



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

### CADERNO DE ENCARGOS

(Nos termos do número 4, do artigo 115.º, do Código dos Contratos Públicos)

## Parte I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

### 1) OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar na sequência de procedimento de Ajuste Direto, que tem por objeto o **fornecimento e implementação de solução de suporte ao atendimento e serviços online.**

1.2. O presente contrato prevê o fornecimento e a implementação das seguintes plataformas:

- Plataforma de balcão único para suporte ao atendimento presencial;
- Plataforma de balcão único para suporte aos serviços online.

1.3. O fornecimento e a implementação da solução deverá considerar o cumprimento integral das obrigações e exigências descritas na Parte II do presente Caderno de Encargos e o início decorrerá na sequência da celebração do contrato a decorrer no início do ano de 2018.

1.4. A proposta a apresentar considerará o valor unitário para o fornecimento e implementação de cada uma das plataformas, considerando a totalidade dos encargos inerentes ao fornecimento e implementação.

1.5. O preço base do presente concurso é de **53.225,00 € + IVA** à taxa legal em vigor.



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

1.6. O presente procedimento assume a classificação CPV seguinte, sendo que ao vocabulário principal corresponde o código **48000000 - Pacotes de software e sistemas de informação**.

### **2) PREÇO CONTRATUAL**

2.1. Pelo procedimento objeto do Contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Cantanhede deve pagar ao adjudicatário o valor global, constante da proposta adjudicada, e acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

### **3) REVISÃO DE PREÇOS**

3.1. Não haverá lugar a revisão de preços durante a vigência do Contrato.

### **4) PAGAMENTO**

4.1. As quantias devidas pelo Município de Cantanhede, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias, nos termos do número 2, do artigo 299.º, do Código dos Contratos Públicos, após a receção pelo Município de Cantanhede da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.

4.2. A faturação terá de ser emitida considerando o cumprimento do exposto na Parte II do presente Caderno de Encargos.

4.3. Em caso de discordância por parte do Município de Cantanhede, quanto ao valor indicado na fatura, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou atuar de acordo com as normas contabilísticas legalmente aceites.



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

### **5) CELEBRAÇÃO DE CONTRATO**

5.1. No caso de celebração de contrato escrito o concorrente deverá ser notificado de tal facto e o processo seguirá o trâmite dos artigos 94.º e seguintes, do Código dos Contratos Públicos.

### **6) SANÇÕES**

6.1. O não cumprimento por parte da entidade adjudicatária dos prazos apresentados para o presente procedimento, motivará para além da rescisão do contrato, também a aplicação de sanções pecuniárias, nos termos do artigo 329.º e seguintes, do Código dos Contratos Públicos.

### **7) PUBLICITAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO**

7.1. Para a eficácia do contrato, a adjudicação será efetuada no portal da Internet dedicado aos contratos públicos: [www.base.gov.pt](http://www.base.gov.pt)

### **8) FORO COMPETENTE**

8.1. Para resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Coimbra, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **Parte II - CLÁUSULAS TÉCNICAS**

### **1) SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO E SERVIÇOS ONLINE**

1.1. O presente procedimento tem por objetivo a aquisição e implementação de uma plataforma de atendimento presencial e de serviços online, integrada com as aplicações de negócio em funcionamento no município (ERP AIRC) e suportada na solução de gestão documental existente (MyDOC da AIRC).



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

Pretende-se implementar uma solução de balcão único de atendimento integrando vários canais (presencial, telefónico, online, etc.) e capacidades de interação com os cidadãos e empresas.

A solução deverá permitir a interação com os módulos e soluções que compõem o sistema de informação e de gestão do município, permitindo o acesso em tempo real à informação dos processos aí residentes, e a criação de outros a partir da sua interface. Permitirá ainda apoiar os funcionários e colaboradores do município em todas as operações de atendimento, nomeadamente a prestação de informações, a submissão de pedidos/requerimentos, a consulta dos pedidos e processos, assim como promover o contacto com os cidadãos e empresas por parte do município, quer no âmbito de contactos relacionados com processos, quer no âmbito das campanhas de comunicação.

A solução deverá permitir implementar uma visão integrada das relações e interações estabelecidas entre o Município de Cantanhede e os cidadãos e empresas, numa lógica de gestão da relação com o cliente (CRM).

A plataforma suportará a gestão associada aos processos de atendimento e de serviços online, permitindo gerir uma lógica de processo que integra diferentes componentes conexos (estruturados e não estruturados), oferecendo diferentes mecanismos de pesquisa de informação.

A plataforma de Atendimento e Serviços Online permitirá gerir o ciclo de vida dos pedidos e outros documentos recebidos ou gerados no atendimento, garantindo o controlo dos acessos e os encaminhamentos adequados a cada tipo de pedido.

Os formulários eletrónicos utilizados na apresentação e na submissão de informação para o ERP deverão ser desenhados e concebidos com o apoio de uma ferramenta de edição de formulários. Incluída na solução e devidamente interligada com o ERP, esta ferramenta assegurará que os requisitos e atributos de informação submetidos em cada um dos formulários são de facto os exigidos pelas soluções do ERP, e consequentemente válidos para a realização do pedido ou serviço.

A solução a fornecer no âmbito do presente procedimento deverá compreender as seguintes vertentes / módulos:

- Atendimento;



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

- Serviços online;
- Serviços.

### 2) ATENDIMENTO

2.1. Uma solução de Atendimento que disponibilize aplicações, funcionalidades e conteúdos orientados para o atendimento ao munícipe.

Esta solução deverá concentrar numa única plataforma todos os âmbitos, serviços e funções de relacionamento com os munícipes. Devidamente potenciadas por guiões de atendimento, onde se apresenta ao utilizador da solução a explicação do serviço, dos seus requisitos, e do tempo e custo de execução, permitindo ações de atendimento mais eficazes e elucidativas.

A solução constitui-se como um *frontend* que disponibiliza aplicações, funcionalidades e conteúdos orientados para o atendimento ao munícipe, assegurando os seguintes requisitos funcionais mínimos:

- Na perspetiva da polivalência do atendimento, a solução deve concentrar numa única plataforma todos os âmbitos, serviços e funções de relacionamento com os munícipes. Deve permitir a construção de guiões de atendimento, onde se apresente ao utilizador da solução a explicação do serviço, dos seus requisitos (legislação e regulamentos), e do tempo e custo (taxas devidas) de execução, potenciando a eficiência e a qualidade das ações de atendimento.

- Os conteúdos e informação apresentados serão suportados com recurso a um gestor de conteúdos web (partilhado com o módulo de Serviços Online) com capacidade para suportar vários tipos de formatos e documentos.

- A solução deve assegurar o acesso e interação com as soluções de gestão do município (ERP AIRC), via *webservices* (incluídos no fornecimento), simplificando a capacidade de informar o munícipe em tempo real sobre as relações que detém com o município (processos de obras particulares, licenças, taxas, faturação de água, entre outras) numa ótica de visibilidade a 360°.



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

### Câmara Municipal

- Deverá permitir o registo e o acompanhamento de todos os pedidos e contactos do munícipe, numa lógica de CRM - *Citizen Relationship Management*, agregando os detalhes que estão associados a cada contacto, tais como: a atividade realizada (prestação de informações, submissão de pedidos, consultas, reclamações, participações, etc.), o canal usado, a hora, a duração, e o agente que realizou o atendimento. A solução deverá considerar toda a informação recolhida pelo CRM para a produção de uma visão transversal e analítica, (incluindo métricas e indicadores de performance e de controlo de processos) das operações de atendimento e das necessidades dos munícipes.
- Na conclusão dos processos de atendimento, a submissão dos pedidos resultantes far-se-á diretamente sobre as áreas do ERP correspondentes, melhorando os tempos de tratamento dos pedidos, por via da imediata transposição da informação (dados do requerente, descrição e objetivos do pedido, entre outras) para a aplicação de suporte respetiva, anulando, desta forma, as tarefas de reescrita da informação e a circulação exagerada de documentos.
- No âmbito das ações de atendimento e de relacionamento com o munícipe, deverá permitir a descentralização dos serviços de atendimento em juntas de freguesia, lojas do cidadão e gabinetes de atendimento ao munícipe.
- Deverá incluir um componente que assegure a interoperabilidade com o ERP do município, constituindo-se como um “Concentrador” de serviços de interação que disponha de um conjunto de capacidades funcionais adaptadas aos requisitos de interoperabilidade e de ambiente a que se destinam.
- Os serviços disponibilizados devem ser organizados num Catálogo de Serviços, agrupados por factos e eventos da “vida” dos munícipes e empresas, assegurando a cobertura da totalidade das áreas e processos de atividade do município, estando devidamente orientados para a utilização e funções dos âmbitos a que se destinam. Devem permitir a troca de informação eletrónica (consultas e pedidos) entre os *front-end* e os módulos e aplicações de negócio (ERP AIRC), que se fará por intermédio de serviços web (*webservices*), de acordo com os respetivos standards de interoperabilidade.



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

### Câmara Municipal

- Para além das capacidades de acesso à informação, a solução de atendimento compreenderá ainda funcionalidades que possibilitam o preenchimento, validação e submissão de formulários eletrónicos de pedido de serviço, e o seu pagamento eletrónico, assegurando a sua integração com as aplicações do ERP do município.

- Os formulários eletrónicos utilizados na apresentação e na submissão de informação para o ERP deverão ser desenhados e concebidos com o apoio de uma ferramenta de edição de formulários. Incluída na solução e devidamente interligada com o ERP, esta ferramenta deve assegurar que os requisitos e atributos de informação submetidos em cada um dos formulários são de facto os exigidos pelas soluções do ERP, e consequentemente válidos para a realização do pedido ou serviço.

- Na sua conclusão, qualquer pedido ou formulário realizado através da solução de Atendimento, será submetido diretamente para a área do ERP correspondente, via gestão documental e de processos melhorando os tempos de tratamento dos pedidos por via da imediata transposição da informação (dados do requerente, descrição e objetivos do pedido, entre outras) para a aplicação respetiva, promovendo a completa desmaterialização dos processos e documentos, anulando as tarefas manuais de reescrita e a circulação exagerada de documentos em papel.

- A solução de criação e edição de formulários eletrónicos deverá permitir a autonomização do município na criação e disponibilização de novos serviços de atendimento e de serviços online, para além dos que são objeto do presente fornecimento. Permitirá a criação de uma dinâmica de alavancagem do número de serviços prestados através das plataformas de atendimento e de serviços online, sem necessidade de recorrer ao apoio do fornecedor.

- A informação processada pelos serviços e aplicações disponibilizadas deverá ser obtida/submetida nas aplicações de negócio (ERP AIRC) respetivas em tempo-real. No caso específico da submissão de pedidos, as aplicações deverão estar habilitadas com uma interface que assegure o tratamento ou exclusão dos pedidos enviados a partir da solução de Atendimento.



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

### Câmara Municipal

- Os acessos a cada tipo de informação ou aplicação far-se-ão de acordo com o perfil e a identidade do utilizador, estando garantida a total integração e interoperabilidade com os dados de cidadão/empresa existentes no ERP do município.

- O controlo e definição dos tipos de acesso deverão ser garantidos através de uma plataforma de gestão e registo de perfis da solução de atendimento. Por sua vez, esta deverá ser baseada no sistema de autenticação do município (LDAP). A autenticação será garantida por um método, baseado na geração a pedido de sessões de autenticação seguros, que permitirá a relação entre o utilizador da solução de Atendimento e os serviços do ERP a que este poderá aceder.

- A solução deverá garantir a integração com os mecanismos de autenticação e certificação existentes no Cartão de Cidadão, permitindo a identificação do munícipe e a aposição de assinaturas digitais nos requerimentos criados nas ações de atendimento.

- Prever a possibilidade de integração com sistemas de comunicação de voz (VoIP), de correio eletrónico, SMS, *instant messaging*, e gestão de filas.

- Integração com sistemas de pagamento eletrónico, nomeadamente com a PPAP (iAP AMA).

No âmbito do presente procedimento serão implementados na solução de atendimento, pelo menos, os seguintes serviços:

a) **Urbanismo:** Licenciamento de Obras de Edificação; Licenciamento de Operações de Loteamento; Junção de Projetos de Engenharia das Especialidades; Comunicação Prévia de Obras de Edificação; Informação Prévia de Obras de Edificação; Informação Prévia de Operações de Loteamento; Prorrogação de Prazos de Execução de Obras de Edificação; Emissão de Alvarás / Títulos de Admissibilidade;

b) **Atividades Económicas:** Emissão ou renovação do cartão de vendedor ambulante - Mercados Municipais; Licenciamento do exercício da atividade de guarda-noturno;

c) **Inspecções e Certificações:** Pedido de inspecções a ascensores, monta-cargas, escadas mecânicas e tapetes rolantes; Controlo metrológico - inspecções a instrumentos de medição; Pedido de vistoria a viatura de venda ambulante;



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

d) **Desporto:** Licenciamento de espetáculos de natureza desportiva e de divertimentos públicos; Inscrição em atividades desportivas; Pedido de reserva de equipamentos desportivos;

e) **Ambiente:** Licença para a realização de fogueiras e queimadas; Participação ou denúncia de problemas de insalubridade ambiental (lixos, entulhos e outros resíduos); Licença especial de ruído; Pedido de Recolha de Monos; Pedido de Limpeza de Coletores ou Fossas; Pedido de Manutenção da Rede de Drenagem;

f) **Águas e Saneamento:** Consulta de documentos de faturação (com detalhe das faturas e consulta ao documento); Histórico de consumos; Consulta conta corrente de pagamentos; Pedido de contador por mudança de nome; Pedido de levantamento de contador; Pedido de ramal de saneamento; Pedido de ramal de água; Pedido de limpeza de fossa; Pedido de corte de contador; Pedido de Verificação de Corte do contador; Pedido de Substituição de Contador; Comunicação de Leituras; Adesão ao Sistema de Leituras por SMS e ao envio de Faturação Eletrónica; Celebração de Contratos Novos; Comunicação de Rotura ou Avaria; Consulta do Contrato, Leituras, Conta Corrente, Forma de Pagamento e Demais Dados Pessoais; Eliminação de Contratos.

As funcionalidades da solução de atendimento desenvolvem-se nos seguintes âmbitos de exploração:

### a) Informação e Integração

A solução de Atendimento terá que reunir um conjunto de capacidades e/ou subsistemas capazes de gerir transações, pesquisar conteúdos de forma estrutura e não estruturada, agregar conteúdo multimédia, caracterizar os contextos de apresentação e facilitar o seu acesso através dos ambientes e canais apropriados, permitindo:

a) Garantir, sempre que possível, um sistema de autenticação único em todas as aplicações integradas;

b) Gerir os conteúdos dos diferentes canais (Atendimento, Serviços Online numa única aplicação de gestão);

c) Disponibilizar conteúdos em vários formatos, como por exemplo, *html*, *pdf*, *doc*, *xls*, entre outros formatos;

d) Permitir a classificação dos conteúdos de forma hierárquica;



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

e) Implementar mecanismos de gestão de versões de conteúdos, com funcionalidades de check-in e check-out;

f) Gerir os perfis de utilizadores, tanto ao nível das permissões, como das aplicações e dos conteúdos da solução de atendimento, de forma agregada;

g) Implementar cadeias de aprovação/produção de conteúdos que permitam a descentralização das tarefas de manutenção;

h) A descrição dos processos e cadeias de aprovação/produção de conteúdos será realizada através de uma ferramenta gráfica própria;

i) Permitir no mesmo processo a articulação com diferentes aplicações do ERP AIRC do município, nomeadamente através de serviços *web* (webservices).

### **b) Transação**

Neste âmbito, terão que ser disponibilizadas as seguintes funcionalidades:

a) Gestão da Relação com os Clientes - Municípes ou Empresas, com vista à obtenção de informação agregada do cliente (Visibilidade 360°), proveniente das diferentes aplicações do ERP do município (por exemplo, Taxas e Licenças, Gestão Documental, Obras Particulares);

b) Funcionalidades de apoio ao atendimento, com possibilidade de preenchimento, impressão e submissão de formulários eletrónicos (com integração e submissão dos formulários/informação, via gestão documental, nas aplicações do ERP);

c) Os dois métodos complementam-se na ação a despoletar no ERP: o documento digital produzido, após validação, representará o requerimento em papel e seguirá (via gestão documental) o fluxo de trabalho ou o processo predefinido para aquele tipo de pedido. A par daquela representação digital, a informação inicialmente recolhida no formulário será reaproveitada para o processo daí resultante, nos âmbitos cobertos por aplicações;

d) Os pedidos recebidos que não disponham de suporte aplicacional no ERP, serão encaminhados (via gestão documental) para os respetivos âmbitos e serviços responsáveis pelo seu tratamento;



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

e) Os fluxos de trabalho inerentes aos serviços disponibilizados online, sempre que possível, serão suportados pelos métodos e recursos da solução de gestão documental do município;

f) Pagamento dos serviços por integração da plataforma com o sistema de faturação do município (SGF - ERP AIRC). Permitir a geração da fatura / guia de recebimento necessária à cobrança da receita, devidamente classificada, e o respetivo lançamento no sistema de contabilidade do município.

### **3) SERVIÇOS ONLINE**

**3.1.** A solução de Serviços Online deverá constituir-se como um *frontend* web, orientado para a utilização dos munícipes e empresas, que irá disponibilizar aplicações, funcionalidades e conteúdos orientados para a disponibilização de serviços “em linha”, assegurando os seguintes requisitos obrigatórios:

- Na perspetiva da polivalência, a solução de Serviços Online concentra numa única plataforma todos os âmbitos, serviços e funções de relacionamento que os municípios mantêm com os munícipes e as empresas.

- Garantir a disponibilização de guiões de utilização (onde se apresenta ao utilizador da solução a explicação do serviço, dos seus requisitos, e do tempo e custo de execução) que permitam a compreensão necessária para a sua realização sem necessidade ou recurso aos serviços do município.

- Os conteúdos e a informação instrutória apresentada serão suportados pelos recursos do mesmo gestor de conteúdos usado pela solução de Atendimento, integrado na própria solução. A informação pode ser pesquisada. A manutenção dos conteúdos poderá ser efetuada pelo próprio município de acordo com os perfis e respetivas permissões previamente definidos no *workflow* de publicação.

- A solução assegura o pleno acesso à informação existente no ERP do município, simplificando o processo de obtenção de informação por parte dos munícipes e empresas que detêm relações com os municípios, permitindo a construção de uma visão ampliada



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

das relações e processos existentes no município, independentemente da área e do âmbito a que se referem.

- Para além das capacidades de acesso à informação, a solução de Serviços Online deverá compreender ainda funcionalidades que possibilitem o preenchimento, validação e submissão de formulários eletrónicos de pedido de serviço, e o seu pagamento eletrónico, assegurando a sua integração com as aplicações do ERP do município.

- Os formulários eletrónicos utilizados na apresentação e na submissão de informação para o ERP são desenhados e concebidos com o apoio de uma ferramenta de edição de formulários. Incluída na solução e devidamente interligada com o ERP, esta ferramenta assegurará que os requisitos e atributos de informação submetidos em cada um dos formulários são de facto os exigidos pelas soluções do ERP, e consequentemente válidos para a realização do pedido ou serviço.

- Na sua conclusão, qualquer pedido ou formulário realizado através da solução de Serviços Online, será submetido diretamente para a área do ERP correspondente, melhorando os tempos de tratamento dos pedidos por via da imediata transposição da informação (dados do requerente, descrição e objetivos do pedido, entre outras) para a aplicação respetiva, promovendo a completa desmaterialização dos processos e documentos, anulando as tarefas manuais de reescrita e a circulação exagerada de documentos em papel.

- A solução de criação e edição de formulários eletrónicos deverá permitir a autonomização do município na criação e disponibilização de novos serviços de atendimento e de serviços online, para além dos que são objeto do presente fornecimento. Permitirá a criação de uma dinâmica de crescimento da “digitalização” dos serviços prestados através das plataformas de atendimento e de serviços online, sem necessidade de recorrer ao apoio do fornecedor.

No âmbito do presente procedimento serão implementados na solução de Serviços Online os seguintes serviços:

a) **Urbanismo:** Licenciamento de Obras de Edificação; Licenciamento de Operações de Loteamento; Junção de Projetos de Engenharia das Especialidades;



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

Comunicação Prévia de Obras de Edificação; Informação Prévia de Obras de Edificação; Informação Prévia de Operações de Loteamento; Prorrogação de Prazos de Execução de Obras de Edificação; Emissão de Alvarás / Títulos de Admissibilidade;

b) **Atividades Económicas:** Emissão ou renovação do cartão de vendedor ambulante - Mercados Municipais; Licenciamento do exercício da atividade de guarda-noturno;

c) **Inspecções e Certificações:** Pedido de inspecções a ascensores, monta-cargas, escadas mecânicas e tapetes rolantes; Controlo metrológico - inspecções a instrumentos de medição; Pedido de vistoria a viatura de venda ambulante;

d) **Desporto:** Licenciamento de espetáculos de natureza desportiva e de divertimentos públicos; Inscrição em atividades desportivas; Pedido de reserva de equipamentos desportivos;

e) **Ambiente:** Licença para a realização de fogueiras e queimadas; Participação ou denúncia de problemas de insalubridade ambiental (lixos, entulhos e outros resíduos); Licença especial de ruído; Pedido de Recolha de Monos; Pedido de Limpeza de Coletores ou Fossas; Pedido de Manutenção da Rede de Drenagem;

f) **Águas e Saneamento:** Consulta de documentos de faturação (com detalhe das faturas e consulta ao documento); Histórico de consumos; Consulta conta corrente de pagamentos; Pedido de contador por mudança de nome; Pedido de levantamento de contador; Pedido de ramal de saneamento; Pedido de ramal de água; Pedido de limpeza de fossa; Pedido de corte de contador; Pedido de Verificação de Corte do contador; Pedido de Substituição de Contador; Comunicação de Leituras; Adesão ao Sistema de Leituras por SMS e ao envio de Faturação Eletrónica; Celebração de Contratos Novos; Comunicação de Rotura ou Avaria; Consulta do Contrato, Leituras, Conta Corrente, Forma de Pagamento e Demais Dados Pessoais; Eliminação de Contratos.

As funcionalidades da solução de Serviços Online consideram os seguintes âmbitos de exploração e utilização:

### a) **Gestão e Administração**

A solução de Serviços Online deverá conter uma plataforma de gestão e administração que assegure a gestão dos utilizadores e do seu acesso autenticado, permitindo a



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

agregação de conteúdos e a caracterização dos contextos de apresentação. A gestão do acesso e da utilização dos munícipes e das empresas aos serviços online far-se-á garantindo que:

a) O acesso às capacidades de atendimento se fará sempre a partir de uma área de acesso restrito, com suporte nos recursos da plataforma de gestão dos Serviços Online;

b) O processo de registo de utilizadores na solução pode ocorrer em duas fases: (1) a partir do preenchimento e submissão de um formulário com a identificação do utilizador (municípe e empresa) será obtido um pré-registo que confere acesso e utilização limitada dos recursos do *site*; (2) após a confirmação, por parte dos serviços do município, dos dados recolhidos durante o processo de pré-registo (envio/entrega no município de documentação de identificação e comprovação de dados) e a correspondente associação do municípe/empresa pré-registado a uma entidade existente no ERP do município, a partir da qual serão conferidas as permissões de plena utilização dos recursos e serviços disponibilizados pela solução de Serviços Online;

c) Em alternativa ao processo de registo descrito, a plataforma de gestão dos Serviços Online poderá permitir a utilização dos mecanismos de autenticação e de certificação do Cartão de Cidadão, tanto no registo dos munícipes, como no posterior acesso autenticado e utilização dos serviços disponibilizados pela solução;

d) Todas as ações de atendimento dependerão da prévia identificação do utilizador (municípe ou empresa) a partir da pesquisa e seleção de uma entidade já existente no ERP do Município. Para o estabelecimento de uma relação de atendimento para novos munícipes e empresas, será disponibilizado um automatismo com a capacidade de submissão de um pedido de criação de uma nova entidade no ERP do município.

### **b) Integração**

A capacidade de consulta a processos e pedidos, irá permitir que os munícipes e empresas tenham acesso e possam acompanhar a informação relativa às interações que detêm com o município, permitindo que:

a) O acesso às consultas disponibilizadas far-se-á sempre a partir de uma área de acesso restrito;



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

### Câmara Municipal

b) Ao utente autenticado será facultada (por âmbito de consulta) a informação a que pode ter acesso, independentemente de outros critérios de pesquisa;

c) A informação a disponibilizar estará sempre dependente da quantidade / qualidade da informação disponível no ERP do município;

d) Ao utilizador da solução de Serviços Online deverá ser apresentada informação agregada de “Cliente” (Visibilidade 360°), proveniente das diferentes aplicações (por exemplo: Taxas e Licenças, Gestão Documental, Obras Particulares);

e) Deverão estar disponíveis funcionalidades de apoio ao carregamento de conteúdos de apoio à navegação e de informação sobre os serviços de preenchimento, impressão e submissão de formulários.

#### **c) Transação**

Neste âmbito, a solução deverá permitir que:

a) Seja disponibilizado um menu de serviços, organizados de acordo com as necessidades dos munícipes e das empresas e decompostas em informação com a explicação do serviço, dos seus requisitos, e do tempo e custo de execução;

b) Os formulários de submissão apresentados deverão ser desenvolvidos e mantidos com base na ferramenta de gestão de formulários eletrónicos;

c) Os formulários deverão ser preenchidos automaticamente, com base na informação do ERP, com a informação relativa aos dados do requerente do pedido;

d) Seja preservada a qualidade da informação inserida nos formulários eletrónicos, validando-a por mecanismos e controlos embebidos;

e) A submissão do formulário validado seja efetivada de duas formas: através da submissão da informação recolhida, no respetivo âmbito do ERP; através da geração e conseqüente registo na gestão documental de um documento em formato digital (PDF) baseado no formulário eletrónico preenchido;

f) Os dois métodos se complementem na ação a despoletar no ERP: o documento digital produzido, após validação, representará o requerimento em papel e seguirá (via gestão documental) o fluxo de trabalho ou o processo predefinido para aquele tipo de pedido. A par daquela representação digital, a informação inicialmente recolhida no



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

formulário será reaproveitada para o processo daí resultante, nos âmbitos cobertos por aplicações;

g) Os pedidos recebidos que não disponham de suporte aplicacional no ERP, serão encaminhados (via gestão documental) para os respetivos âmbitos e serviços responsáveis pelo seu tratamento;

h) Os fluxos de trabalho inerentes aos serviços disponibilizados online, sempre que possível, serão suportados pelos métodos e recursos do motor de BPM da solução de gestão documental existente no município;

i) Pagamento dos serviços por integração da plataforma com o sistema de faturação do município (SGF - ERP AIRC). Permitir a geração da fatura / guia de recebimento contendo a referência de pagamento necessária à liquidação da receita, devidamente classificada, e o respetivo lançamento no sistema de contabilidade do município.

### **4) SERVIÇOS**

**4.1.** De forma a garantir a cabal implementação e funcionamento da solução nos serviços do município, a proposta deverá incluir os serviços necessários e adequados à duração e complexidade do projeto, nomeadamente:

a) Formação e acompanhamento para os diversos perfis de utilizadores das soluções de atendimento e serviços online, a realizar nas instalações do município de Cantanhede, em quantidade e duração suficientes para o número de utilizadores a formar no município;

b) Acompanhamento local (*on-job*) da implementação de todo o projeto;

c) Outros serviços de suporte e consultadoria considerados necessários para a boa implementação da solução proposta.



## MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal

Paços do Município de Cantanhede, 29 de dezembro de 2017

O Chefe da Divisão Financeira e de Aprovisionamento,

Sérgio Emanuel Mamede Fernandes



MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

Câmara Municipal