

## Anexo A

### Requisitos técnicos, funcionais e de nível de serviço

#### Requisitos técnicos e funcionais:

##### 1. Gerais:

- 1.1 Basear-se em normas abertas ou amplamente suportadas pelo mercado e que não envolvam custos específicos de licenciamento por parte dos utilizadores, disponibilizando as aplicações que permitam efetuar o carregamento dos documentos na plataforma;
- 1.2 Garantir que todas as mensagens entre interessados, candidatos, concorrentes e adjudicatários, relativas a pedidos de esclarecimentos, lista de erros e omissões, pronúncias, incluindo os documentos anexos às mesmas, ficam automaticamente disponíveis para visualização daqueles que tenham acesso à fase do procedimento em curso;
- 1.3 Garantir o envio de mensagens de correio eletrónico para todos os intervenientes com acesso à fase do procedimento em curso com alerta sempre que tenha sido realizada qualquer ação (pedido de esclarecimento, erro e omissão, mensagem, prorrogação de prazo, etc.);
- 1.4 Garantir o registo dos recibos relativos a notificações efetuadas por correio eletrónico;
- 1.5 Garantir o registo de qualquer atividade efetuada pelos diversos utilizadores registados;
- 1.6 Listar, ordenar e exportar para um formato XML e folha de cálculo em todas as fases do procedimento a informação relevante para a gestão, reporte, monitorização, incluindo os metadados (ex.: temporais, de identificação, responsável, ação efetuada), entre outras;
- 1.7 Garantir a possibilidade de auditoria em qualquer momento do processo;
- 1.8 Disponibilização de ambiente de pré-produção onde serão efetuados os testes e a formação inicial;
- 1.9 Permitir a disponibilização da plataforma no domínio que a entidade adjudicante indicar;
- 1.10 Permitir o descarregamento agregado de todos os documentos anexos a mensagens submetidas pelos operadores económicos;
- 1.11 Garantir a interligação com o Diário da República eletrónico e com o Portal dos Contratos Públicos, conforme previsto na lei;
- 1.12 Exportação automática para os Sistemas Enterprise Resource Planning das entidades adquirentes, designadamente, sistemas de contabilidade, gestão documental, *datawarehouses* e plataformas transacionais de compras eletrónicas, do resultado dos diversos procedimentos de contratação, incluindo, entre outras, informação de bens, serviços e concorrentes adjudicatários;
- 1.13 Permitir a criação e gestão hierárquica de utilizadores e perfis do sistema, de acordo com o que for definido pelas entidades agregadoras e adquirentes, devendo apresentar no mínimo os perfis de segurança e acesso de Direção, Gestor de Categoria, Gestor da Entidade Agregadora, Gestor Ministerial, Gestor do Organismo, Gestor de Utilizadores, Júri e Auditor/Controller da entidade adquirente;
- 1.14 Permitir a definição e configuração de procedimentos ao abrigo de acordos

### **Requisitos técnicos e funcionais:**

- quadro, quando solicitado pelas entidades adjudicantes;
- 1.15 Possibilitar a partilha de modelos de procedimentos e peças procedimentais pela entidade agregadora ou adquirente;
- 1.16 Facultar o acesso ao registo de atividades realizadas nas diversas etapas do processo de contratação (fluxo), com possibilidade de definição de notificações automáticas de eventos;
- 1.17 Disponibilizar um relatório para verificação e controlo do fluxo de cada procedimento, com identificação das datas, das ações, do estado de cada etapa e do responsável por essa etapa;
- 1.18 Disponibilizar a lista de procedimentos em curso por entidade, de acordo com as permissões definidas, com indicação do estado/etapa de cada procedimento;
- 1.19 Possibilitar a alteração das datas chave dos procedimentos, tais como: prazo para pedidos de esclarecimentos e respetiva resposta, apresentação de lista de erros e omissões, prazo para entrega de propostas entre outros, com indicação dos motivos.

### **2. Relativas à apresentação:**

- 2.1 Possibilitar um grafismo e navegabilidade semelhantes ao sítio de Internet da entidade adjudicante e permitir a personalização das mensagens de correio eletrónico enviadas pela plataforma;
- 2.2 Disponibilizar uma compilação de perguntas frequentes para apoio aos interessados, candidatos, concorrentes e entidades adjudicantes;
- 2.3 Listar e ordenar os procedimentos em curso indicando a entidade, o objeto, o estado em que se encontra, o prazo para pedidos de esclarecimentos e o prazo para entrega de propostas;
- 2.4 Possibilitar o acesso e a ordenação da lista de procedimentos concluídos, ou cancelados, indicando a entidade, o objeto, o anúncio, o valor, a data de adjudicação e a data prevista para o final da prestação contratada, e lista de concorrentes.

### **3. Procedimentos:**

- 3.1 Permitir o registo da data da decisão de contratar e número do respetivo despacho ou deliberação;
- 3.2 Permitir a gestão, envio, armazenamento e organização dos documentos de suporte às etapas do processo de aquisição e seus respetivos modelos;
- 3.3 Permitir disponibilizar para além das peças procedimentais, formulários eletrónicos de resposta aos procedimentos que permitam facilitar o processo de avaliação;
- 3.4 Possibilitar a exportação das peças procedimentais de forma única e automática;
- 3.5 Permitir definir a forma de organização e classificação dos documentos das propostas a submeter pelos interessados, permitindo a identificação do

### **Requisitos técnicos e funcionais:**

- concorrente e do documento submetido;
- 3.6 Possibilidade de gravação de procedimentos e de reaproveitamento para posterior parametrização de novos procedimentos;
- 3.7 Permitir retificações, adiamentos e cancelamentos de procedimentos pelo Júri e/ou responsável da entidade adjudicante;
- 3.8 Permitir importar e exportar listas de operadores económicos a convidar/convidados para formatos XML e folha de cálculo;
- 3.9 Permitir importar mapa de quantidades com múltiplos requisitos (matriz  $n*n$ ) e múltiplos lotes e exportar para formatos XML e folha de cálculo;
- 3.10 Possibilitar a parametrização do “formulário principal” complexo para:
- 3.10.1 Múltiplos lotes e produtos por lote;
  - 3.10.2 Colunas/linhas múltiplas de caracterização do produto tais como referência, designação, descrição, requisitos, unidades, quantidades;
  - 3.10.3 Colunas/linhas para múltiplas componentes da proposta com suporte para definição de campos de resposta segundo a natureza da informação:
    - 3.10.3.1 Numérica ou alfanumérica;
    - 3.10.3.2 Lista de respostas optativas e cumulativas;
    - 3.10.3.3 Dimensão dos campos de propostas;
- 3.11 Permitir a associação de ponderadores a cada elemento do formulário de proposta;
- 3.12 Permitir a definição de operações para cálculo e avaliação das propostas por cada lote;
- 3.13 Garantir a identificação de regras para os atributos pretendidos, entre outros: maior, igual, interseção, incluído, maior ou igual, menor, menor ou igual;
- 3.14 Possibilidade de importação/exportação do formulário de proposta em formato XML e folha de cálculo;
- 3.15 Construção do formulário de proposta em ambiente Web e/ou em aplicações de acesso universal;
- 3.16 Disponibilização de vista integral do procedimento como será disponibilizada aos concorrentes;
- 3.17 Carregar peças procedimentais conforme caracterização definida pela entidade adquirente;
- 3.18 Possibilitar a definição de tipos de documentos que os candidatos/concorrentes utilizarão;
- 3.19 Permitir a parametrização de acordos quadro, incluindo a lista de cocontratantes do mesmo;
- 3.20 Garantir que nos procedimentos ao abrigo de um acordo quadro não são convidados operadores económicos que não sejam cocontratantes do mesmo.

### **4. Registo de Interessados:**

- 4.1 Possibilitar a inscrição/registo no procedimento a partir da página de entrada;
- 4.2 Possibilitar que o acesso às peças do procedimento seja apenas facultado aos

## Requisitos técnicos e funcionais:

interessados que tenham pago o preço que para o efeito tiver sido fixado pela entidade adjudicante.

### 5. Esclarecimentos:

- 5.1 Carregar os pedidos de esclarecimento de forma unitária, com registo da data e hora;
- 5.2 Permitir a exportação dos pedidos de esclarecimentos e as respetivas respostas para formatos de edição de texto ou PDF com identificação do operador económico e com a data e hora de submissão;
- 5.3 Permitir o descarregamento agregado de todos os documentos anexos aos pedidos de esclarecimentos.

### 6. Na ótica do operador económico:

- 6.1 Dispor de um "relógio / contador" relativo à hora oficial portuguesa indicativo do prazo restante para efetuar pedidos de esclarecimentos, identificar erros e omissões e para o termo do prazo de apresentação de propostas na área do procedimento;
- 6.2 Permitir solicitação ao júri para identificação de documentos a classificar como sigilosos;
- 6.3 Possibilitar, nos períodos legalmente previstos, o envio, substituição, eliminação e classificação dos documentos pelo candidato/concorrente;
- 6.4 Disponibilizar ao candidato/concorrente informação sobre as ações efetuadas no âmbito do procedimento, com indicação de cada ação, data/hora da sua realização, documentos anexos e formulários preenchidos;
- 6.5 Emitir um recibo eletrónico da entrega da proposta pelo concorrente, assinado digitalmente pela plataforma e com timestamping qualificado.

### 7. Abertura de propostas e avaliação

- 7.1 Garantir a existência de uma cópia inalterada das propostas encriptadas, mesmo após o fecho do processo na plataforma;
- 7.2 Possibilitar, após a abertura das propostas, a exportação automática dos dados constantes dos formulários de apresentação da proposta do concorrente para um formato universal de modo a permitir a comparação direta, análise externa e a elaboração de relatórios;
- 7.3 Permitir o descarregamento agregado de todos os documentos que constituem cada proposta;
- 7.4 Possibilitar a consulta, quando estipulado pelo júri do procedimento, ou definido na legislação, dos documentos e propostas aceites;
- 7.5 Permitir a elaboração de tabela comparativa das propostas com a totalidade dos fatores e sub-fatores submetidos à concorrência e requisitos mínimos;
- 7.6 Permitir a exportação em XML e folha de cálculo com a totalidade dos elementos das propostas;
- 7.7 Elaboração de proposta preliminar de avaliação com base nas operações

**Requisitos técnicos e funcionais:**

definidas no formulário de proposta e fatores e sub-fatores definidos.

**8. Leilão eletrônico:**

- 8.1 Suporte de leilões eletrônicos invertidos mono e multivariáveis;
- 8.2 Suporte de leilões eletrônicos invertidos com ronda única ou várias rondas;
- 8.3 Possibilidade de ocultar nome dos licitadores/concorrentes;
- 8.4 Possibilidade de realizar negociações seguindo os modelos de leilão invertido, entre outros:
  - 8.4.1 Inglês;
  - 8.4.2 Holandês;
  - 8.4.3 Japonês;
  - 8.4.4 Americano;
  - 8.4.5 Proposta fechada.

**9. Adjudicação, documentos de habilitação e contrato:**

- 9.1 Permitir o descarregamento agregado de todos os documentos de habilitação submetidos;
- 9.2 Disponibilizar de forma automática os documentos de habilitação para visualização dos demais concorrentes e adjudicatários;
- 9.3 Publicitação automática dos anúncios de adjudicação nos meios legalmente previstos.

**10. Níveis de serviço**

- 10.1 Garantir a existência de redundância dos elementos críticos da solução proposta, entre outros, base de dados, alimentação elétrica, circuitos de comunicações;
- 10.2 Garantir o backup diário da base de dados;
- 10.3 Disponibilidade global da solução de 99,8%;
- 10.4 Disponibilidade específica nas horas úteis das 9h às 19h de 99,9 %;
- 10.5 Garantir centro alternativo para recuperação em caso de desastre, com ativação num prazo de 72 horas;
- 10.6 Garantir a monitorização e operação da solução 24x7x365, com tempo de intervenção técnica no local de alojamento inferior a 2 horas;
- 10.7 Garantir a reposição das condições de funcionamento em caso de falha inferior a 4 horas;
- 10.8 Garantir que o envio de notificações por correio eletrónico seja efetuado até 1 hora após o evento que lhe despoletou;
- 10.9 Garantia de que a capacidade do sistema se encontra adequada ao suporte dos

### Requisitos técnicos e funcionais:

- procedimentos/utilizadores/concorrentes, devendo a ocupação média da largura de banda (upload e download) não exceder os 30%, a ocupação média de processamento não exceder 40%, a capacidade de armazenamento ocupada e memória ocupada não exceder os 50%;
- 10.10 Em caso de indisponibilidade, garantir o redirecionamento automático para página com aviso acerca da causa da indisponibilidade e prazo previsto para reposição;
  - 10.11 Aviso com 10 dias de antecedência relativamente a intervenções futuras ou indisponibilidade programada da plataforma a todos os utilizadores registados e com procedimentos a decorrer;
  - 10.12 Garantir a realização de sessões de formação básica e gratuita para as entidades adjudicantes e para interessados inscritos em procedimentos a decorrer;
  - 10.13 Suporte multicanal à utilização da ferramenta para os interessados em português com a disponibilização de apoio numa 2ª língua (inglês);
  - 10.14 O suporte referido na alínea anterior deverá ser efetuado por e-mail e por telefone nos seguintes horários: dias úteis das 9h às 19h;
  - 10.15 Disponibilizar, para o suporte multicanal, uma ferramenta de submissão e acompanhamento de ocorrências online, devendo todas as ocorrências submetidas por qualquer dos meios de atendimento ser registadas no suporte online e fornecido número único de identificação;
  - 10.16 Tempo máximo de atendimento de suporte telefónico de 10 minutos nos dias úteis;
  - 10.17 Tempo médio de atendimento do suporte telefónico de 3 minutos nos dias úteis;
  - 10.18 Tempo de resposta às solicitações por e-mail máximo de 2 horas nos dias úteis;
  - 10.19 Garantir, nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro, a entrega de um documento em que identifique a arquitetura do sistema, com a descrição suficiente que evidencie o cumprimento expectável dos níveis de serviço, comprometendo-se a adequá-la à medida do crescimento das necessidades de exploração da solução e a atualizar o documento. O documento deve contemplar um plano de testes de carga e de conformidade, e respetiva calendarização;
  - 10.20 O adjudicatário obriga-se ainda, no prazo máximo de 10 dias após a adjudicação, a entregar à entidade adquirente um manual de gestão da plataforma eletrónica;
  - 10.21 Garantir a entrega de manuais direcionados aos vários utilizadores (compradores/contratantes e fornecedores/proponentes) no prazo máximo de 10 dias após adjudicação;
  - 10.22 Assegurar um Nível de Serviço Opcional, que constituirá um serviço complementar, opcional para as entidades adjudicantes, para apoio ao lançamento dos procedimentos, assegurando os seguintes:
    - 10.22.1 Colaboração ativa na adequação das peças procedimentais (cadernos de encargos, programa de concurso, anexos, formulários);
    - 10.22.2 Desenvolvimento de um processo de avaliação (adequação de critérios e construção de formulários de resposta, alimentação da grelha de avaliação

**Requisitos técnicos e funcionais:**

com dados das propostas e avaliação dos dados quantitativos e comparação dos dados qualitativos);

10.22.3 Elaboração de um modelo de avaliação "sistematizado" que tire o máximo partido da troca de informação eletrónica.