

CONSULTA PRELIMINAR

Serviços de consultoria para o desenvolvimento da arquitetura aplicacional de suporte ao novo Portal de Serviços da CML

CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA
Departamento de Sistemas de Informação



1. INDICE

1. INDICE	1
2. ENQUADRAMENTO	2
3. FORMA DA CONSULTA	2
4. OBJETO DA CONSULTA - ESPECIFICAÇÕES	2
5. INFORMAÇÃO PRETENDIDA.....	5

2. ENQUADRAMENTO

O Município de Lisboa, na qualidade de Entidade Adjudicante e através do Departamento de Sistemas de Informação, realiza por via desta comunicação, uma consulta preliminar ao mercado, consulta essa que se fundamenta no artigo 35º-A do Código dos Contratos Públicos, na sua versão atual.

A consulta preliminar ao mercado é um processo fundamental no âmbito da contratação pública, que visa antecipar o procedimento formal de adjudicação e promover uma abordagem mais informada e estratégica.

Este mecanismo permite à entidade contratante obter uma visão detalhada sobre o mercado disponível, as alternativas técnicas, as soluções inovadoras e as estimativas de custos associadas aos bens ou serviços que pretende adquirir, antes de lançar o procedimento formal de contratação.

3. FORMA DA CONSULTA

É imperativo que esta consulta preliminar ao mercado seja conduzida com transparência, e não haja tratamento desigual de operadores económicos, conforme dispõe o artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos. Com esse objetivo em vista, toda a informação da consulta preliminar é publicitada no portal Internet público da Câmara Municipal de Lisboa - <https://www.lisboa.pt/>.

A prestação voluntária e não vinculativa de informação pelos operadores económicos deverá ser feita através do endereço de e-mail dsi.aquisicoes@cm-lisboa.pt até às **24h do dia 21 de março de 2025**.

4. OBJETO DA CONSULTA - ESPECIFICAÇÕES

A presente consulta tem como objetivo recolher informações sobre as condições para a disponibilização de um serviço de consultoria destinado ao desenvolvimento da arquitetura aplicacional que suportará o novo portal de serviços da Câmara Municipal de Lisboa (CML).

Atualmente, a CML disponibiliza aos munícipes uma ampla variedade de aplicações para acesso aos seus serviços digitais. Estas aplicações são frequentemente suportadas por gestores de entidades distintos, apresentam modelos de dados heterogéneos, interfaces diferenciadas e têm dificuldade em partilhar os seus dados. Isso cria um ecossistema de aplicações que além de dificultar o acesso do munícipe à informação, também dificulta a gestão operacional das aplicações e a criação de valor com os seus dados.

Com a criação do **novo portal de serviços**, pretende-se proporcionar aos munícipes um acesso centralizado e integrado aos serviços digitais da CML, numa lógica omnicanal. Este portal permitirá que cidadãos, empresas, entidades sem fins lucrativos, juntas de freguesia, entre outros, tenham acesso num único ponto ao histórico do seu relacionamento com a CML, bem como à situação dos processos ativos.

Em termos de modelo de serviço, pretende-se adotar uma abordagem semelhante à utilizada no setor bancário, onde um **front office** unificado é disponibilizado ao utilizador, enquanto, no **back office**, são asseguradas as integrações necessárias com os diferentes sistemas de negócio (ERP, CRM, etc.).

4.1 *Serviços a prestar*

A entidade consultora a contratar será responsável pela definição do **modelo de arquitetura aplicacional** que suportará o novo **Portal de Serviços da Câmara Municipal de Lisboa (CML)**. Este modelo deverá assegurar a integração eficiente dos diversos sistemas existentes, garantir a escalabilidade e segurança da plataforma e proporcionar uma experiência unificada aos utilizadores, numa lógica omnicanal.

De forma mais detalhada, espera-se que sejam executados os trabalhos discriminados a seguir, além de outros que sejam considerados relevantes para o sucesso do projeto.

1. Diagnóstico e Levantamento de Requisitos

- Análise da situação atual das aplicações e sistemas de suporte aos serviços digitais da CML.
- Identificação das principais limitações e desafios técnicos existentes.
- Recolha e consolidação de requisitos junto das equipas técnicas e funcionais da CML.
- Benchmarking de boas práticas em plataformas de serviços públicos digitais.

2. Definição do Modelo de Arquitetura Aplicacional

- Proposta de um **modelo de arquitetura** que possibilite a integração dos diferentes sistemas de back-office num **front-office unificado**.
- Definição de um modelo de gestão e interoperabilidade dos dados, promovendo a sua uniformização e partilha eficiente.
- Identificação e recomendação das tecnologias mais adequadas para a implementação do portal.
- Proposta de um **modelo de segurança** que garanta a proteção de dados e a conformidade com a legislação aplicável.

3. Estratégia de Integração e Interoperabilidade

- Definição de uma **camada de integração** que permita a comunicação entre os sistemas legados e o novo portal (que deverá ter em conta o modelo de gestão de dados da CML).
- Recomendações sobre **APIs e padrões de comunicação** a adotar para facilitar a interoperabilidade.
- Modelo de implementação e proposta de requisitos técnicos para a aquisição de um novo sistema de autenticação e identidade digital.

4. Modelo de Experiência do Utilizador (UX/UI)

- Definição das diretrizes para a criação de uma **interface intuitiva e acessível** para todos os utilizadores.
- Proposta de um **modelo de navegação omnicanal**, garantindo a continuidade da experiência entre diferentes dispositivos e plataformas.

5. Plano de Implementação e Roadmap Tecnológico

- Elaboração de um plano faseado para a implementação da nova arquitetura.
- Identificação de **riscos e dependências** no processo de transição.
- Definição de métricas de desempenho e qualidade para monitorização do sucesso da implementação.

5. INFORMAÇÃO PRETENDIDA

De seguida são apresentadas algumas orientações gerais para o que, voluntariamente, solicitamos que os operadores económicos nos disponibilizem em resposta à Consulta Preliminar.

1. Proposta Técnica

- **Metodologia de trabalho:** Descrição da abordagem proposta para a realização dos serviços de consultoria, incluindo técnicas, frameworks e ferramentas a utilizar.
- **Plano e faseamento dos trabalhos:** Definição das principais fases do projeto, com identificação de atividades, entregáveis e estimativa de prazos para cada etapa.
- **Modelo de arquitetura aplicacional:** Proposta preliminar da abordagem arquitetónica a adotar, considerando a integração com os sistemas existentes e as melhores práticas de interoperabilidade.
- **Estratégia de gestão da mudança:** Recomendações sobre como garantir a adoção eficaz da nova arquitetura dentro da CML.

2. Equipa Técnica Envolvida

- **Perfil da equipa:** Identificação dos perfis técnicos da equipa de projeto.

3. Experiência e Projetos Anteriores

- **Portfólio de projetos semelhantes:** Descrição de trabalhos realizados anteriormente na área de arquitetura aplicacional, transformação digital e integração de sistemas.
- **Casos de sucesso:** Exemplos concretos de implementação de modelos de arquitetura digital para entidades públicas ou privadas.
- **Referências:** Contactos de clientes anteriores que possam validar a experiência da empresa.

4. Estimativa de Custos

- **Orçamento preliminar:** Indicação do custo estimado para a prestação dos serviços.
- **Estrutura de preços:** Sempre que possível, detalhar os custos por fase do projeto e tipo de serviço prestado.

5. Conformidade e Requisitos Legais

- **Certificações e normas aplicáveis:** Indicação de certificações e outras normas aplicáveis.