

CÂMARA MUNICIPAL DE POMBAL

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE FINANÇAS

CADERNO DE ENCARGOS

“AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS AUTÁRQUICOS - PROCESSO N.º 018/AJD/SA/14”

(Ajuste Direto nos termos do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, retificado nos termos da Declaração de Retificação n.º 18-A/2008 de 28 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 149/2012 de 12 de junho).

Aprovado 03/04/2014

O Presidente da Câmara,

(Diogo Alves Mateus)



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos"
Processo n.º 018/AJD/SA/14

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I **Cláusulas Jurídicas**

Artigo 1.º

Objeto

O presente concurso tem por objeto a aquisição dos serviços de desenvolvimento necessários à implementação de uma solução de Gestão de Processos Autárquicos, online, que aglutine ao Portal do Município de Pombal, a possibilidade de disponibilização de serviços online - Processo n.º 018/AJD/SA/14, prevista no projecto 033216 - MODERNIZA&RACIONALIZA@AMLEI - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E RACIONALIZAÇÃO NA AMLEI, candidatura realizada ao SAMA (Sistema de Apoio à Modernização Administrativa).

Artigo 2.º

Entidade pública contratante

A entidade pública contratante é o Município de Pombal, sito no Largo do Cardal, 3100-440 Pombal, com o número de telefone 236 210 500, endereço eletrónico sa@cm-pombal.pt e plataforma eletrónica de contratação pública com endereço www.compraspublicas.com

Artigo 3.º

Local de execução

O objeto do presente contrato será executado nas instalações do Município de Pombal.

Artigo 4.º

Prazo de Execução

Pretende-se que os serviços objeto do contrato sejam prestados continuamente pelo prazo de 6 (seis) meses a partir da outorga do contrato.



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: “Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos”
Processo n.º 018/AJD/SA/14

Artigo 5.º

Preço Base

1. Para o presente procedimento é fixado o preço base de € 71.000,00 (setenta e um mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, transporte incluído.
2. O preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações do presente contrato.
3. As propostas de valor superior ao preço base fixado serão excluídas, por força da disposição da alínea d) do n.º 2, do Artigo 70.º, do C.C.P.

Artigo 6.º

Condições de Pagamento

1. O valor, referente aos serviços prestados, será pago, mediante apresentação da respetiva fatura.
2. Os pagamentos serão efetuados a 60 dias, contados da data de apresentação das faturas.
3. Independentemente das datas de entrada de quaisquer faturas nos serviços do Município, o pagamento de quaisquer valores é feito após aceitação formal em reunião de Steering, de acordo com o que a seguir se indica:
 - a) 20% com a entrega dos documentos técnico-funcionais adequados com base no levantamento de requisitos e na análise funcional efetuada pelo adjudicatário e respetiva aceitação;
 - b) 30% com a entrega de um protótipo funcional, com informação real da solução a implementar e a respetiva aceitação;
 - c) 50% com a entrada em produção da solução final, a entrega da documentação técnica e a respetiva aceitação.

Artigo 7.º

Obrigações do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços ao Município de Pombal, nos termos das disposições do presente caderno de encargos, de acordo com a respetiva proposta e com as orientações e recomendações técnicas recebidas.
2. Sem prejuízo do referido no número anterior constitui obrigação do adjudicatário, a realização das seguintes tarefas:
 - a) Análise e levantamento de requisitos e de processos;
 - b) Desenvolvimento da plataforma de gestão, com um design que seja apelativo e com interfaces intuitivos, tendo por base as melhores práticas de usabilidade;
 - c) Instalação da solução e testes;



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos"
Processo n.º 018/AJD/SA/14

- d) Parametrização de processos;
- e) Produção da documentação de suporte (manual do utilizador);
- f) Formação de utilizadores administradores, utilizadores mestres e restantes utilizadores;
- g) Implementação da solução e entrada em produção;
- h) Aferição, validação e ajustamento da solução face aos objetivos visados e aos resultados obtidos;
- i) Garantia, segurança, manutenção e assistência técnica;
- j) Concessão do modelo de gestão e monitorização da solução.

Artigo 8.º

Retenção sobre pagamentos

Não serão feitas retenções sobre os pagamentos, sem prejuízo do integral cumprimento do contrato.

Artigo 9.º

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, pode o Município solicitar os documentos que lhe permitam aferir da capacidade económica e técnica do cessionário.

Artigo 10.º

Subcontratação

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

Artigo 11.º

Casos Fortuitos ou de Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 12.º

Patentes, Licenças e Marcas Registadas



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: “Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos”
Processo n.º 018/AJD/SA/14

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Artigo 13.º **Propriedade Intelectual**

Os direitos de exploração sobre os códigos desenvolvidos, programas informáticos e soluções tecnológicas, desenvolvidas e ou implementadas no decorrer do presente contrato, serão propriedade exclusiva do Município de Pombal.

Artigo 14.º **Garantia**

1. O adjudicatário garantirá, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, os bens fornecidos, pelo prazo indicado na sua proposta.
2. O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de aceitação dos bens.
3. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultarem de má utilização, de uma utilização abusiva ou de negligência da entidade adjudicante, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.
4. Em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos se a anomalia resultar de facto não imputável ao adjudicatário.



PARTE II

Cláusulas Técnicas

CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 15.º

Enquadramento

1. Pretende-se que a prestação de serviços de desenvolvimento, de acordo com as características referidas no presente capítulo.
2. Por despacho favorável de 6 de junho de 2013 da Comissão Diretiva do Compete - Programa Operacional Fatores de Competitividade, foi aprovado a candidatura submetida pela AMLEI, com o assunto "Sistema de Apoios à Modernização Administrativa – Proposta de Decisão da candidatura número 033216 – MODERNIZA&RACIONALIZA@AMLEI - MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E RACIONALIZAÇÃO NA AMLEI", submetida pela AMLEI em fevereiro 2013;
3. Esta candidatura pressupõe a implementação de projetos e medidas que visam alcançar vários objetivos do Plano global estratégico de racionalização e redução de custos nas TIC, na Administração Pública, nomeadamente atingir os seguintes objetivos: (i) melhoria dos mecanismos de governabilidade, (ii) redução de custos, (iii) implementação de soluções TIC comuns, (iv) utilização das TIC para potenciar a mudança e a modernização administrativa e (v) estímulo ao crescimento económico.
4. Na candidatura mencionada no ponto 1.1, o Município de Pombal inscreveu uma medida que visa alcançar alguns dos objetivos enunciados no ponto 1.2, com a implementação de uma plataforma de gestão de processos autárquicos, que permite alcançar dois grandes objetivos: integrar futuramente mais facilmente os processos do Município com as plataformas de atendimento já disponibilizadas pela AMA e melhorar o relacionamento entre os cidadãos e empresas e o Município de Pombal, através de uma gestão mais eficiente e desmaterializada da tramitação interna dos processos na Autarquia;
5. Atualmente não existe no Município uma plataforma transversal que permita a submissão e a gestão de pedidos online e de forma desmaterializada;
6. Existem várias áreas em que existe uma necessidade de melhorar o relacionamento entre o Município e os cidadãos e empresas, como são o exemplo das áreas do Urbanismo, Águas e Saneamento e Taxas e Licenças;
7. Devido a esse facto, os nossos canais com maior fluxo, são sem dúvida mais utilizados por este tipo de assuntos. Nos Balcões de Atendimento (Fórum Múncipe) os munícipes e técnicos submetem os seus pedidos e por via telefone, contactam diversas vezes para saber o estado dos seus processos, não lhes sendo possível submeter e depois consultar de forma ágil e cómoda a partir da Internet os seus pedidos realizados no Município;
8. Atualmente todos os processos de Licenciamento de Obras Particulares e Urbanismo, são realizados de forma materializada, ou seja, com recurso ao suporte físico (papel), originando a necessidade de ter recursos para efetuar a sua tramitação, assim como a necessidade de espaço físico;
9. A aplicação de gestão de processos de Obras Particulares e Urbanismo, atualmente existente, apresenta grandes debilidades no que diz respeito à capacidade para extrair informação de apoio à decisão, revelando por exemplo uma inoperância gritante para a



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: “Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos”
Processo n.º 018/AJD/SA/14

- obtenção de indicadores de gestão e na incapacidade para se alcançar a desmaterialização de processos e permitir a prestação de serviços na Internet;
10. Atualmente já existe enquadramento legal para providenciar um serviço desmaterializado ao cidadão, na medida em que este pode submeter os seus pedidos, sem a necessidade da existência de papel, utilizando por exemplo os mecanismos de assinatura digital que o cartão de cidadão contempla, sendo inclusivamente uma das boas práticas e diretrizes em TIC que a AMA (Agência para a Modernização Administrativa) advoga para a Administração
 11. Por questões relacionadas com o aumento de produtividade, gestão de conhecimento, gestão do ciclo de vida das aplicações, é obrigatória a apresentação de uma plataforma de desenvolvimento.

Artigo 16.º

Objetivos

1. Pretende-se com este desenvolvimento, a atualização ou criação de uma aplicação para permitir a gestão e submissão de todos os processos do Município, identificados no artigo 26º.
2. A aplicação deverá permitir a cidadãos e empresas, submeter pedidos online, acompanhar o estado dos pedidos, numa base de prestação de serviços completamente transacionais;
3. Deverá fazer a gestão de pagamentos e taxas devidas da prestação de serviços;
4. Deverá ser possível a utilização do Cartão de Cidadão para assinatura e autenticação;
5. Circulação desmaterializada/eletrónica e colaborativa do pedido e documentos de suporte ao pedido e por isso deverá ser um meio de comunicação interna que facilite e potencie a interação entre colaboradores;
6. Utilização de um sistema de Workflows configurável e flexível;
7. Permitir o acesso a partir de tecnologias móveis (Smartphones, PDA's e Tablets);
8. Escalabilidade e atualização, permitindo a eventual integração com outros sistemas;
9. Disponibilidade, em tempo real, de indicadores de gestão;

Artigo 17.º

Metodologia

1. Na reunião de arranque do projeto será aprovado o plano geral de trabalhos bem como serão apresentados os responsáveis técnicos pela execução do projeto e respetivas equipas.
2. O Município de Pombal indicará um gestor de projeto que será o elemento de ligação para o esclarecimento de quaisquer dúvidas que surjam durante o respetivo desenvolvimento.
3. O adjudicatário terá que disponibilizar uma ferramenta de registo e monitorização para efeitos de colocação de questões e respetivos esclarecimentos.
4. Revisão e ajustamento dos produtos em função dos resultados da implementação e no decorrer das várias análises funcionais.
5. Previsão e/ou deteção imediata de riscos e problemas associados ao projeto e formas de os mitigar, estabelecendo planos de contingência que permitam ultrapassar os riscos identificados.
6. Com periodicidade semanal, o(s) coordenador(es) e técnicos de ambas as partes reunir-se-ão a fim de ser feito o ponto de situação, devendo ser lavradas atas pelo adjudicatário que serão assinadas por ambas as partes.



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos"
Processo n.º 018/AJD/SA/14

7. Com periodicidade mensal, será efetuada uma reunião de Steering, com a presença do Vereador do Pelouro e do Diretor de Departamento de Recursos Humanos e Modernização Administrativa, servindo de ponto de situação geral do projeto e lavradas atas pelo adjudicatário que serão assinadas por ambas as partes.
8. Para a implementação da solução será constituída uma equipa interna que não só colaborará com a empresa em todas as fases do projeto, como também será alvo de formação em contexto de desenvolvimento do projeto. Essa equipa será composta por um gestor de projeto e por 2 (dois) programadores.
9. Pretende-se que a equipa constituída adquira as competências específicas da tecnologia instalada e possa vir a proceder à manutenção, desenvolvimento e adequação de novas funcionalidades.
10. Os desenvolvimentos deverão ser realizados nas instalações do Município, que providenciará um espaço para os elementos afetos à equipa do adjudicatário.

Artigo 18.º

Pré-Requisitos Tecnológicos

1. A solução a apresentar deverá privilegiar tecnologias opensource, ou não sendo possível, que impliquem custos de licenciamento reduzidos ou mesmo nulos, devendo operar considerando o seguinte ambiente:
 - a) No ponto de vista aplicacional deverá ser tido em conta a infraestrutura tecnológica assente numa rede MS Windows Server 2003/2008 e lógica das aplicações de negócio (Base de dados: PostgreSQL, Oracle versão 11G, SQLServer 2008/2012; Linguagem Programação: ASP.NET, PHP, Outsystems);
 - b) No ponto de vista dos clientes deverão ser suportados os navegadores de internet mais usuais, tais como, Google Chrome, MS Internet Explorer 7 ou superior, Firefox, Safari e Opera;
 - c) No ponto de vista móvel deverão ser suportados os navegadores de internet mais usuais nos sistemas iOS 5.x e Android 2.3 ou superiores;
2. Os postos de trabalho dos colaboradores do Município de Pombal correm sobre uma rede MS Windows Server 2003/2008, com o sistema operativo MS Windows XP/7/8.
3. Os concorrentes, ao nível do hardware, deverão apresentar as configurações mínimas e as configurações recomendáveis dos equipamentos necessários para o bom funcionamento da solução de gestão de processos.

Artigo 19.º

Plataforma de Desenvolvimento

1. Pretende-se que após a realização do projeto, o Município de Pombal possa através de meios próprios, continuar novos desenvolvimentos e realizar a manutenção da solução desenvolvida. Nesse sentido, considera-se obrigatório o desenvolvimento com suporte a uma plataforma, que permita desenvolvimento rápido, uma gestão de conhecimento fácil, a independência da solução desenvolvida ao programador que a desenvolve, a gestão do ciclo de vida das aplicações, e rápida adaptabilidade à necessidade de dar resposta a novos requisitos.
2. Assim a plataforma de desenvolvimento deverá ter as seguintes características:



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos"
Processo n.º 018/AJD/SA/14

- a) Permita o desenvolvimento utilizando uma metodologia ágil;
- b) Permita a adaptação rápida a mudanças de contexto e de requisitos;
- c) Integração com as bases de dados Oracle, SQL Server, PostgreSQL;
- d) Desenvolvimento multiplataforma, ou seja geração de aplicações Web ou aplicações para dispositivos móveis;
- e) Integração fácil com outras aplicações e ERP existente no Município;
- f) Geração de código .NET e Java;
- g) Geração em código HTML 5 e CSS3;
- h) Templates modernos e intuitivos;

Artigo 20.º

Arquitetura da solução a desenvolver

1. A solução a desenvolver deverá ser composta por 4 módulos:
 - a) Módulo de Administração;
 - b) Módulo Base;
 - c) Módulo Urbanismo;
 - d) Módulo de Fiscalização;

Artigo 21.º

Requisitos Funcionais do módulo Administração

1. O Módulo de Administração deverá ter as funcionalidades gerais e necessárias para a administração da solução e configuração dos Workflows dos pedidos;
2. Gestão de utilizadores internos:
 - a) Gestão de utilizadores internos;
 - b) Gestão permissões e Roles;
 - c) Gestão de Grupos;
 - d) Gestão de Estrutura da Organização;
 - e) Acesso dos utilizadores aos seus dados e configurações;
 - f) Capacidade de autenticação de utilizadores internos;
3. Gestão de Entidades:
 - a) Uma Entidade pode ser composta por cidadãos, empresas, associações, etc;
 - b) A gestão de Entidades deverá ser centralizada num único repositório, possibilitando a sincronização com outros repositórios de entidades;
 - c) As funcionalidades da gestão de entidades deverão ser as seguintes:
 - i. Aplicação vocacionada a Gestão e controlo de Entidades externas;
 - ii. Criação, edição e consulta de Entidades;
 - iii. Criação, edição e consulta de Grupos de Entidades ou endereços;
 - iv. Possibilidade de adicionar mais que um endereço por Entidade;
 - v. Disponibilização de WebServices para a criação de Entidades;
 - vi. Criação de Grupos de Entidades;
4. Gestão de configurações globais



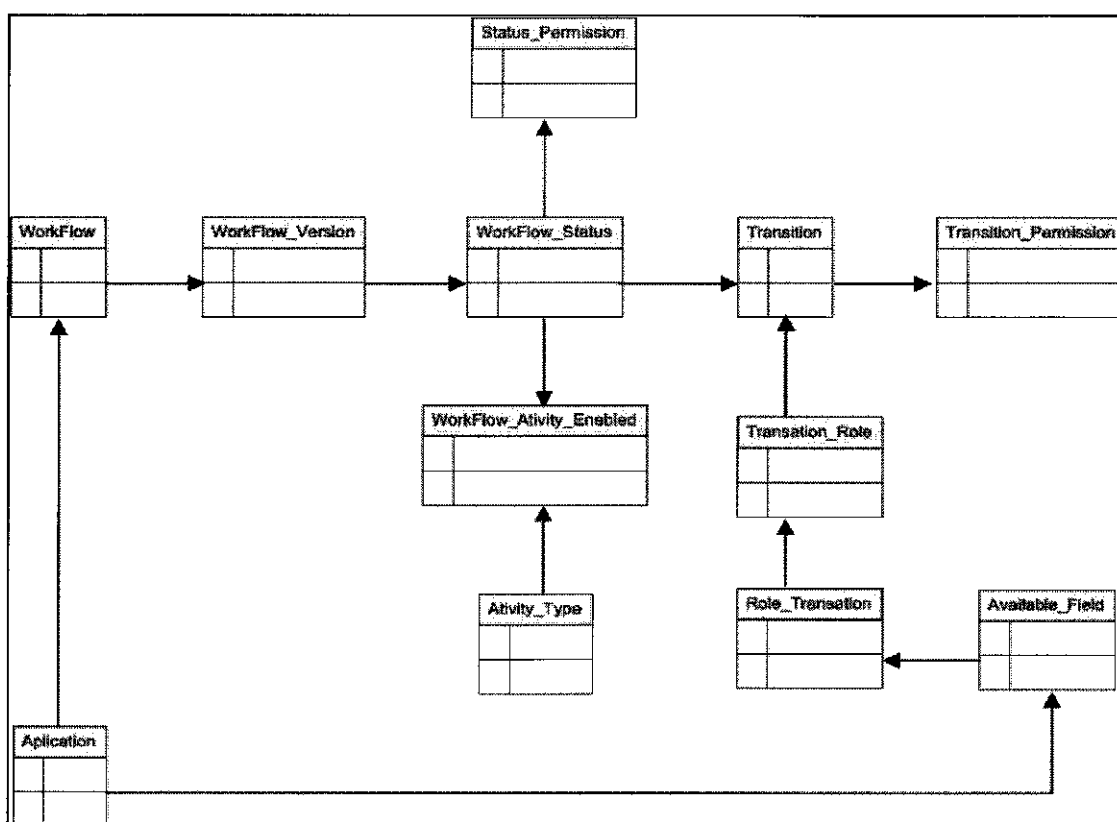
- a) Tabelas de Ivas:
 - vii. Configuração das taxas de IVA;
 - viii. As taxas de IVA devem estar configuradas por período, ou seja, é possível ter a taxa Normal de IVA a 23% de 01-01-2012 até 31-07-2014 e a 22% a partir de 01-08-2014.
- b) Tabelas de Taxas:
 - i. Configuração de tabela de taxas;
 - ii. Funcionalidade de importação das taxas do sistema SAGA;
 - iii. As taxas devem estar configuradas por período, ou seja, é possível ter uma taxa com valor 5.16 € de 01-01-2012 até 31-07-2014 e 5.20 € a partir de 01-08-2014;
 - iv. Configuração de fórmulas de cálculo de taxas a nível aplicacional. Estas devem calcular o valor a pagar com base nas taxas e em variáveis enviadas pela aplicação. Ex: `_qtd_copias * _taxa_1`;
 - v. As fórmulas de cálculo devem estar disponíveis nas aplicações, de forma a selecionarem a formula pretendida.
- 4. Autenticação de utilizadores:
 - a) Autenticação dos utilizadores internos - a autenticação dos utilizadores internos deverá ser conseguida de duas formas:
 - i. Integração com LDAP (Active Directory);
 - ii. Com o cartão de cidadão;
 - b) A escolha do tipo de autenticação a utilizar, deverá ficar definida na gestão do utilizador. Se tiver permissões, o utilizador quando entrar na página, não deverá introduzir qualquer password, ou seja a autenticação deverá ser garantida através do user logado no domínio;
 - c) Autenticação de utilizadores externos/internet - a autenticação na Internet deverá ser feita de duas formas, através da forma tradicional username/password e utilizando o fornecedor de autenticação de serviços partilhados da administração Pública (iAP): http://www.ama.pt/index.php%3Foption=com_content&task=view&id=41&Itemid=32.html , que permitirá a autenticação através do Cartão de Cidadão.
- 5. Gestão Multi-Entidade:
 - a) Deverá ser possível configurar a aplicação para trabalhar em multientidade, ou seja, deverá ser possível utilizar as funcionalidades por várias entidades;
- 6. BPM e Workflow:
 - a) O sistema de workflows a criar deve ter a possibilidade de ser transversais as várias aplicações;
 - b) Cada tipo de pedido deve ter um workflow associado;
 - c) Um workflow deve ter a possibilidade de estar associado a uma aplicação;
 - d) Deverá ser possível ter várias versões para cada workflow, sendo que no momento da criação do pedido o sistema deve saber identificar qual a versão a ser usada. A identificação desta depende da data de início de utilização, se é de carácter urgente e se está ativa;



- e) Em cada versão de workflow podem ser configurados vários estados;
- f) Cada estado tem uma tarefa associada, sendo que esta pode ser executada por um grupo de utilizadores com permissões para tal;
- g) Existe um conjunto de atividades que podem ser executadas em cada estado do workflow, sendo elas:
 - i. Anular;
 - ii. Arquivar;
 - iii. Encaminhamento;
 - iv. Dar Conhecimento;
 - v. Pedido de Parecer;
 - vi. Pedido de Apreciação;
 - vii. Ordem de Serviço;
 - viii. Pedido de Despacho;
 - ix. Apreciação;
 - x. Atividades automáticas;
 - xi. Outras;
- h) Criar atividades automáticas para permitir a configuração de uma ou mais atividades que são disparadas após ter decorrido um período de tempo. Ex: Voltar a notificar o munícipe após 30 dias sem resposta;
- i) Em cada estado são configuradas as atividades que nele podem ser executadas;
- j) Criação de transições para definir qual o estado seguinte;
- k) As transições podem ser do tipo automática ou manual;
- l) Deverá ser possível num estado ter transições automáticas e manuais configuradas;
- m) As regras para transitar de estado devem ser configuradas a nível aplicacional;
- n) As regras são definidas usando comparações com campos da base de dados. Ex: PEDIDO.IsDeferido = true;
- o) Ao nível da transição deverá ser possível definir se a tarefa seguinte vai ser enviada para uma pessoa em específico ou se vai para uma pool;
- p) Deve existir uma tarefa para distribuição de tarefas que estão numa pool. Os destinatários podem ser os utilizadores com permissões para tal;
- q) Quando o utilizador está a executar uma tarefa devem ser mostrados os destinos possíveis e salientar qual o destino a previsto para os dados atuais;
- r) Durante o percurso de um workflow deverá ser possível nascer sub processos, estes com um workflow próprio (encadeamento de processos);
- s) Quando é criado um sub processo, o processo origem passa para o estado "Sub Processo a Decorrer", não permitindo a progressão do processo origem até que o sub processo seja terminado;
- t) Um pedido deve ter três estados finais: Deferido, Indeferido e Intenção de Indeferimento;



- u) Deve ser possível pré definir os textos de cada estado de acordo com configuração de regras. Ex: Se PEDIDO.IsDeferido = true Então texto_oficio = __texto_deferimento Senão texto_oficio = __texto_indeferimento;
- v) Um processo após ser arquivado pode ser visualizado e esta situação deve estar espelhada no workflow;
- w) Na figura seguinte pode ser observado um possível modelo de dados para a implementação do motor de workflow:



- x) Capacidade de reporting via ferramentas de análise e business intelligence (histórico);
- y) Capacidades de Business Activity Monitoring (reporting para processos em curso);
- z) Capacidade de simulação e otimização de processos;
- aa) Alteração ágil da estrutura orgânica, incluindo grupos de utilizadores, workflows ad hoc, etc;
- bb) Possibilidade de encaminhamento ad-hoc de processos;
- cc) Possibilidade de delegação de competências automática ou não automática;



- dd) Capacidade de gestão de SLA's, tempos de resposta, critérios de prioridade atribuídos;
- ee) Geração de alertas automáticos;
- ff) Histórico de atividades acessível;
- gg) Facilidade percebida na configuração de workflow;

7. Sistema de Alertas e Notificações:

- a) Deverá ser desenvolvido um módulo de notificações que permita alertar os utilizadores para as suas tarefas;
- b) Este módulo deverá permitir a gestão dos vários tipos de notificações;
- c) Possibilidade de definir alertas em cada estado do processo e despoletar alertas para os utilizadores ou grupo de utilizadores;
- d) Deverá disponibilizar diversos mecanismos para o envio de notificações:
 - i. Notificações por emails;
 - ii. Notificações sms;
 - iii. Notificações Systray (no desktop) (para usar internamente);
 - iv. Sistema de logs de emails enviados, com filtro de aplicação, destino, etc;
 - v. Sistema de logs de sms enviados, com filtro de aplicação, destino, etc;
 - vi. Sistema de logs de notificações Systray, com filtro de aplicação, destino, etc;

Artigo 22.º

Requisitos Funcionais do módulo Base

1. O Módulo Base deverá permitir a submissão de pedidos genéricos e permitir a submissão de pedidos de acordo com artigo nº 26.
2. Funcionalidades de submissão de pedidos online:
 - a) Deverá ter a capacidade de submeter vários tipos de pedidos;
 - b) Cada pedido poder originar um novo processo ou ser associado a um processo já existente;
 - c) Deverá possibilitar a entrada de pedidos pelos funcionários aos Balcões de Atendimento do Município e na Internet por cidadãos e empresas;
 - d) Cada pedido terá um conjunto de ficheiros e tipos associados;
 - e) Deverá permitir a gestão dos pagamentos de acordo com as taxas configuradas pelo módulo previsto no ponto 4 do artigo nº 21;
 - f) Deverá permitir a integração com o Sistema de Informação Geográfica, na geração de plantas de localização, que serão anexas automaticamente aos pedidos;
 - g) Deverá garantir a assinatura dos documentos com o Cartão de Cidadão ou outro certificado digital qualificado;
 - h) Cada pedido deve seguir um determinado Workflow;
 - i) Cada estado do Workflow do pedido deve ficar disponível aos utilizadores com permissões para tratar dessa tarefa;
 - j) Validação automática dos conteúdos carregados;



3. Gestão de pedidos/processo:
 - a) Permitir a submissão de pedidos desmaterializados;
 - b) Integrar os pedidos com plantas de localização, fornecidas por Webservices da rede Viária do SIG (Sistema de Informação Geográfica);
 - c) Integração com sistema de Entidades;
 - d) Configuração de documentos necessários para acompanhamento dos pedidos de acordo com configurações como: tipo de ficheiro, obrigatório, necessário assinatura digital qualificada, entre outros;
 - e) Assinatura do pedido e de todos os documentos definidos para tal com o Cartão de Cidadão;
 - f) Possibilidade de submissão na Internet e no Balcão de Atendimento Único do Município (plataforma B@M);
 - g) Gestão de pagamentos e geração das guias, com possibilidade de pagamentos com Multibanco, Presencial ou por Cartão de Crédito;
 - h) Possibilidade de submeter um pedido num canal (Internet, por exemplo) e finalização do pedido nos Balcões de Atendimento Único (presencialmente, por exemplo);
4. Consultas de pedidos e processos:
 - a) Possibilidade de consultar os pedidos e processos através da Internet ou em backoffice;
 - b) Atribuição de tarefas de acordo com o perfil do utilizador;
 - c) Visualização gráfica do Workflow e do seu estado;
5. Geração e edição de documentos:
 - a) Possibilidade de criação de documentos de acordo com a normal PDF/A;
 - b) Possibilidade de conversão em PDF;
 - c) Possibilidade de conversão em HTML;
 - d) Produção de formulários normalizados com recurso a templates Word;
 - e) Introdução de comentários, carimbos, marcas de água;
 - f) Certificação por assinatura digital;
6. O Ambiente de trabalho da plataforma deverá ser:
 - a) Interface apelativa e útil;
 - b) Interface personalizável;
 - c) Interface com zonas de trabalho correspondentes aos perfis de trabalho;
 - d) Interface com zona de tarefas personalizável;
 - e) Deverá ser construído de forma a ter um bom desempenho;

Artigo 23.º

Funcionalidades módulo Urbanismo



1. A aplicação a desenvolver deverá contemplar um módulo de gestão Urbanística, para permitir a submissão e gestão desmaterializada de todos os pedidos de acordo com a alínea b) do ponto 4 do artigo 23 do presente Caderno de Encargos;
2. Os requisitos funcionais deste módulo são os seguintes:
 - a) Apoio à tomada de decisão, fazendo análise automática da implantação com o SIG (os WS de integração serão disponibilizados pelo Município);
 - b) Organização de processo - adição e reordenação de páginas/documentos com paginação;
 - c) Emissão automática de notificação de processo mal instruído, para o técnico e para o dono, a pedido e agendada;
 - d) A aplicação deverá fazer a integração com a plataforma SIRJUE (<https://servicos.portalautarquico.pt/enterprise/>) para consulta a entidades externas, utilizando os Webservices disponíveis pelo portal e garantir a consulta completamente desmaterializada;
 - e) Gestão de agenda de vistorias;
 - f) Circulação automática dos processos (Workflow);
 - g) Criação do relatório de vistoria em dispositivos móveis no local da obra;
 - h) Elaboração dos pareceres técnicos (informações);
 - i) Gerar automaticamente avisos de receção a partir dos ofícios em formato PDF (B/W) com base nos modelos dos CTT;
 - j) Gestão de Comissões de Vistorias;
 - k) Gestão de contactos de entidades/municípios (várias moradas para uma entidade/município);
 - l) Classificação de documentos através de tabelas geridas pelos utilizadores (ex. tipo de requerimento);
 - m) Aprovação/despacho dos dirigentes de forma eletrónica com recurso a assinaturas digitais/Cartão de Cidadão;
 - n) Lista de tarefas do utilizador, que reúne todas as tarefas atribuídas ao colaborador no âmbito dos diversos processos no qual tem intervenção;
 - o) Possibilidade de delegação pontual de tarefas, ou atribuição temporária (férias, doença) ou definitiva das tarefas de um colaborador a outro;
 - p) Controlo de prazos de tarefas e do processo na sua globalidade, com mecanismo de alerta para o executante ou para a Chefia;
 - q) Controlo do estado de pagamento de taxas;
 - r) Integração com o CRM para obter os dados das diversas entidades envolvidas num processo (requerentes, proprietários, entidades externas, técnicos responsáveis pelo projeto, etc.);
 - s) Módulo de indicadores de desempenho dos processos, para obtenção de informação estatística
 - t) Possibilidade de integração com gateway de envio de SMS (de operadora móvel ou outro), para envio de mensagens ao requerente, técnico ou outros;
 - u) Gestão de Pedidos classificados de Urgentes (de acordo com a Lei em vigor);



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: “Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos”
Processo n.º 018/AJD/SA/14

- v) Geração automática do Alvará de Obra;
- w) Calcular o valor das taxas associadas a cada atividade que gere receita;
- x) Preenchimento online dos dados para o INE (Ficha de estatística);
- y) Organização hierárquica da documentação;
- z) Análise e Anotações sobre DWF e PDF;
- aa) Render do processo online, mediante pagamento. Ou seja, possibilitar o download do processo aprovado, em pdf;
- bb) Comparação automática de desenhos;
- cc) Medição sobre as peças desenhadas;
- dd) Gestão de versões dos documentos;
- ee) Permitir que as Juntas de Freguesia, possam consultar os licenciamentos concedidos para a sua Freguesia;
- ff) Implementar o Livro de Obra Online;

Artigo 24.º

Funcionalidades módulo Fiscalização

1. O módulo de Fiscalização Municipal, deverá contemplar as seguintes funcionalidades:
 - a) Permitir que um fiscal possa consultar através de um Tablet ou dispositivo móvel, informação sobre um licenciamento;
 - b) Possibilitar a emissão de um auto de vistoria;
 - c) Criar folha de obra com base no processo;
 - d) Registo e gestão de queixa;
 - e) Gestão de viaturas à folha de obra (saída para o exterior);
 - f) Planeamento/Gestão de trabalho externo;
 - g) Controlo de prazos com possibilidade de alertas;
 - h) Elaborar autos em serviço externo com base em tablets PC e geo-referenciando automaticamente fotos tiradas pelo tablet;

Artigo 25.º

Importação de dados

Deverá ser garantido a integração com os dados existentes, ou então a sua migração;

Artigo 26.º

Levantamento de Processos

1. Pretende-se a existência de um levantamento de todos os processos e respetivos workflows que se pretendem colocar online no dia de entrada em produção (1 de janeiro de 2015);
2. Este levantamento deverá ser feito obedecendo à norma BPMN e deverão ser entregues em formato editável;



3. Os processos e respetivas categorias a levantar e a implementar na aplicação de gestão de pedidos são os seguintes:

a) Águas e Saneamento

- i. Pagamento de Documentos de Águas e Saneamento
- ii. Consulta de Documentos (Faturas)
- iii. Pedido para autorização, alteração ou cancelamento de débito em conta de faturas de Águas ou Resíduos Sólidos Urbanos
- iv. Benefício Social de Pagamento
- v. Pedido de devolução de caucões
- vi. Comunicação de leituras, pedido de reparações na rede de águas, reclamações, recolha de monstros, aferição de contador, etc... (Pedido de Diversos)
- vii. Requerimento para solicitar ensaios a canalizações ou solicitar baixa de um contador
- viii. Pedido de orçamento para ramais de água, águas pluviais e águas residuais
- ix. Requerimentos para devolução/reclamação de valores
- x. Restabelecimento de contrato de água
- xi. Contrato de Fornecimento de Água

b) Urbanismo

- i. Informação Prévia
- ii. Comunicação Prévia de Obras de Edificação
- iii. Licenciamento de Obras de Edificação
- iv. Licenciamento de Obras de Demolição
- v. Licença/Comunicação prévia para obras Inacabadas
- vi. Licenciamento de Trabalhos de Remodelação de Terrenos
- vii. Remoção da Licença
- viii. Pedido de Renovação - Admissão da Comunicação Prévia
- ix. Autorização de Alteração de Utilização
- x. Aprovação dos Projetos da Engenharia de Especialidades
- xi. Emissão de Alvará de Licenciamento de Obras de Edificação
- xii. Emissão de Alvará de Licenciamento de Obras de Demolição
- xiii. Prorrogação do Prazo de Execução da Obra
- xiv. Certidão de Destaque (Novo Processo)
- xv. Ocupação de Via Pública para Obra
- xvi. Averbamento do Titular do Processo
- xvii. Averbamento do Técnico do Processo
- xviii. Averbamento do Empreiteiro do Processo
- xix. Outros Averbamento
- xx. Constituição do Regime de Propriedade Horizontal
- xxi. Autorização de Utilização
- xxii. Comunicação Prévia de Obras de Demolição



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos"
Processo n.º 018/AJD/SA/14

- xxiii. Comunicação Prévia de outras Operações Urbanísticas
- xxiv. Comunicação Prévia de Remodelação de Terrenos
- xxv. Fotocópias
- xxvi. Outras Certidões
- xxvii. Consulta estado do processo

c) Taxas e Licenças (STL)

- i. Horário de funcionamento do estabelecimento
- ii. Requerimento para Ocupação da Via Pública
- iii. Vistoria de veículo para transporte de Carnes, Pescado, de Animais Vivos, Venda de Pão e Produtos Alimentares
- iv. Licença para Vendedor Ambulante
- v. Licença para exercício da atividade de transporte em Táxi (Pedido Diversos -A)
- vi. Requerimento para Inspeção / Reinspecção de Ascensores, Montacargas, Elevadores, Tapetes Rolantes e Escadas Mecânicas
- vii. Pedido de Licença para a construção de obras no Cemitério Municipal (Campa e Jazigo)
- viii. Pedido para concessão de Terreno/Averbamento de Alvará
- ix. Pedido 2ª Via Alvará de concessão de sepultura
- x. Pedido para Inumações, Trasladações e Exumações
- xi. Pedido de Passes para Pombus
- xii. Pedido Diversos Pombus
- xiii. Pedido Diversos Ação Social

d) Outros

- i. Subscrição de Avenças no âmbito da utilização do parque de estacionamento subterrâneo Marquês de Pombal
- ii. Requerimento de Assuntos Diversos
- iii. Pedido de BIPS (Braço de Iluminação Pública)
- iv. Reclamações
- v. Licença Especial de Ruído (Diversos)
- vi. Autorização para lançamento de Fogo de Artifício
- vii. Licença para realização de queimadas
- viii. Ocupação de Via Pública para Provas Desportivas

Artigo 27.º

Solução aberta e extensível

1. A solução deverá utilizar normas abertas (open standards), que permitam:



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: “Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos”
Processo n.º 018/AJD/SA/14

- a) A importação e exportação de informação (RSS, XML, JSON entre outras e conforme Resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº 91/2012 de 8 de novembro – “Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital”);
- b) A utilização de Web Services (REST, SOAP);
- c) Os dados deverão estar armazenados em formato UTF-8.

Artigo 28.º

Desempenho (performance)

As páginas deverão ser carregadas em tempo médio inferior a 2 segundos. Este desempenho deve também ser respeitado para o Back Office da solução apresentada.

Artigo 29.º

Disponibilidade

- 1. A solução deverá apresentar os seguintes níveis de disponibilidade:
 - a) Estar disponível 24 horas por dia;
 - b) Estar próxima dos 100% de disponibilidade.

Artigo 30.º

Configuração e implementação

O adjudicatário será responsável pela configuração e implementação de toda a solução, cumprindo os requisitos indicados neste Caderno de Encargos, garantindo uma integração com a arquitetura dos sistemas de informação em funcionamento no Município de Pombal.

Artigo 31.º

Testes do sistema

O adjudicatário será responsável pela elaboração dos planos de teste de toda a solução e respetiva execução, contemplando testes globais, funcionais, de integração, de carga ou desempenho e de segurança.

Artigo 32.º

Apoio à entrada em produção



1. O apoio à entrada em produção, dever ser assegurado presencialmente, no mínimo por um técnico especializado, não podendo ser inferior a 60 dias úteis (7horas/dia) a contar da data do respetivo arranque.
2. O apoio à entrada em produção inclui a resolução de problemas e de anomalias da aplicação e assistência prática ao utilizador, de cariz técnico, funcional ou outro, sem prejuízo da execução das garantias oferecidas pelo adjudicatário.
3. O apoio à entrada em produção considera-se incluído no fornecimento.

Artigo 33.º

Apoio aos utilizadores

1. Deverá ser contemplado o apoio aos utilizadores para transmitir conhecimentos para trabalhar na aplicação.
2. O apoio aos utilizadores deverá ser presencial e deverá abranger os seguintes níveis:
 - a) Administradores da solução - 3 pessoas (3 administradores técnicos/informática);
 - b) Funcionários – 200 pessoas;

Artigo 34.º

Documentação Técnica

1. A entidade contratada compromete-se a entregar à entidade contratante documentos relativos aos requisitos e às especificações da solução instalada, designadamente:
 - a) Manual de Instalação;
 - b) Manual de Operação;
 - c) Manual de Utilização;
 - d) Manual de Administrador;
 - e) Manuais relativos aos requisitos de integração e aos desenvolvimentos realizados;
2. A documentação técnica deverá ser entregue à entidade contratante até 60 dias após a entrada em produção.

Artigo 35.º

Incumprimento

1. Não serão realizados pagamentos enquanto o fornecimento a que se refere o pagamento não estiver concluído e aceite pela entidade adjudicante.
2. O incumprimento por parte do adjudicatário dos deveres resultantes do contrato, confere à outra parte o direito de rescisão do contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações ou compensações a que haja lugar, para além da execução da caução.



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição de serviços de desenvolvimento para a implementação de plataforma de gestão de processos autárquicos"
Processo n.º 018/AJD/SA/14

3. Considera-se, ainda, incumprimento:

- a) O funcionamento da equipa técnica do adjudicatário sem a totalidade, em permanência, dos membros que a compõem, pelo período a que este se obrigou.
- b) A não realização dos trabalhos planeados ou definidos no Caderno de Encargos.
- c) A resposta inadequada dos serviços de análise funcional, desenvolvimento, instalação, configuração, formação, e apoio técnico.
- d) O desempenho insuficiente ou deficiente do Responsável do Projeto por parte do adjudicatário.

Artigo 36.º

Sigilo e diligência

1. A entidade contratada (e o pessoal sob sua responsabilidade) está sujeita ao dever de sigilo, sobre todas as informações a que tiver acesso, não podendo fazer uso delas sem expressa autorização da entidade contratante.
2. Não é permitida a utilização de quaisquer elementos relativos ao contrato para efeitos publicitários da entidade contratada sem autorização expressa da entidade contratante.
3. A entidade contratada atuará com diligência seguindo as melhores regras da arte e executará todas as operações necessárias à execução do contrato, com o mínimo de custos e incómodo para os utilizadores, respondendo por perdas e danos a que der origem.

Artigo 37.º

Atualização de Preços

1. Os preços constantes da proposta adjudicada não serão sujeitos a atualização para valores superiores, durante o período de execução do contrato.