

AVISO DE ABERTURA DE CONCURSO

INVESTIMENTO C19-i01 Reformulação do atendimento dos serviços públicos

N.º 02/C19-i01/2021

Desenvolvimento de Projetos no âmbito da Reformulação do atendimento dos serviços públicos

ama AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

08-11-2021

1. Preâmbulo	3
2. Tipologia de Operações financiadas no âmbito do presente Aviso:	3
3. Condições de acesso e de elegibilidade dos Beneficiários Finais e do projeto.....	3
4. Área geográfica de aplicação	5
5. Regras e limites à elegibilidade de despesas	5
6. Taxa de financiamento, limite do apoio e n.º máximo de candidaturas	6
7. Dotação do fundo a conceder	6
8. Condições de atribuição de apoio financeiro.....	7
9. Modo de apresentação das candidaturas.....	7
10. Critérios de seleção de Candidaturas.....	7
11. Identificação das entidades que intervêm no processo de decisão do financiamento.	7
12. Prazo para apresentação de candidaturas.....	7
13. Procedimentos de análise e decisão de candidatura.....	8
14. Contratualização	8
15. Tratamento de Dados Pessoais	8
16. Divulgação de resultados e pontos de contato.....	8

1. Preâmbulo

A prestação digital de serviços públicos constitui um princípio e um desiderato que não deve excluir ninguém. Assim, com os espaços cidadão, foi criada uma rede complementar de espaços destinados a dar assistência digital aos cidadãos, denominada Rede de Espaços Cidadão, gerida pela AMA.

A Rede de Espaços Cidadão tem por fim auxiliar o cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na Internet da Administração Pública, bem como papel exercer um pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública.

A Rede de Espaços Cidadão tem como pressuposto a existência de parcerias entre a Agência para a Modernização Administrativa, entidades da Administração Pública Central, autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, outras entidades de direito privado que prestem serviços públicos, bem como outras entidades de direito público.

Com o presente Aviso promove-se, por um lado a expansão da Rede de Espaços Cidadão numa lógica de proximidade, inclusão, eficiência e qualidade na distribuição dos serviços públicos e, por outro lado, reforçam-se as parcerias supra referidas, apoiando-se os investimentos que foram realizados na instalação dos Espaços Cidadão.

2. Tipologia de Operações financiadas no âmbito do presente Aviso:

São passíveis de financiamento operações que visem a instalação de Espaços Cidadão, balcões únicos de atendimento que incluem atendimento digital assistido, nas condições previstas no Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor.

3. Condições de acesso e de elegibilidade dos Beneficiários Finais e do projeto

Para efeitos do presente Aviso são beneficiários finais as entidades Administração Pública Central, autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, outras entidades de direito privado que prestem

serviços públicos, bem como outras entidades de direito público, hospedeiras de Espaços Cidadão, previamente identificados no Anexo I, que reúnam as seguintes condições cumulativas de acesso:

A. Condições gerais de acesso

- a) Ter a situação tributária e contributiva regularizada perante Administração Fiscal e a Segurança Social, a verificar até ao momento da assinatura do Termo de Aceitação;
- b) Ter a situação regularizada em matéria de reposições, no âmbito dos financiamentos dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI);
- c) Cumprimento dos princípios horizontais para a promoção da igualdade de género entre homens e mulheres e da igualdade de oportunidades e não discriminação;
- d) Cumprimento das regras de contratação pública, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e normativos comunitários sobre a matéria;
- e) Conforme estabelecido no Regulamento do MRR é obrigatório o respeito do princípio do DNSH que significa não apoiar ou realizar atividades económicas que causem danos significativos a qualquer objetivo ambiental na aceção do Artigo 17.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho (Regulamento da Taxonomia da UE);
- f) Cumprir dos requisitos de informação, comunicação e publicidade relativos à origem do financiamento, conforme disposto no n.º 2 do artigo 34.º do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de fevereiro de 2021, que criou o Mecanismo de Recuperação e Resiliência;

B. Condições específicas de acesso

- a) Abertura do Espaço Cidadão, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, até 31 de dezembro de 2021;
- b) Protocolo celebrado com a AMA para a instalação de Espaços Cidadão, até à data de apresentação de candidatura;
- c) A aquisição do equipamento informático não foi objeto de financiamento no âmbito dos FEEI, condição a confirmar à data da assinatura do Termo de Aceitação

O não cumprimento das condições gerais de acesso determina a não elegibilidade da candidatura.

4. Área geográfica de aplicação

São elegíveis para efeitos do presente Aviso as instalações de Espaços Cidadão no território continental que preencham as condições de acesso.

5. Regras e limites à elegibilidade de despesas

5.1. Despesas elegíveis

São consideradas elegíveis as despesas que vierem a ser aprovadas no âmbito do presente procedimento, resultantes dos custos reais incorridos com a realização da operação, de acordo com os requisitos técnicos previamente definidos pela AMA e comunicados às entidades, para os postos dos Espaços Cidadão, identificados no Anexo II, e determinantes para a implementação e funcionamento da mesma, designadamente as que se enquadrarem nas seguintes tipologias:

- a) Aquisição de equipamento informático expressamente para o projeto, incluindo o respetivo sistema operativo, de acordo com os requisitos técnicos previamente definidos pela AMA;
- b) Aquisição de equipamento de comunicações relacionados com o atendimento, desde que devidamente justificado como necessário para a implementação do projeto, de acordo com os requisitos técnicos previamente definidos pela AMA, no caso de ligação à rede AMA por circuito dedicado.

Serão apenas consideradas elegíveis as despesas correspondentes às quantidades máximas por Espaço Cidadão e Posto de Atendimento, conforme identificadas no Anexo III.

5.2. Despesas não elegíveis

- a) As despesas realizadas pelos beneficiários finais no âmbito de operações de locação financeira, de arrendamento ou de aluguer de longo prazo não são elegíveis para financiamento.
- b) As despesas anteriores a 1 de fevereiro de 2020;

- c) Custos normais de funcionamento do beneficiário, não previstos no investimento contratualizado, bem como custos de manutenção e substituição e custos relacionados com atividades de tipo periódico ou contínuo;
- d) Pagamentos em numerário, exceto nas situações em que se revele ser este o meio de pagamento mais frequente, em função da natureza das despesas, e desde que num quantitativo unitário inferior a 250 euros;
- e) Despesas pagas no âmbito de contratos efetuados através de intermediários ou consultores, em que o montante a pagar é expresso em percentagem do montante financiado pelo PRR ou das despesas elegíveis da operação;
- f) Aquisição de bens em estado de uso;
- g) Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), recuperável ou não pelo beneficiário;
- h) Aquisição de veículos automóveis, aeronaves e outro material de transporte;
- i) Juros e encargos financeiros;
- j) Fundo de maneiio.

6. Taxa de financiamento, limite do apoio e n.º máximo de candidaturas

A taxa máxima de financiamento aplicável a cada operação a apoiar no âmbito do presente Aviso é de 100%, tendo em consideração os limites máximos apresentados na seguinte tabela:

N.º postos de atendimento	Limite Máximo
1 Posto	2.000€ (dois mil euros), IVA não incluído
2 Postos	3.000€ (três mil euros), IVA não incluído
3 Postos	4.000€ (quatro mil euros), IVA não incluído
4 Postos	5.000€ (cinco mil euros), IVA não incluído

Cada organismo apenas pode apresentar uma candidatura, devendo identificar os Espaços Cidadão que candidata e o n.º de postos de atendimento por cada Espaço Cidadão.

7. Dotação do fundo a conceder

A dotação afeta ao presente convite é de 125.000,00EUR.

8. Condições de atribuição de apoio financeiro

Os apoios a conceder no âmbito destas medidas revestem a forma de apoio não reembolsável. O pagamento do financiamento atribuído será processado através da modalidade de reembolso, ou seja, pagamento mediante a apresentação de documentos comprovativos da realização do investimento.

9. Modo de apresentação das candidaturas

A apresentação de candidaturas é efetuada através de formulário eletrónico, cujo acesso será disponibilizado nos pontos de acesso e contacto previstos no ponto 16. deste AAC.

A AMA poderá suspender a receção de candidaturas no âmbito de presente Aviso a qualquer momento, através de comunicação prévia a publicar nos locais definidos no ponto 16. com uma antecedência mínima de 5 dias úteis em relação à data estabelecida para a suspensão.

10. Critérios de seleção de Candidaturas

São selecionadas as candidaturas apresentadas por beneficiários finais, identificados neste convite e que preencham as condições de acesso e de elegibilidade.

11. Identificação das entidades que intervêm no processo de decisão do financiamento.

A avaliação e o acompanhamento dos projetos são assegurados pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P., sem prejuízo das competências de outras entidades na gestão e governação do PRR.

12. Prazo para apresentação de candidaturas

O prazo para a apresentação de candidaturas decorre entre o dia 8 a 30 de novembro de 2021 (17:00 horas).

13. Procedimentos de análise e decisão de candidatura

As candidaturas são selecionadas de acordo com as condições de acesso e de elegibilidade previstas no presente Aviso.

A decisão fundamentada sobre o apoio financeiro a atribuir é proferida pela AMA no prazo de 30 dias úteis a contar da data final para apresentação da candidatura.

O prazo referido suspende-se quando sejam solicitados ao candidato quaisquer esclarecimentos, informações ou documentos, o que só pode ocorrer por uma vez. A não apresentação pelo candidato, no prazo de 5 dias úteis, dos esclarecimentos, informações ou documentos solicitados, determina a análise da candidatura apenas com os elementos disponíveis.

O candidato é ouvido no âmbito do procedimento de audiência prévia, nos termos legais, sendo concedido um prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir da data da notificação da proposta de decisão, designadamente quanto à eventual intenção de indeferimento e aos respetivos fundamentos.

A decisão final deve ser proferida no prazo máximo de 15 dias após o termo do prazo de audiência prévia dos interessados.

14. Contratualização

A contratualização da decisão da concessão do apoio é feita mediante assinatura de Termo de Aceitação das condições de financiamento por parte do beneficiário final.

O termo de aceitação deverá ser assinado no prazo máximo de 30 dias úteis, a contar da data da notificação da decisão, salvo motivo justificado, não imputável ao candidato.

15. Tratamento de Dados Pessoais

Todos os dados pessoais serão processados de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) de 25 de maio de 2018 e a Lei de Proteção de Dados Pessoais (LPDP) – Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, na sua atual redação.

16. Divulgação de resultados e pontos de contato

No portal da [AMA](#) e no portal [PRR](#) os candidatos têm acesso a:

- a) Outras peças e informações relevantes, nomeadamente legislação enquadradora;

- b) Pontos de contato para obter informações adicionais;
- c) Resultados deste aviso.

Os pedidos de informação e de esclarecimentos devem ser apresentados por escrito e remetido para o seguinte endereço de correio eletrónico: c19.prr@ama.pt

O Vogal do Conselho Diretivo

Paulo Mauritti

ANEXO I

Lista de Espaços Cidadão

Designação	Nº postos de atendimento	Município	Distrito	NIPC protocolado
Balcão Único da Defesa	1	Lisboa	Lisboa	600 086 640
Camarate, Unhos e Apelação	2	Loures	Lisboa	510 835 384
Alvalade - Azinhaga dos Barros	1	Lisboa	Lisboa	510 832 806
São Mamede Coronado	1	Trofa	Porto	510 836 208
Carnide - Lisboa	1	Lisboa	Lisboa	505 207 117
Quarteira	2	Loulé	Faro	501 181 768
Moscavide	4	Loures	Lisboa	501 294 996
Póvoa de Varzim	2	Póvoa de Varzim	Porto	506 741 400
Arnosos	1	Vila Nova de Famalicão	Braga	510 834 655
Ajuda	2	Lisboa	Lisboa	501 138 943
Penha de França	2	Lisboa	Lisboa	510 833 454
Medas e Melres	1	Gondomar	Porto	506 848 957
Gondar	1	Amarante	Porto	506 984 745
Tinalhas	1	Castelo Branco	Castelo Branco	506 873 870
Ninho do Açor	1	Castelo Branco	Castelo Branco	510 838 235
Sobral do Campo	1	Castelo Branco	Castelo Branco	510 838 235
Brufe	1	Vila Nova de Famalicão	Braga	506 915 670
Frados	1	Vila Nova de Famalicão	Braga	507 153 235
Loulé	3	Loulé	Faro	502 098 139
UF Oliveira, São Paio e São Sebastião	1	Guimarães	Braga	510 838 391
Telheiras	2	Lisboa	Lisboa	508 415 110
São Julião do Tojal	1	Loures	Lisboa	510 839 657
Espaço Cidadão da Loja do Seixal	3	Seixal	Setúbal	506 173 968
Silva Escura	1	Sever do Vouga	Aveiro	510 840 205
Lanheses	1	Viana do Castelo	Viana do Castelo	500 998 604
Sequeade e Bastuço	1	Barcelos	Braga	505 584 760
Abade de Neiva	1	Barcelos	Braga	505 584 760
Aldreu	1	Barcelos	Braga	505 584 760
UF Moncarapacho e Fuseta	1	Olhão	Faro	510 838 049
São Vicente e Ventosa	1	Elvas	Portalegre	506 972 780

Designação	Nº postos de atendimento	Município	Distrito	NIPC protocolado
Apúlia e Fão	2	Esposende	Braga	506 617 599
Forjães	2	Esposende	Braga	506 617 599
Alfandega da Fé	2	Alfandega da Fé	Bragança	506 647 498
Arronches	2	Arronches	Portalegre	501 155 996
Cossourado	1	Barcelos	Braga	507 069 463
Ucha	1	Barcelos	Braga	505 584 760
Santo Estêvão	1	Benavente	Santarém	507 064 674
Chamusca	1	Chamusca	Santarém	501 305 564
Pinheiro Grande	1	Chamusca	Santarém	501 305 564
Santiago de Piães	1	Cinfães	Viseu	506 829 251
Cardigos	1	Mação	Santarém	508 184 509
Marinha Grande	1	Marinha Grande	Leiria	506 849 023
Recarei	1	Paredes	Porto	506 656 128
Montargil	1	Ponte de Sôr	Portalegre	506 806 456
Ponte de Sôr	1	Ponte de Sôr	Portalegre	506 806 456
Touro	1	Vila Nova de Paiva	Viseu	506 816 168
Alvão	1	Vila Pouca de Aguiar	Vila Real	506 810 267
Capeludos	1	Vila Pouca de Aguiar	Vila Real	506 810 267
Telões	1	Vila Pouca de Aguiar	Vila Real	506 810 267
Vreia de Jales	1	Vila Pouca de Aguiar	Vila Real	506 810 267
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro	1	Vila Real	Vila Real	501 345 361
Durrães e Tregosa	1	Barcelos	Braga	505 584 760
Louriçal do Campo	1	Castelo Branco	Castelo Branco	507 265 904
Oliveira de Santa Maria	1	Vila Nova de Famalicão	Braga	506 925 439

ANEXO II

Hardware – Requisitos mínimos recomendados

1. Computador

Formato compacto ou ultracompacto (Micro ou small form factor)

Montagem em suspensão ou fixação na parte de trás do próprio monitor

Processador i5 ou superior

8GB RAM ou superior

Disco SSD 256GB ou superior

2 Interfaces gráficos: 1 VGA + 1 DisplayPort

Controlador de rede Ethernet RJ45 10/100/1000

8 portas USB 2.0/3.0 (internas e/ou externas)

Microfone e colunas stereo integrados

Entrada e saída de áudio frontal/lateral stereo

Norma Energy Star 5.0 (Cat B)

2. Periféricos

2.1. Monitor

LCD de 21.5” ou superior

Resolução nativa 1920 x 1080

Ecrã antirreflexo

Controlos apresentados no ecrã

2 Interfaces gráficos exatamente iguais aos do computador de secretária proposto

Normas Energy Star 5.0, TCO 03

Suporte especial que permita suspender ou fixar o computador atrás do próprio monitor.

2.2. Teclado

QWERTY Português USB c/ fio

Leitor Smart Card integrado com compliance SSCD, PKCS#15, EMV/CAP, ISO/IEC 7816

2.3. Rato

Rato ótico com scroll

Interface USB

3. Multifunções

Multifuncional Monocromática A4

- Função cópia
 - o Velocidade 35 ppm
 - o Resolução 600 x 600
- Função impressão
 - o Velocidade 35 ppm
 - o Resolução 600 x 600
 - o Possibilidade de impressão automática frente-e-verso (duplex)
- Função digitalização
 - o Possibilidade de digitalização para e-mail (SMTP)
 - o Possibilidade de digitalização para ficheiro (mínimo: formatos tiff e pdf multi-páginas)
 - o Possibilidade de digitalização a cores
 - o Possibilidade de digitalização de frente e verso
- Tipos de papel
 - o Formatos standard até A4
 - o Gramagem standard 60-163
 - o Compatibilidade com outros formatos e gramagens (ex. avisos de receção e envelopes)
 - o Compatibilidade com papel reciclado
- Alimentação, suporte e saída de papel
 - o Alimentador automático de documentos (Duplex)
 - o Capacidade de papel / entrada 250
 - o 1 bandeja de entrada
 - o Capacidade mínima de papel / saída 150
- Outras Funcionalidades
 - o Possibilidade de definição do zoom (redução/aumento)
 - o Possibilidade de definição de gradação de cinzentos, claro/escuro, contraste e nitidez
 - o Idioma das interfaces com o utilizador (Português e Inglês)
- Características de compatibilidade
 - o Física: Ethernet 10/100/1000 + USB (2.0)
 - o Protocolos de rede: TCP/IP
 - o Protocolos de administração: HTTP, SNMP

- o Fontes: Modo PS3, Modo PCL6
- o Linguagens: Adobe Postscript 3, PCL6, PCL5e
- Gestão energética
- o Disponibilidade de modos de economia de energia (ex. standby parametrizável por tempo)
- o Certificação Energy Star

4. Router

- Mínimo uma porta física, com interface ethernet (RJ-45), com suporte para roteamento de pacotes (WAN).
- Mínimo de 7 Interface físicos do tipo RJ-45 com standard ethernet e suporte para vlan segundo o standard IEEE 802.1Q.
- Suporte para PoE em pelo menos 2 dos interfaces referidos no ponto anterior.
- Débito mínimo adequado à capacidade do circuito, em cenário de configuração completa, ao qual o equipamento dará suporte.
- Suporte para o standard IEEE 802.1Q
- Protocolo BGP
- Protocolo OSPF
- Rotas estáticas
- Suporte para VPN IPSec tipo site-to-site
- Suporte para túneis GRE
- Suporte para NAT: Estático, Dinâmico, Traversal
- Suporte para DHCP: Modo relay, Modo servidor com possibilidade de atribuição de leases estáticas e definição de opções standard e modo cliente
- Suporte para regras de segurança com base nos seguintes parâmetros: Endereçamento de origem, endereçamento de destino, portos
- Suporte para marcação e priorização de tráfego (QoS), com possibilidade de definição e configuração de diversas categorias de tráfego com base nos seguintes parâmetros: Endereçamento de origem, Endereçamento de destino, Porto ou protocolo de tráfego.
- Suporte para NTP
- Suporte para utilização de serviço centralizado de registos (logs).
- Autenticação centralizada, para efeitos de gestão, utilizando protocolo Radius.
- Interface série e/ou usb para acesso local de gestão (acesso a consola).

- Gestão e configuração local do equipamento: Interface gráfico (web), Consola de texto via telnet e/ou ssh.
- Monitorização remota através do protocolo SNMP (versão 2 e 3) dos seguintes parâmetros: Ocupação de CPU, Ocupação de memória, Ocupação de largura de banda dos interfaces de rede físicos, Taxa de erros dos interfaces de rede físicos
- Suporte para IPv4 e IPv6;
- Suporte para NAT64 e NAT46;
- Suporte para "Reliable Syslog (RAW Profile)" baseado no RFC 3195;
- Possibilidade de criação de cópias de segurança da configuração integral do equipamento, em formato de texto editável;
- Suporte para certificados digitais para utilização em VPNs IPSec, com suporte de mecanismo SCEP;
- Suporte de interfaces do tipo "loopback";
- Suporte para sFlow versão 5 e Netflow V9.0;
- Suporte para protocolos de routing dinâmicos em VPNs IPsec site-to-site sem recursos a túneis GRE;
- Ferramentas de diagnóstico que incluam comandos de análise via CLI, análise e captura de pacotes com possibilidade de exportar de forma nativa em formato pcap e para monitorização e análise de túneis IPsec;
- Suporte para execução de scripts;
- Mecanismos de configuração rápida com recurso a dispositivos USB;
- Suporte para mecanismos de VPN IPsec: Dead peer detection, replay detection, autokey keep-alive, IKEv1/IKEv2 e túneis redundantes.
- Suporte e licenciamento para plataforma de gestão centralizada da AMA, do modelo "Fortinet Fortimanager", na versão 6

5. Telefone

Existência de ecrã gráfico para apresentação de informações de chamadas e/ou configurações.

Teclas de configuração de volume

- Alimentação elétrica via PoE (802.3af)
- Existência de switch embutido, com porta a 100Mbps para ligação a um computador.
- Suporte para codecs de audio G.711a e G.729.
- Suporte para DHCP

- Funcionalidade de alta-voz/mãos-livres, chamada em espera e transferência de chamadas.
- Fornecimento de qualquer licenciamento que seja necessário para a utilização das funcionalidades acima descritas bem como para a integração com a infraestrutura existente (vg: CUCM Phone License).
- Compatibilidade de todas as funcionalidades do telefone com a central telefónica existente na AMA, do modelo “Cisco Call Manager”, na versão “11.5” ou superior

ANEXO III

Quantidades máximas de equipamento por Espaço Cidadão e por Posto de Atendimento

Quantidades máximas por Posto de atendimento

TIPO	EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
Computador	Computador	1
Periféricos	Monitor	2
	Teclado	2
	Rato	2

Quantidades máximas por Espaço Cidadão

TIPO	EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
Impressão/Cópia	Multifunções	1
Comunicações (no caso de ligação à rede AMA por circuito dedicado)	Router	1
Comunicações (no caso de ligação à rede AMA por circuito dedicado)	Telefone	1