadão com receção da Morada através de *webservice* simples via iAP;
2. Adesão ao Sistema de Alteração de Morada (SAM) do Portal do Cidadão com receção da Morada Securizada via circuito alteração de morada do Cartão do Cidadão.

Através desta nova funcionalidade é possível às entidades receberem a notificação de alteração de morada via *webservice* através da iAP e sempre que o Cidadão efetue a alteração de morada no Cartão do Cidadão, desde que este autorize a transmissão dessa informação. De forma a ser possível a notificação através do aproveitamento do mecanismo de alteração de morada no Cartão de Cidadão é necessário que as entidades federem os seus utilizadores no mecanismo de Federação de Identidades, pois só desta forma têm a garantia de ser notificados quando existe uma alteração de morada para um dos seus utilizadores/clientes.

As entidades que desejem usufruir deste sistema devem indicar qual o objetivo e os benefícios que esperam alcançar com a sua utilização e quais os sistemas de informação que irão beneficiar desta informação.

De salientar que este serviço apenas se aplica nos casos em que já existe um registo/contrato prévio com os cidadão, não podendo ser usado para primeiro registo ou rescisões. Devem também as entidades descrever o modo em que este processo atual

ocorre e se têm algum dado/requisito particular para o processo de alteração de morada e assegurar, após a entrada em produção, a contínua manutenção da ligação via iAP.

### **Subprojeto D - Reclamações, Elogios e Sugestões (RES)**

O subprojeto em apreço tem como objetivo apoiar os organismos:

- a) Na implementação de soluções de desmaterialização das reclamações, elogios e sugestões em papel e a aquisição de equipamentos e serviços de implementação para *upload* para a plataforma “RES” dos processos físicos;
- b) No desenvolvimento de soluções de interligação de plataformas próprias, caso existam, à plataforma “RES” da Administração Pública gerida pela AMA, com o objetivo de encaminhar os processos tratados pelos organismos para o sistema da AMA.

Este subprojeto apresenta duas possibilidades de adesão junto da AMA, consoante disponham ou não de uma plataforma própria para acolher os elogios, sugestões e reclamações relativos aos serviços que prestam.

Está previsto um processo *end-to-end* que abarca as etapas I a III supra referidas, com adesão obrigatória das entidades que não tenham plataforma própria para acolher os elogios, sugestões e reclamações, e um processo para entidades com plataforma própria com adesão facultativa pelas entidades nas etapas I (entrada da reclamação na plataforma da entidade pública cumprindo os requisitos de *eform* definidos pela AMA) e II (tratamento em plataforma própria), mas obrigatória na etapa III (integração de informação final na plataforma RES na etapa arquivo).

Sugere-se a autenticação do utente através do Cartão de Cidadão ou Chave Móvel Digital para apresentar elogios, sugestões e reclamações online, sendo que o acesso à plataforma por parte de cidadãos estrangeiros ou de cidadãos que não possuam Cartão de Cidadão poderá ser efetuado através de *username* e *password*. O acesso dos utilizadores das entidades ao *backoffice*, via *webservice*, com vista ao tratamento dos

processos, é feito através do Cartão de Cidadão ou via *login* do organismo (*Active Directory*).

### **Subprojeto E - Balcões Únicos**

Com o presente subprojeto pretende-se que o(s) organismo(s) desenvolvam Balcões Únicos com vista à disponibilização de serviços relacionados com um tema ou evento de vida e com vista à sua integração no Portal do Cidadão, respeitando as suas normas, nomeadamente em termos de navegação, imagem e estrutura de informação.

Os candidatos devem identificar o evento de vida/tema a que pretendem dar resposta, incluindo os serviços e respetiva caracterização, entidades envolvidas, diagnóstico dos sistemas em causa ou a desenvolver, público-alvo, dimensionamento da procura.

## **1.2. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO**

### **1.2.1. ATIVIDADES (comum a todos os subprojectos)**

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

- **Atividade 1 - Diagnóstico e Definição de Requisitos:**
  1. Efetuar levantamento detalhado do processo/serviço/documento(s)/ de evento de vida, do público-alvo, dos serviços e entidades envolvidas
  2. Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica:
    - a) Consumo de *webservices*;
    - b) Utilização de janela de integração.

- Atividade 2 - Análise funcional do(s) serviço(s):
  1. Desenho funcional do serviço (com definição dos subprojectos e modalidades de adesão selecionadas).
- Atividade 3 - Avaliar a necessidade de alterações legislativas;
- Atividade 4 - Desenvolvimento ou alteração de sistemas de informação existentes e *webservice* de integração via iAP, nomeadamente:
  1. Verificação de integração (Portal do Cidadão, Balcão do Empreendedor e iAP) e conectividade via *webservices* ou janela de integração e Obtenção de Conteúdos via *webservice* da Entidade;
  2. Desenvolver *webservice* para integração, via iAP, com o Portal do Cidadão, criando mensagens ajustadas à necessária comunicação com o cidadão (pedido recebido, alteração efetuada, erro, etc);
  3. Proceder à reengenharia e desmaterializar o processo/serviço/documento(s);
  4. Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade;
  5. Presença no Portal do Cidadão, incluindo a aprovação do conteúdo/serviço pela equipa do Portal do Cidadão;
  6. Parametrização de *layout* de site/portal de serviços da entidade.
- Atividade 5 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes validados pela AMA.
- Atividade 6 - Testes de aceitação do(s) serviço(s) eletrónico(s).
- Atividade 7 - Concretizar o *rollout*, nomeadamente:
  1. Implementação de ações corretivas resultantes de testes;
  2. Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados;
  3. Acompanhamento de lançamento (pilotagem);

4. Disponibilização de entregáveis (relatório de projeto);
- Atividade 8 - Participar em ações de formação/capacitação;
  - Atividade 9 - Ações de divulgação - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários.

### 1.2.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo máximo de implementação é de 18 meses, com exceção das operações que apenas contemplem a adesão aos subprojetos B, C e/ou D, cujo prazo de implementação é de 12 meses.

Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas semanais e contagem de tempo decorrido desde o início da operação, em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

### 1.3. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

- Subprojeto A: €200 mil
- Subprojeto B: €70 mil
- Subprojeto C: €75 mil
- Subprojeto D: €70 mil
- Subprojeto E: €300 mil
- Total: €500 mil

#### 1.4. DESPESAS ELEGÍVEIS

##### Para todos os subprojetos

- Atividade 1 a 3 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria
- Atividade 4 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria; aquisição de equipamento informático e aquisição de *software* expressamente para a operação
  - Apenas para o subprojeto D - Reclamações, Elogios e Sugestões:
    - *Hardware* - Digitalizador para upload de processos físicos com funcionalidade de OCR incorporada (limite elegível - €2.500)
    - Serviços - Desenvolvimento de soluções de interligação de plataformas próprias das entidades à plataforma “RES” da AMA
- Atividade 5 a 7 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria
- Atividade 8 - Despesas com ações de formação, de acordo com a natureza e limites previstos em diploma próprio - até 15% do restante investimento;
- Atividade 9 - Despesas com a promoção e divulgação da operação.

A participação nas ações de formação para utilização de plataformas da AMA, como sejam “Documentos do Cidadão” e “Portal do Cidadão”, é certificada, obrigatória e gratuita, sendo que a disponibilização de credenciais de acesso às mesmas dependerá da conclusão da ação de formação por parte dos elementos designados.

## 1.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

### 1.5.1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Será dada prioridade às operações inscritas no Simplex+ 2016, pelo que deve ser identificada a medida a que corresponde a operação.

### 1.5.2. ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas devem ser demonstrados:

- Interoperabilidade na Administração Pública - grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação. Sempre que aplicável deverá ser assegurada a sindicância de conteúdos entre portais das entidades e Portal do Cidadão via iAP;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - grau de utilização/despesa, na operação, de:
  1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais;
  2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos.
- Cumprimento das *guidelines* relativas a Estrutura de Metainformação para a Interoperabilidade (MIP) e Macroestrutura Funcional (MEF 2.0, estrutura de classificação harmonizada ao 3º nível conforme desenvolvido com a respetiva Secretaria-Geral do Ministério);
- Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - Deverá ser assegurada a adesão da operação com a estratégia de consolidação dos serviços

eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam:

1. Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto, Balcão do Empreendedor e Portal do Cidadão;
  2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
  3. *Gateway* de SMS da Administração Pública (GAP).
- Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas;
  - Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software* *opensource* na Administração Pública;
  - Administração aberta e novos canais de atendimento - grau de contribuição/despesa da operação para a implementação de um programa de Administração Aberta que permita a publicação e agregação, em formatos reutilizáveis, de informação produzida pela Administração Pública ([dados.gov.pt](http://dados.gov.pt)) e potenciar a utilização de canais alternativos de atendimento;
  - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - determinação de que as normas/despesas utilizadas na operação estão em conformidade com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho).

## 2. FORMA DE ADESÃO

A adesão à presente operação implica que o organismo promotor se proponha a disponibilizar serviços eletrónicos no Portal do Cidadão, vinculando-se à informação

supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

### 3. FICHA DE ADESÃO

#### 3.1. NÍVEL DE ADESÃO

Deverá selecionar o nível de adesão pretendido, nomeadamente:

Nível de Adesão	S/N
A. Desmaterialização de serviços e adesão à plataforma iAP	
B. Documentos do Cidadão	
C. Alteração de Morada uma só vez	
D. Reclamações, Elogios e Sugestões	
a. Implementação do RES	
b. Integração de sistema existente com RES	
E. Balcões Únicos	

#### 3.2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO ATUAL DOS SERVIÇOS

Dependendo do nível de adesão deverão ser preenchidos os seguintes quadros:

##### Subprojeto A - Desmaterialização de serviços e adesão à plataforma iAP

Deverão ser identificados os serviços a disponibilizar, ou os sistemas a integrar no Portal do Cidadão, assim como os seus destinatários, e a forma como o serviço é atualmente disponibilizado.

Serviço	Destinatários		Forma como o serviço é disponibilizado atualmente e nível de desmaterialização
	Descrição	Quantificação	
Ex: Renovação de Cartas de condução	Condutores	50.000/ano	Apenas nos serviços de atendimento do IMT. Processo não se encontra desmaterializado.

### Subprojeto B - Documentos do Cidadão

Deverão claramente ser identificados os documentos a disponibilizar no Portal do Cidadão, assim como os seus destinatários, e a forma como o documento é atualmente disponibilizado.

Documentos	Destinatários		Forma como o documento é disponibilizado e nível de desmaterialização
	Descrição	Quantificação	
Ex: Certificado de Habilitações	Licenciados e Mestres	5.000/ano	Apenas na Secretaria da Universidade. Processo não se encontra desmaterializado.

### Subprojeto C - Alteração de Morada uma só vez

Deverão claramente ser identificados os sistemas de informação que terão associado o processo de alteração de morada, assim como os seus destinatários, e a forma como essa alteração é atualmente efetuada.

Sistemas de Informação	Destinatários		Forma como o serviço é disponibilizado e nível de desmaterialização
	Descrição	Quantificação	
Ex: Alteração de morada nas cartas de condução	Condutores	50.000/ano	Apenas nos serviços de atendimento do IMT. Processo não se encontra desmaterializado.

### Subprojeto D - Reclamações, Elogios e Sugestões

Deverão claramente ser identificados os sistemas de informação que terão associada a plataforma RES, assim como os seus destinatários, e a forma como esse processo é atualmente efetuado.

Serviço	Destinatários		Forma como o serviço é disponibilizado e nível de desmaterialização
	Descrição	Quantificação	
Ex: Atendimento ISS nas Lojas do Cidadão	Cidadãos Reclamantes	1.500/ano	Apenas no Livro Amarelo da AP. Processo não se encontra desmaterializado.

### Subprojeto E - Balcões Únicos

Deverão claramente ser identificados os serviços a disponibilizar no balcão único, os seus destinatários, os organismos responsáveis pelos respetivos serviços e que integrarão a operação, assim como a forma como esses serviços são atualmente realizados.

Serviço	Destinatários		Forma como o serviço é disponibilizado e nível de desmaterialização	Serviços/organismo responsável
	Descrição	Quantificação		
Ex: Balcão do Emprego	Trabalhador, Empregadores e Desempregados	500.000/ano	Vários serviços disponibilizados por diferentes entidades, com diferentes níveis de desmaterialização	Oferta de emprego - IEFP Subsídio de desemprego - ISS Direitos do Trabalhador - ACT

### 3.1. CARATERIZAÇÃO ADICIONAL

#### Relatório com levantamento e diagnóstico da situação atual

- Deverá conter obrigatoriamente a descrição dos serviços a integrar e respetivos custos, ou, em alternativa deverá constituir uma atividade da operação.

#### Arquitetura e especificações técnicas e funcionais dos sistemas a desenvolver

- Caraterização do processo de negócio e do modelo de prestação do serviço, fluxos implementados e engenharia do processo
- Estatísticas, nomeadamente de procura/volume, tempos de atendimento e níveis de serviço (se aplicável) - AS IS e TO BE;
- Outros pontos considerados pertinentes

#### Estudo de viabilidade/sustentabilidade

- Volumetria estimada de procura para o(s) processo(s)/serviço(s)/documento(s) a implementar;
- Comparação entre cenário atual e pós-implementação, considerando o custo/benefício, os níveis de poupança estimados (em alinhamento com medidas de PGETIC (<https://tic.gov.pt/> - ex.: M14) e outros ganhos obtidos pela entidade e pelos beneficiários do serviço (cidadão, agente económico);
- Riscos potenciais da implementação;
- Necessidades específicas associadas à implementação;
- Outros pontos considerados pertinentes.

**Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa) do serviço a implementar**

Deverá ser apresentado o plano detalhado.

**Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos**

**Equipa de projeto** - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades quer na fase de execução da operação como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação da operação.

Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação da operação.

**Formação** - Deverá ser apresentado detalhe relativo a cada uma das ações de formação necessárias, com a fundamentação da necessidade face aos objetivos da operação.

Deverá ser realizada ação de formação que capacite um administrador e “n” utilizadores da entidade que aquele designe e que irão operar com os sistemas a desenvolver/integrar.

Sugere-se que o administrador seja o ponto focal na entidade e que o número de utilizadores seja igual ao número de elementos que trabalham no *frontoffice* de atendimento do serviço alvo da operação.

**Meios Técnicos** - Descrição da infraestrutura tecnológica já existente e envolvida na operação.

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento		
	Data de início	Data de fim	Descrição	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
1 - Diagnóstico e Definição de Requisitos			Serviços		
2 - Análise funcional do(s) serviço(s)			Serviços		
3 - Avaliar a necessidade de alterações legislativas			Serviços		
4 - Desenvolvimento ou alteração de sistemas de informação existentes e <i>webservice</i> de integração via iAP			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria; Aquisição de equipamento informático e aquisição de <i>software</i> expressamente para a operação		
5 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes validados pela AMA			Serviços		
6 - Testes de aceitação do(s) serviço(s) eletrónico(s)			Serviços		
7 - Concretizar o <i>rollout</i>			Serviços		
8 - Participar em ação de formação/capacitação			Formação		
9 - Ações de divulgação			Promoção e divulgação		

## Operação Pré-formatada 3: *Single Sign-on* na prestação de serviços com utilização do serviço “autenticação.gov”

### 1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

#### A. Enquadramento

O recurso a meio de autenticação eletrónica é essencial para assegurar interações seguras entre os cidadãos ou agentes económicos e a Administração Pública. Simultaneamente serve também a autenticação eletrónica para assegurar a simplicidade e comodidade dessas mesmas interações.

A identificação eletrónica será cada vez mais crucial para a desmaterialização dos processos de negócio e para fomentar a produtividade através do trabalho em mobilidade. Adicionalmente, as novas evoluções permitirão uma maior acessibilidade aos serviços eletrónicos, como é o caso da autenticação e da assinatura eletrónica, com maior proximidade ao Cidadão, e com uma usabilidade mais apropriada e intuitiva.

O “Autenticação.Gov” surge da necessidade de identificação unívoca de um utilizador perante sítios na *Web*. Cabe a esta solução o processo de autenticação e o fornecimento dos atributos do utilizador necessários a que cada entidade possa efetuar a identificação do utilizador.

O “Autenticação.Gov”, em conjunto com o Cartão de Cidadão, também permite fazer uso da funcionalidade de Federação de Identidades da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública para a identificação setorial de um Cidadão, *id est*, a obtenção dos seus identificadores junto das entidades participantes da iniciativa do Cartão de Cidadão. É também responsável pela gestão dos vários fornecedores de atributos disponíveis e possui uma estreita ligação com a infraestrutura de chave pública do Cartão de Cidadão (PKI), com o intuito de manter elevados níveis de segurança e privacidade no processo de autenticação e identificação.

Através do “Autenticação.Gov” é possível a criação de credenciais comuns a todos os *websites* da Administração Pública, assegurando que o utilizador se necessita de autenticar apenas uma única vez para executar um ou vários serviços que podem ser iniciados em portais transversais (como o Portal do Cidadão).

Permite também proceder à autenticação de um utilizador com recursos a outros certificados digitais que não o do Cartão de Cidadão, possibilitando e alargando o leque de autenticação disponível para as Entidades que pretendam delegar a autenticação nesta componente.

As principais funcionalidades e objetivos do “Autenticação.Gov” são:

- Identificação setorial com base no Cartão de Cidadão - Baseado na credenciação do cidadão durante a emissão do Cartão de Cidadão, aliado à Federação de Identidades da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública, o processo de autenticação no “Autenticação.Gov” permite a identificação setorial e segura de um Cidadão;
- Disponibilização de atributos setoriais - A utilização do Cartão de Cidadão permite a obtenção de identificadores (NIF, NISS, NSNS) ou outros atributos setoriais, através da utilização da Plataforma de Interoperabilidade;
- Simplificação do processo de autenticação - O processo de autenticação do utilizador pode ser delegado ao “Autenticação.Gov”, que é responsável pela validação de certificados, obtenção de atributos qualificados, devolvendo o valor deste atributos à entidade que solicitou a autenticação;
- Normalização do processo de autenticação - O processo de autenticação é realizado com vários níveis de segurança e qualidade de serviço, dependente do certificado usado na autenticação ou através da Chave Móvel Digital. É garantida a utilização da estrutura de chave pública do Cartão de Cidadão (PKI do Cartão de Cidadão), com recurso à validação OCSP (*Online Certificate Status Protocol*) dos certificados de

autenticação, sempre que esta se encontre disponível. É efetuada a validação contra CRL (*Certificate Revogation List*) para os certificados para os quais o serviço OCSP não se encontre disponível (não é o caso do Cartão de Cidadão);

- O utilizador possui pleno conhecimento e opção sobre os dados a serem fornecidos - O utilizador é parte ativa na transmissão de atributos às entidades que os solicitam. Para que a troca de informação seja realizada, o utilizador tem que dar a sua permissão explícita.

## B. Subprojetos a implementar no âmbito da “Autenticação.gov”

### Subprojeto A - Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital

Simplificar e desmaterializar os processos administrativos, combinar num único cartão os vários meios de identificação e aumentar o nível de segurança e confidencialidade dos dados pessoais são os grandes objetivos do «Cartão de Cidadão». São estes objetivos que tornam o «Cartão de Cidadão» um dos principais catalisadores da estratégia de simplificação administrativa e um dos elementos mais marcantes nas políticas de modernização da Administração Pública.

O «Cartão de Cidadão» combina vários documentos num só: Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, da Segurança Social, do Utente de Saúde e de Eleitor.

Concebido como um verdadeiro certificado de cidadania, o «Cartão de Cidadão» é simultaneamente um documento físico e digital, identificando o cidadão quer presencial quer eletronicamente nos atos em que tal seja necessário. Como documento físico, o «Cartão de Cidadão» permite ao seu portador identificar-se presencialmente de forma segura. Como documento eletrónico, possibilita a identificação sempre que o cidadão utiliza serviços eletrónicos ou tem necessidade de autenticar documentos digitais.

Ao combinar a identificação perante distintos serviços públicos, as suas funcionalidades facilitam a interação multicanal com as diferentes entidades públicas e privadas, independentemente do local onde o cidadão se encontra ou do meio de comunicação que utiliza.

Também a fiabilidade do processo de identificação do cidadão sai reforçada com o novo «Cartão de Cidadão», fornecendo todas as garantias de segurança física e eletrónica, reduzindo os riscos de usurpação da identidade e preservando os direitos de confidencialidade e privacidade dos dados pessoais.

O «Cartão de Cidadão» pretende beneficiar sobretudo a vida do cidadão em todos os aspetos do relacionamento com os serviços públicos. Ao substituir os vários títulos que hoje são necessários à identificação do cidadão perante as distintas instituições, o «Cartão de Cidadão» vem introduzir um novo paradigma de simplicidade e racionalidade na relação com o Estado. Uma simplificação que implica igualmente na forma como o cidadão encara e aborda os próprios serviços públicos. Com o «Cartão de Cidadão», o cidadão passa a dispor da informação de uma forma compreensível e útil. E porque vem fomentar a utilização de serviços eletrónicos, mediante a utilização de mecanismos de autenticação e assinatura digitais, contribui para ajustar os serviços públicos à medida das necessidades do cidadão, da sua agenda e do meio de acesso da sua preferência, seja a *Internet*, o telemóvel, o telefone ou o tradicional balcão.

A salvaguarda dos direitos de privacidade e confidencialidade do cidadão foi um dos aspetos mais privilegiados no desenvolvimento da operação do «Cartão de Cidadão». Sobretudo na sua face eletrónica, que envolve a recolha, armazenamento e tratamento informático de dados, a preocupação foi no sentido de assegurar que o «Cartão de Cidadão» não contem quaisquer dados sobre a situação do seu portador, em termos fiscais, de saúde e de segurança social, que o componente eletrónico não permitirá reconstruir quaisquer facetas da sua vida e que o acesso aos dados pessoais só acontecerá com o seu consentimento expresso.

Também a modernização administrativa beneficia com o novo «Cartão de Cidadão». Entre outros aspetos, permite alinhar os processos de modernização a nível organizacional e tecnológico e contribuir para racionalizar recursos, meios e custos, quer para o Estado quer para o cidadão e para as empresas. Em última análise, a reengenharia e simplificação de processos provocada pelo «Cartão de Cidadão» acabará por beneficiar decisivamente a própria competitividade de Portugal.

A Chave Móvel Digital (CMD) é um serviço de autenticação alternativo, que conta com um conjunto de dados do cidadão, tais como número de telemóvel, PIN da Chave Móvel e código de segurança temporário enviado por SMS ou *e-mail*. Esta Chave Móvel ajudar o cidadão a aceder aos serviços públicos através de um mecanismo de autenticação eficiente e eficaz. A adesão ao serviço Chave Móvel digital é igualmente feita através do serviço Autenticacao.Gov.

### **Subprojeto B - Sistema de Certificação de Atributos Profissionais**

A AMA tem disponível o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais que tira partido da infraestrutura tecnológica de identificação eletrónica - Cartão de Cidadão, cada vez mais disseminado por todos os cidadãos, para possibilitar a utilização do Cartão de Cidadão para a criação de assinaturas digitais e a autenticação em diferentes qualidades, nomeadamente as qualidades profissionais (públicas e privadas).

A certificação de atributos profissionais com o Cartão de Cidadão vem assegurar que sem alterar a infraestrutura e o cartão e garantir que as ordens profissionais e entidades certificadoras mantêm todo o domínio sobre a informação que lhes compete gerir, permitindo este sistema que o cidadão se possa identificar eletronicamente de acordo com os papéis que o mesmo desempenha na sociedade – por exemplo, “Arquiteto”, “Engenheiro”, “Administrador da empresa X”, entre outros.

## 1.1. OBJETIVOS

Assim, a atual operação pré-formatada visa a implementação de dois subprojetos, podendo ser implementados autonomamente ou constituindo uma operação única com 2 fases que se complementam:

### Subprojeto A - Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital

O presente subprojeto visa a disponibilização de serviços a prestar eletronicamente ao cidadão utilizando a CMD, podendo, se necessário, contemplar a reengenharia, simplificação e desmaterialização de processos, internos e externos.

### Subprojeto B - Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

Com este subprojecto pretende-se a implementação de fornecedor de atributos profissionais integrado com o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais, podendo se necessário, contemplar a reengenharia, simplificação e desmaterialização de processos, internos e externos.

## 1.2. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

### 1.2.1. ATIVIDADES (comum aos dois subprojectos)

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

- Atividade 1 - Diagnóstico e Definição de Requisitos
  1. Efetuar levantamento detalhado do processo/serviço/site, do público-alvo, dos serviços e entidades envolvidas;
  2. Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica.

- Atividade 2 - Análise funcional das alterações e/ou desenvolvimento a efetuar: desenho funcional do serviço (com definição dos subprojectos e modalidades de adesão selecionadas).
- Atividade 3 - Desenvolvimento ou alteração de sistemas de informação existentes.
- Atividade 4 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes validados pela AMA.
- Atividade 5 - Testes de aceitação.
- Atividade 6 - Concretizar o *rollout*.
- Atividade 7 - Ações de divulgação - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários.

### 1.2.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo limite de implementação da operação em apreço é de 6 meses. Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas semanais e contagem de tempo decorrido desde o início da operação, em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

### 1.3. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

- Subprojeto A - Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital: €75 mil
- Subprojeto B - Sistema de Certificação de Atributos Profissionais: €75 mil
- Total: €120 mil

## 1.4. LIMITES DE DESPESAS ELEGÍVEIS POR SUBPROJETO

### Subprojeto A - Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital

Nº de *sites* a aderir ao CC/CMD x [€5 mil a €20 mil]

### Subprojeto B - Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

Nº de sistemas a aderir enquanto consumidor do SCAP x fator complexidade de cada sistema x €20 mil + Nº de sistemas a aderir enquanto fornecedor de atributos ao SCAP x fator complexidade de cada sistema x €50 mil.

O fator complexidade de cada sistema deverá ser definido na escala de [0,5 a 1,5] de acordo com a obsolescência da tecnologia e o Nº e complexidade dos atributos a integrar.

## 1.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

### 1.5.1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Será dada prioridade às operações inscritas no Simplex+ 2016, pelo que deve ser identificada a medida Simplex+ 2016 a que corresponde a operação a candidatar.

### 1.5.2. ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas devem ser demonstrados:

- Interoperabilidade na Administração Pública - grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação (sempre que

aplicável deverá ser assegurada a sindicância de conteúdos entre portais das entidades e Portal do Cidadão via iAP);

- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - grau de utilização/despesa, na operação, de:
  1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais;
  2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos.
- Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software* *opensource* na Administração Pública;
- Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - conformidade das normas/despesas utilizadas na operação com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho).

## 2. FORMA DE ADESÃO

A adesão à presente operação implica que o organismo promotor se proponha a disponibilizar serviços a prestar eletronicamente ao cidadão utilizando como mecanismos de autenticação o Cartão de Cidadão, a Chave Móvel Digital e o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

### 3. FICHA DE ADESÃO

#### 3.1. NÍVEL DE ADESÃO

Deverá selecionar o nível de adesão pretendido, nomeadamente:

Nível de Adesão	S/N
A. Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital	
3.1. Cartão de Cidadão	
3.2. Chave Móvel Digital	
B. Sistema de Certificação de Atributos Profissionais	

#### 3.2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO ATUAL DOS SERVIÇOS

Dependendo do nível de adesão deverão ser preenchidos os seguintes quadros:

##### Subprojeto A - Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital

Deverão claramente ser identificados que serviços aderem à Autenticação.gov, assim como os seus destinatários, e a forma como é atualmente feita a autenticação.

Serviço	Destinatários		Forma como é realizada a Autenticação
	Descrição	Quantificação	
Ex: Entrega do IRS	Contribuintes	5.000.000/ano	Para submissão apenas é possível autenticação com <i>User e Password</i>

##### Subprojeto B - Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

Deverão claramente ser identificados os serviços a disponibilizar que requeiram a Certificação de Atributos Profissionais, assim como quem fornece e quem consome os atributos e quem os seus destinatários, e a forma como o serviço atualmente certifica o cidadão com o respetivo atributo.

Serviço	Destinatários do serviço		Fornecedor e consumidor dos Atributos		Forma como o serviço atualmente certifica o cidadão com o respetivo atributo
	Descrição	Quantificação	Fornecedor	Consumidor	
Ex: Entrega de declarações por TOC's no Portal das Finanças	Empresas	500.000/ano	Ordem dos TOC's	Autoridade Tributária	Apenas é possível autenticação com <i>User e Password</i>
Ex: Pedido de Registo de Cessão de Quotas por Advogado	Empresas	50.000/ano	Ordem dos Advogados	IRN	Com certificado digital de advogado

### 3.3. CARATERIZAÇÃO ADICIONAL

<b>Relatório com levantamento e diagnóstico da situação atual</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deverá conter obrigatoriamente a descrição dos serviços que aderem à Autenticação.gov e respetivos custos, ou, em alternativa deverá constituir uma atividade da operação.</li> </ul>
<b>Arquitetura e especificações técnicas e funcionais dos sistemas a desenvolver</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterização do processo de negócio e do modelo de prestação do serviço, fluxos implementados e engenharia do processo</li> <li>Estatísticas, nomeadamente de procura/volume, tempos de atendimento e níveis de serviço (se aplicável) - situação atual e situação futura</li> <li>Outros pontos considerados pertinentes</li> </ul>
<b>Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa) do serviço a implementar</b>
Deverá ser apresentado o plano detalhado.

### Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos

**Equipa de projeto** - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades quer na fase de execução da operação como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação da operação.

Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação da operação.

**Meios Técnicos** - Descrição da infraestrutura tecnológica já existente e envolvida na operação.

Atividades e investimento	Calendarização (1)		Investimento				
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV	
1 - Diagnóstico e Definição de Requisitos	Out-16	Out-16	Serviços	20% do elegível			
2 - Análise funcional do(s) serviço(s)	Nov-16	Dez-16	Serviços	N° de sites a aderir ao CC/CMD x [€ 5 mil a € 20 mil]  N° de sistemas a aderir enquanto consumidor do SCAP x fator complexidade de cada sistema x €20 mil + N° de sistemas a aderir enquanto fornecedor de atributos ao SCAP x fator complexidade de cada sistema x €50 mil.			
3 - Desenvolvimento ou alteração de sistemas de informação existentes	Jan-17	Mar-17	Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria; Aquisição de <i>software</i> expressamente para a operação				
4 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes validados pela AMA	Mar-17	Mar-17	Serviços				
5 - Testes de aceitação do(s) serviço(s) eletrónico(s)	Mar-17	Mar-17	Serviços				
6 - Concretizar o <i>rollout</i>	Mar-17	Mar-17	Serviços				
7 - Ações de divulgação		Mar-17	Promoção e divulgação		10% do elegível		

(1) A calendarização é indicativa. Pode o promotor apresentar em sede de candidatura uma calendarização diferente contudo nunca deve exceder os prazos propostos no modelo apresentado. Caso a atividade de Levantamento e Diagnóstico já tenha sido realizada o promotor deve antecipar as restantes atividades. As atividades de divulgação e formação deverão ser calendarizadas de acordo com os respetivos planos de comunicação e divulgação, e plano de formação propostos.

## Operação Pré-formatada 4: Medidas Transversais de Racionalização das TIC

### 1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

#### A. Enquadramento

O Plano Global Estratégico para a Racionalização e Redução de Custos (PGETIC) com as Tecnologias de Informação e de Comunicação, aprovado por Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2012, de 7 de fevereiro, procura maior eficiência e eficácia das TIC na Administração Pública de modo a permitir a prestação de melhores serviços públicos aos cidadãos e empresas, nomeadamente no âmbito das Medida 2 (racionalização, organização e gestão da função informática), Medida 7 (racionalização de comunicações) e 9 (plataforma de comunicações unificadas), Medida 8 (racionalização dos centros de dados) e 18 (*cloud computing* na administração pública) e Medida 21 (adoção de software aberto nos sistemas de informação do estado).

Estas medidas procuram maior eficiência e a redução com os custos com os serviços TIC, com as comunicações, com as estações de trabalho e com os centros de dados.

#### B. Medidas de Racionalização das TIC no âmbito da operação pré-formatada

##### Subprojeto A - Racionalização da Função Informática

A definição de uma Governança e a racionalização da função TIC a nível das áreas governativas deverá atuar como catalisador de operações estruturantes de racionalização tecnológica, modernização administrativa e de interoperabilidade entre os sistemas e organismos que as compõem e permitirá melhor gerir os recursos humanos, financeiros e técnicos disponíveis, disponibilizar serviços transversais a cada uma das áreas

governativas e assim melhor rentabilizar a capacidade e a qualidade dos serviços TIC prestados.

Pretendem-se atingir os seguintes objetivos:

- 2017: Formalização das orgânicas (intra) Ministeriais de Governação das TIC;
- 2017: Planos anuais de operações e investimentos TIC a nível de cada área governativa - (1º semestre);
- 2017: Implementação de Modelo para a Racionalização da Função TIC em cada área governativa (1º semestre);
- 2017: Publicação de catálogos de serviços, *pricing* e níveis de serviço TIC prestados centralmente por cada área governativa;
- 2018: 40% dos recursos humanos TIC prestam serviços transversais a cada área governativa.

### **Subprojeto B - Racionalização das Comunicações**

Através da implementação das redes de comunicações por área governativa e entre os Ministérios será possível criar uma rede da Administração Pública mais racional, mais segura e mais vantajosa em termos de custos, eliminando inúmeros circuitos ponto-a-ponto que se tornarão desnecessários.

Esta rede deverá suportar um conjunto de serviços alargado, nomeadamente, de dados, de acesso à Internet, de voz, de vídeo e mensagens, assim como outros serviços mais especializados, como, por exemplo, serviços de securização.

Pretendem-se atingir os seguintes objetivos:

- 2016: Todas as áreas governativas estarão ligadas ao Ponto de Troca de Tráfego;

- 2016: 30% dos organismos das áreas governativas racionalizarão as redes de comunicações e consomem serviços de conectividade e de Internet fornecidos transversalmente pelas áreas governativas;
- 2017: 30% das entidades públicas em cada área governativa falarão sem custos dentro da AP;
- 2018: 90% das entidades públicas falarão sem custos dentro da Administração Pública;
- 2019: 90% dos organismos consumirão exclusivamente serviços de conectividade e de Internet fornecidos transversalmente pela respetiva área governativa.

### **Subprojeto C - Disponibilização de Serviços na *Cloud***

Propõe-se rentabilizar a capacidade de Centros de Processamento de Dados existente. Nesse sentido, a criação da nuvem interoperável da Administração Pública permitirá facilitar aos organismos públicos fornecedores a disponibilização *online* a capacidade em excesso, para que aqueles que pretendam usufruir o possam fazer também online numa lógica de *self-service*. Esta nuvem deverá ser capaz de complementar a oferta da nuvem da Administração Pública com oferta dos fornecedores privados sempre que for tecnicamente e economicamente viável do ponto de vista da natureza dos sistemas e dos dados.

Pretendem-se atingir os seguintes objetivos:

- 2017: Centralização em cada área governativa de 40% dos centros de dados/salas técnicas;
- 2017: Redução do número de entidades prestadoras de serviços de *e-mail*, de partilha de ficheiros e de Internet para o máximo de 3 por área governativa (administração direta, indireta e Entidades Públicas Empresariais);

- 2019: Centralização nas áreas governativas de 90% dos centros de dados/salas técnicas (1º semestre).

### **Subprojeto D - Virtualização de *desktops***

Com a desmaterialização dos postos de trabalho e com a disponibilização de acesso a esses postos de trabalho virtuais remotamente através de qualquer dispositivo, abre-se o caminho para inúmeros ganhos de produtividade, como a standardização dos ambientes de trabalho (*desktop* de referência) e redução dos custos com manutenção e suporte, mas também para novos desafios, tais como permitir que colaboradores da Administração Pública executem em qualquer lugar a sua função e as questões que daí resultam para a segurança dos sistemas e dados, por exemplo.

Pretende-se atingir o seguinte objetivo:

- 2018: Piloto de estações de trabalho virtualizadas em cada área governativa.

### **Subprojeto E - Implementação e Migração para Soluções em *Software Livre***

O Estado beneficia em vários eixos pela utilização de soluções de código aberto nos seus sistemas de informação, porque passa a ter acesso e controlo do código das soluções que utiliza, beneficia dos desenvolvimentos efetuados por uma comunidade alargada de contribuidores, entre os quais muitas vezes se encontram outros Estados, e permite que se criem e/ou reforcem competências no próprio Estado e no tecido económico local.

Pretendem-se atingir os seguintes objetivos:

- 2017: Diminuição em 5% das necessidades de aquisição/desenvolvimento por reutilização de aplicações da Administração Pública em cada área governativa;
- 2017: Implementação de soluções de produtividade em *software* aberto em parte das estações de trabalho em cada área governativa;

- 2018: Migração de parte das estações de trabalho para sistema operativo em *Software* de Código aberto em cada área governativa.

### 1.1. OBJETIVOS

Assim, a atual operação pré-formatada visa a implementação de cinco subprojetos, podendo ser implementados autonomamente ou constituindo uma operação única com 5 componentes que se complementam:

#### Subprojeto A - Racionalização da Função Informática

O subprojeto em apreço visa efetuar o levantamento da função informática ao nível das áreas governativas, propor e implementar do modelo de racionalização da função informática e assegurar a integração de soluções de gestão de serviço de IT.

- Efetuar levantamento da função TIC: Caracterizar a nível das áreas governativas a maturidade dos serviços TIC prestados nos organismos e na área governativa, assim como os recursos humanos, técnicos e financeiros associados, detalhando neste ponto, nomeadamente as competências TIC, os custos associados e o *gap* de competências existente. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas TIC ao nível de cada área governativa.
- Propor e implementar Modelo para a Racionalização da Função TIC a nível das áreas governamentais: Definir e implementar em cada área governativa um modelo para a prestação de serviços TIC que inclua, nomeadamente, a organização, *business case*, as competências, o reporte, as competências necessárias, o catálogo de serviços, o plano de migração dos recursos, a monitorização e as normas comuns. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas TIC ao nível de cada área governativa.

- Definir e implementar modelo de integração das soluções de Gestão de Serviço de IT (ITSM) ao nível das áreas governamentais: Definir e implementar em cada área governativa uma solução integrada de gestão de serviços TIC que permita, nomeadamente, conhecer e monitorizar a qualidade e desempenho da prestação de serviços TIC e gerir de forma mais eficiente os recursos existentes. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas TIC ao nível de cada área governativa.

O promotor, que deverá ser a área governativa responsável pelas TIC do respetivo Ministério, eventualmente em copromoção com organismos que serão objeto de racionalização, que deverá especificar em sede de candidatura quais os organismos e serviços da função informática que serão racionalizados ao nível do Ministério.

### **Subprojeto B - Racionalização das Comunicações**

O presente subprojeto visa efetuar o levantamento dos circuitos e canais e custos com comunicações existente a nível da área governativa, e implementar uma rede comum de comunicações multisserviços, assegurando a racionalização das comunicações na respetiva área governativa:

- Levantar capacidade existente: Efetuar levantamento das comunicações fixas e móveis de voz e dados existentes a nível Ministerial, caracterizando por um lado os canais de voz e os circuitos de dados e de Internet existentes de acordo com a sua capacidade e custos e por outro os consumos de voz (nomeadamente de acordo com a rede de destino (fixa, móvel, internacional ou para outros organismos do Ministério ou da Administração Pública)) e os circuitos de dados e de Internet (nomeadamente de acordo com a sua utilização, criticidade e destino (outros organismos do Ministério, outros organismos públicos, entidades privadas)). Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas Comunicações ao nível de cada área governativa.

- Implementar rede comum de comunicações multisserviços: Ligação de todas as áreas governativas ao Ponto de Troca de Tráfego da Administração Pública e ligação dos organismos à rede de comunicações da área governativa, abrangendo os serviços de troca de dados, comunicações de voz, Internet, segurança, vídeo, telepresença e mensagens. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas Comunicações ao nível de cada área governativa e aos organismos públicos.
- Racionalizar comunicações: Racionalização dos de circuitos de dados e de Internet e dos canais de voz a nível ministerial, pela disponibilização/consumo de serviços de Internet e de conectividade prestados a nível da área governativa e através da adoção da tecnologia ENUM e VoIP, de modo a diminuir a despesa com comunicações de voz e reduzir para zero o custo das comunicações de voz entre organismos da Administração Pública Central. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas Comunicações ao nível de cada área governativa e aos organismos públicos.

O promotor, deverá ser a área governativa responsável pelas TIC do respetivo Ministério, eventualmente em copromoção com organismos que serão objeto de racionalização.

### **Subprojeto C - Disponibilização de Serviços na *Cloud***

O presente subprojeto visa numa 1.<sup>a</sup> fase efetuar o levantamento dos Centros de Dados e Servidores existentes a nível da área governativa, e assegurar a migração de servidores para o Centro de dados da área governativa ou para a nuvem interoperável da Administração Pública. Após assegurada a existência de um centro de processamento de dados da respetiva área governativa, a operação visa, num 2.<sup>a</sup> fase assegurar que os organismos passarão a usufruir de serviços de *e-mail*, partilha de ficheiros e *Internet* prestados pela área governativa no respetivo centro de processamento de dados ou na nuvem interoperável da Administração Pública:

- Levantar capacidade existente: Efetuar levantamento dos centros de dados da área governativa, identificando e categorizando a capacidade existente de acordo com os tipos de serviços prestados, segurança, fiabilidade e custos. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelos Centros de Processamento de Dados ao nível de cada área governativa.
- Migração dos servidores dos organismos para o centro de dados da área governativa ou para a nuvem interoperável da Administração Pública: Migrar os servidores dos organismos que compõem cada área governativa para a nuvem ou um conjunto reduzido de centro de dados que asseguram a qualidade dos serviços de centro de processamento de dados prestados e custos mais vantajosos. Dando especial enfoque à racionalização dos serviços de correio eletrónico, alojamento de *sites* e de partilha de ficheiros (*fileshare*). Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelos Centros de Processamento de Dados ao nível de cada área governativa e aos organismos públicos.
- Utilizar nuvem interoperável da Administração Pública: Garantir que não existe novo investimento em Centros de Processamento de Dados enquanto existir capacidade disponível a nível das áreas governativas e transversalmente na Administração Pública através da operacionalização da Rede de Serviços Partilhados TIC da Administração Pública (RSPTIC). Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelos Centros de Processamento de Dados ao nível de cada área governativa e aos organismos públicos.

O promotor deverá ser a área governativa responsável pelas TIC do respetivo ministério, eventualmente em copromoção com organismos que serão objeto de racionalização.

## Subprojeto D - Virtualização de Desktops

O presente subprojeto visa efetuar o levantamento dos postos de trabalho existentes ao nível das áreas governativas e assegurar a disponibilização de infraestrutura a nível transversal e setorial para a adoção alargada de estações de trabalho virtuais:

- Elaboração de levantamento e de *business case*: Realização de estudo que identifique as estações de trabalho existentes a nível das áreas governativas e caracterize custos e investimentos e outros fatores relevantes para a realização de um *business case* que permita aferir a viabilidade económica da adoção de estações de trabalho virtuais, nomeadamente, a idade, o licenciamento necessário, os incidentes e a disponibilidade, a existência de contratos de suporte e de manutenção e as necessidades dos diferentes tipos de utilizadores, e que quantifique os ganhos previsíveis. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas TIC ao nível de cada área governativa e aos organismos públicos.
- Disponibilização de infraestrutura a nível transversal e setorial para a adoção alargada de estações de trabalho virtuais: Disponibilização de infraestrutura de servidor e de terminais cliente (quando se justificar), incluindo serviços de suporte e manutenção, e disponibilização de serviços de migração das estações de trabalho atuais para estações de trabalho virtuais fornecidas como um serviço a nível das áreas governativas e/ou transversal à Administração Pública. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas TIC ao nível de cada área governativa e aos organismos públicos.

O promotor deverá ser a área governativa responsável pelas TIC do respetivo Ministério, eventualmente em copromoção com organismos que serão objeto de racionalização.

## Subprojeto E - Implementação e Migração para Soluções em *Software* Livre

O subprojeto em apreço visa numa 1.<sup>a</sup> fase efetuar o levantamento do licenciamento existente a nível das áreas governativas, e numa 2.<sup>a</sup> fase assegurar a migração para *software* em código aberto:

- Efetuar levantamento do licenciamento existente a nível das áreas governativas: Caracterizar a nível das áreas governativas o licenciamento de *software* adquirido e em uso, assim como a existência de contratos e os custos de suporte e manutenção e identificar oportunidades de migração para *software* de código aberto, nomeadamente para *software* servidor e estações de trabalho (sistemas operativos e aplicações de produtividade). Efetuar *business case* relativo à migração para *software* de código aberto na área governativa. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pela função informática transversal ao nível de cada área governativa.
- Propor plano e executar a migração para *software* de código aberto: Definir e implementar em cada área governativa um plano de migração de *software* servidor e de estações de trabalho (sistema operativo e soluções de produtividade) quando for tecnicamente possível e se revelar mais vantajoso. Destina-se às entidades que assumam a responsabilidade pelas TIC ao nível de cada área governativa e aos organismos públicos.

O promotor deverá ser a área governativa responsável pelas TIC do respetivo ministério, eventualmente em copromoção com organismos que serão objeto de racionalização.

### 1.2. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

#### 1.2.1. ATIVIDADES

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

### **Subprojeto A - Racionalização da Função Informática**

- Atividade A.1 - Efetuar levantamento da função TIC
- Atividade A.2 - Propor Modelo para a Racionalização da Função TIC a nível das áreas governamentais
- Atividade A.3 - Implementar Modelo para a Racionalização da Função TIC a nível das áreas governamentais
- Atividade A.4 - Integração de soluções de Gestão de Serviço de IT (ITSM)
- Atividade A.5 - Divulgação
- Atividade A.6 - Formação

### **Subprojeto B - Racionalização das Comunicações**

- Atividade B.1 - Levantar capacidade existente
- Atividade B.2 - Implementar rede comum de comunicações multisserviços
- Atividade B.3 - Racionalizar comunicações
- Atividade B.4 - Divulgação
- Atividade B.5 - Formação

### **Subprojeto C - Disponibilização de Serviços na *Cloud***

- Atividade C.1 - Levantar capacidade existente
- Atividade C.2 - Migração dos servidores dos organismos para o centro de dados da área governativa ou para a nuvem interoperável da Administração Pública

- Atividade C.3 - Utilizar nuvem interoperável da Administração Pública
- Atividade C.4 - Divulgação
- Atividade C.5 - Formação

#### Subprojeto D - Virtualização de *Desktops*

- Atividade D.1 - Elaboração de levantamento e de *business case*
- Atividade D.2 - Disponibilização de infraestrutura a nível transversal e setorial para a adoção alargada de estações de trabalho virtuais
- Atividade D.3 - Divulgação
- Atividade D.4 - Formação

#### Subprojeto E - Implementação e Migração para Soluções em *Software Livre*

- Atividade E.1 - Efetuar levantamento do licenciamento existente a nível das áreas governativas
- Atividade E.2 - Propor plano para a migração para *software* de código aberto
- Atividade E.3 - Executar a migração para *software* de código aberto
- Atividade E.4 - Divulgação
- Atividade E.5 - Formação

#### 1.2.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo máximo de implementação, da globalidade dos subprojetos, é de 24 meses. Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas semanais e contagem de tempo decorrido desde o início da operação,

em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

### 1.3. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

- Subprojeto A: €150 mil
- Subprojeto B: €100 mil
- Subprojeto C: €200 mil
- Subprojeto D: €150 mil
- Subprojeto E: €150 mil
- Total: €750 mil

### 1.4. LIMITES DE DESPESAS ELEGÍVEIS POR SUBPROJETO

#### Subprojecto A - Racionalização da Função Informática

- Atividade A.1: Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria - €10 mil a €35 mil;
- Atividades A.2 e A.3: Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria - €40 mil a €100 mil;
- Atividade A.4: Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria - €10 mil a €35 mil;
- Atividade A.5: Despesas com a promoção e divulgação da operação - €3 mil;
- Atividade A.6: Despesas com ações de formação, de acordo com a natureza e limites previstos em diploma próprio - até 15% do restante investimento.

### Subprojecto B - Racionalização das Comunicações

- Atividade B.1: Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria - €15 mil a €35 mil;
- Atividade B.2: Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria:
  - Adesão pela área governativa ao Ponto de Troca de Trafego Interoperável da Administração Pública - €4 mil a €12 mil;
  - Adesão à rede de comunicações da área governativa por cada organismo - €4 mil a €12 mil;
- Atividade B.3: Aquisição, implementação, e prestação de serviços, infraestruturas e equipamentos de comunicações, incluindo os custos diretamente atribuíveis para os colocar na localização e nas condições necessárias ao seu funcionamento:
  - Número de Canais de voz x [€60 a €250] + Instalação incluindo HW [€0 a €5 mil];
  - Número de terminais VoIP x [€40 a €150];
- Atividade B.4: Despesas com a promoção e divulgação da operação - €3 mil;
- Atividade B.5: Despesas com ações de formação, de acordo com a natureza e limites previstos em diploma próprio - até 15% do restante investimento.

### Subprojecto C - Disponibilização de Serviços na *Cloud*

- Atividade C.1 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria - €10 mil a €35 mil;
- Atividade C.2 - Aquisição, implementação, e prestação de serviços, infraestruturas e equipamentos de centros de dados e computação em nuvem, incluindo os custos

diretamente atribuíveis para os colocar na localização e nas condições necessárias ao seu funcionamento:

- Migração de servidores para Centro de processamento de dados da área governativa: Número de bastidores x [€5 mil a €25 mil];
- Correio Eletrónico em nuvem: Número de caixas de *email* x [€1 a €5] x 12 + Serviços Migração [€0 a €20 mil];
- Atividade C.3 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria:
  - Sítio ou serviços da internet em nuvem: *Sites* Institucionais - €5 mil/*site* e *Sites* de serviços - €20 mil/*site*
  - Serviço de Partilha de Ficheiros em nuvem: Nº de utilizadores x Nº de *Terabytes* x [€25 a €150] + Serviços Migração [€0 a €5 mil]
- Atividade C.4: Despesas com a promoção e divulgação da operação - €3 mil;
- Atividade C.5: Despesas com ações de formação, de acordo com a natureza e limites previstos em diploma próprio - até 15% do restante investimento.

#### **Subprojecto D - Virtualização de *Desktops***

- Atividade D.1 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria: €10 mil a €35 mil;
- Atividade D.2 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria; Aquisição de equipamento informático e aquisição de *software* expressamente para a operação:
  - Migração para estações de trabalho virtualizadas sem aquisição de zero ou *thin clients*: Nº de desktops a migrar x [€150 a €300] [incluindo infraestrutura de virtualização, serviços de migração, implementação, suporte e manutenção];

- Migração para estações de trabalho virtualizadas com aquisição de zero ou *thin clients*: Nº de *desktops* a migrar x [€200 a €500] [incluindo thin clientes, infraestrutura de virtualização, serviços de migração, implementação, suporte e manutenção];
- Atividade D.3: Despesas com a promoção e divulgação da operação - €3 mil;
- Atividade D.4: Despesas com ações de formação, de acordo com a natureza e limites previstos em diploma próprio - até 15% do restante investimento.

### **Subprojecto E - Implementação e Migração para Soluções em *Software* Livre**

- Atividade E.1 e E.2 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria: €10 mil a €35 mil;
- Atividade E.3 - Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria:
  - Migração para estações de trabalho em código aberto: Nº de *desktops* a migrar x €150;
  - Migração para estações para soluções de produtividade em código aberto: Nº de *desktops* a migrar x €100;
- Atividade E.4: Despesas com a promoção e divulgação da operação - €3 mil;
- Atividade E.5: Despesas com ações de formação, de acordo com a natureza e limites previstos em diploma próprio - até 30% do restante investimento.

**Comum a todos os subprojectos:** Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

## 1.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

### 1.5.1. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

As operações a aderir deverão ter como objetivo dar cumprimento ao disposto nos Planos Setoriais das respetivas áreas governativas, nomeadamente em relação às Medidas em causa.

### 1.5.2. ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas devem ser demonstrados:

- Racionalização, organização e gestão da função informática - grau de contribuição para a diminuição de custos e aumento da qualidade de serviço prestado pela função informática no na área governativa;
- Racionalização de comunicações - contributo para a redução da despesa com as TIC e grau de adesão da operação às soluções de comunicações adotadas para a Administração Pública;
- Racionalização dos centros de dados e computação em nuvem na Administração pública - cumpridos os requisitos ao nível da segurança de informação, características técnicas do sistema e pronúncia positiva da Rede Operacional de Serviços Partilhados TIC da Administração Pública (RSPTIC), demonstração do impacto na redução da despesa com as TIC e aumento da qualidade do serviço prestado pela utilização de plataformas partilhadas para a Administração Pública:
  1. *Software* fornecido como um Serviço (*SaaS*);
  2. Plataforma de *Software* Base fornecido como um Serviço (*PaaS*);
  3. Infraestrutura fornecida como um Serviço (*IaaS*);
  4. Serviços de alojamento (*Housing*).

- Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição da utilização de soluções de *software* de código aberto para a redução de despesa na Administração Pública;
- Adoção de postos de trabalho virtualizados na Administração Pública - grau de contribuição da migração para *desktops* virtuais para a redução de custos com TIC e o aumento de produtividade na Administração Pública.

## 2. FORMA DE ADESÃO

A adesão à presente operação implica que o organismo promotor se proponha a implementar medidas de racionalização das TIC nas suas áreas governativas e respetivos organismos, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

## 3. FICHA DE ADESÃO

### 3.1. NÍVEL DE ADESÃO

Deverá selecionar o nível de adesão pretendido, nomeadamente:

Nível de Adesão	S/N
A. Racionalização da Função Informática	
B. Racionalização das Comunicações	
C. Disponibilização de Serviços na Cloud	
D. Virtualização de Desktops	
E. Implementação e Migração para Soluções em Software Livre	

### 3.2. CARATERIZAÇÃO ADICIONAL

Dependendo do nível de adesão deverá ser apresentada a seguinte informação adicional:

#### Relatório com levantamento e diagnóstico da situação atual

Para todos os subprojectos a 1.<sup>a</sup> atividade a desenvolver será o levantamento e diagnóstico da situação atual pelo organismo responsável pela área governativa em matéria de racionalização das TIC. Caso esta atividade já tenha sido desenvolvida deve ser apresentado o relatório em sede de candidatura. Estes relatórios devem especificar:

Subprojeto A - Racionalização da Função Informática - quais os organismos e serviços da função informática que serão racionalizados ao nível do ministério. Deve indicar no número e o custo anual dos serviços, contratos e colaboradores afetos à função TIC no universo de organismos identificado e o número de organismos e utilizadores que passarão a ser fornecidos de serviços TIC pelos recursos da área governativa.

Subprojeto B - Racionalização das Comunicações - quais os organismos objeto de racionalização das comunicações e os valores de custos anuais com comunicações fixas e móveis de voz e dados, nomeadamente com circuitos de dados e internet, com canais de voz e com o custo das comunicações de voz repartidas pelo destino (móvel, fixa e internacional).

Subprojeto C - Disponibilização de Serviços na *Cloud* - quais os centros de dados e os organismos que serão alvo desta medida, identificando, nomeadamente,

- a) os organismos, o número e atual custo anual de bastidores e servidores a consolidar, racionaliza e centralizar no centro de dados da área governativa e
- b) os organismos, o número de utilizadores, o espaço em armazenamento e os atuais custos anuais que passarão a usufruir de serviços de e-mail, partilha de ficheiros e Internet prestados pela área governativa.

Subprojeto D - Virtualização de *Desktops* - quais os organismos e os postos de trabalho objeto

de virtualização, identificando o número, a idade média e os custos atuais anuais com os mesmos, e descrevendo quantos postos de trabalho se prevê serem virtualizados utilizando as estações de trabalho existentes, novas estações de trabalho zero ou *thin clients*, o número de ambientes de trabalho *standards* a disponibilizar, assim como quantas serão migradas para ambientes de trabalho baseadas em software de código aberto.

Subprojeto E - Implementação e Migração para Soluções em *Software* Livre - quais os organismos, as quantidades (nomeadamente o número de utilizadores, de estações de trabalho e de soluções de produtividade) e o licenciamento atual (discriminar licenças e o custo anual) que visa migrar para *Software* de Código Aberto e as quantidades e custos do licenciamento de novos postos de trabalho que irá criar com recurso a *Software* de Código Aberto.

#### **Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa)**

Deverá ser apresentado o plano detalhado, evidenciando como cada um dos subprojetos será objeto de comunicação e divulgação.

#### **Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos**

**Equipa de projeto** - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades quer na fase de execução da operação como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação da operação.

Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação da operação.

**Formação** - Deverá ser apresentado detalhe relativo a cada uma das ações de formação necessárias, com a fundamentação da necessidade face aos objetivos da operação.

Atividades e investimento	Calendarização (1)		Investimento			
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
A.1 - Efetuar levantamento da função TIC	Out-16	Dez-16	Serviços	€35 mil		
A.2 - Propor Modelo para a Racionalização da Função TIC a nível das áreas governamentais	Jan-17	Mar-17	Serviços	€100 mil		
A.3 - Implementar Modelo para a Racionalização da Função TIC a nível das áreas governamentais	Abr-17	Mar-18	Serviços			
A.4 - Integração de soluções de Gestão de Serviço de IT (ITSM)	Jan-17	Set-18	Serviços	€35 mil		
A.5 - Divulgação		Mar/Set 18	Promoção e divulgação	€3 mil		
A.6 - Formação		Mar/Set 18	Formação	15% do elegível		
B.1 - Levantar capacidade existente	Out-16	Dez-16	Serviços	€35 mil		
B.2 - Implementar rede comum de comunicações multisserviços Adesão pela área governativa ao Ponto de Troca de Trafego Interoperável da Administração Pública Adesão à rede de comunicações da área governativa por cada organismo	Jan-17	Dez-17	Serviços	€12 mil €12 mil		Identificar custo de fornecimento/a nual  Inclui 12 meses de fornecimento
B.3 - Racionalizar comunicações	Jan-17	Jun-18	Aquisição, implementação, e prestação de serviços, infraestruturas e equipamentos de comunicações	Número de Canais de voz x [€60 a €250] + Instalação incluindo HW [€0 a €5.000] Número de terminais VoIP x [€40 a €150]		
B.4 - Divulgação		Jun-18	Promoção e divulgação	€3 mil		
B.5 - Formação		Jun-18	Formação	15% do elegível		
C.1 - Levantar capacidade existente	Out-16	Dez-16	Serviços	€35 mil		

Atividades e investimento	Calendarização (1)		Investimento			
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
C.2 - Migração dos servidores dos organismos para o centro de dados da área governativa ou para a nuvem interoperável da Administração Pública	Jan-17	Set-18	Aquisição, implementação, e prestação de serviços, infraestruturas e equipamentos de centros de dados e computação em nuvem	Migração de servidores para Centro de processamento de dados da área governativa: Número de bastidores x [€5.000 a €25.000]  Correio Eletrónico em nuvem: Número de caixas de <i>email</i> x [€1 a €5] x 12 + Serviços Migração [€0 a €20.000];		Identificar custo de fornecimento/a nual  Inclui 12 meses de fornecimento
C.3 - Utilizar nuvem interoperável da Administração Pública	Jan-17	Set-18	Serviços	Sites Institucionais - €5.000/site e Sites de serviços - €20.000/site  - Serviço de Partilha de Ficheiros em nuvem: Nº de utilizadores x Nº de Terabytes x [€25 a €150] + Serviços Migração [€0 a €5.000]		Identificar custo de fornecimento/a nual  Inclui 12 meses de fornecimento
C.4 - Divulgação		Set-18	Promoção e divulgação	€3 mil		
C.5 - Formação		Set-18	Formação	15% do elegível		
D.1 - Elaboração de levantamento e de business case	Out-16	Dez-16	Serviços	€35 mil		
D.2 - Disponibilização de infraestrutura a nível transversal e setorial para a adoção alargada de estações de trabalho virtuais	Jan-17	Set-18	Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria; Aquisição de equipamento informático e aquisição de software expressamente para a operação	- Sem aquisição de zero ou <i>thin clients</i> : Nº de desktops a migrar x [€150 a €300] [incluindo infraestrutura de virtualização, serviços de migração, implementação, suporte e manutenção]  - Com aquisição de zero ou <i>thin clients</i> : Nº de desktops a migrar x [€200 a €500] [incluindo <i>thin clientes</i> , infraestrutura de virtualização, serviços de migração, implementação, suporte e manutenção]		
D.3 - Divulgação		Set-18	Promoção e divulgação	€3 mil		
D.4 - Formação		Set-18	Formação	15% do elegível		

Atividades e investimento	Calendarização (1)		Investimento			
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
E.1 - Efetuar levantamento do licenciamento existente a nível das áreas governativas	Out-16	Dez-16	Serviços	€35 mil		
E.2 - Propor plano para a migração para <i>software</i> de código aberto	Out-16	Dez-16				
E.3 - Executar a migração para <i>software</i> de código aberto	Jan-17	Set-18	Serviços	- Migração para estações de trabalho em código aberto: Nº de <i>desktops</i> a migrar x €150  - Migração para estações para soluções de produtividade em código aberto: Nº de <i>desktops</i> a migrar x €100		
E.4 - Divulgação		Set-18	Promoção e divulgação	€3 mil		
E.5 - Formação		Set-18	Formação	30% do Elegível		

(1) A calendarização é indicativa. Pode o beneficiário apresentar em sede de candidatura uma calendarização diferente contudo nunca deve exceder os prazos propostos no modelo apresentado. Caso a atividade de Levantamento e Diagnóstico já tenha sido realizada o promotor deve antecipar as restantes atividades. As atividades de divulgação e formação deverão ser calendarizadas de acordo com os respetivos planos de comunicação e divulgação, e plano de formação propostos.