# AQUISIÇÃO DE LICENCIAMENTO CISCO CCX E RESPETIVOS SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO E SUPORTE

## PROCEDIMENTO POR AJUSTE DIRETO

## CADERNO DE ENCARGOS

**PD 065/2019**

**08 de maio de 2020**

# ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS ..... 3
Artigo 1.º Objeto ..... 3
Artigo 2.º Especificações do Fornecimento do Licenciamento ..... 3
Artigo 3.º Gestão técnica do Projeto ..... 4
Artigo 4.º Instalação e configuração da solução ..... 4
Artigo 5.º Prazo para a prestação de serviços ..... 4
Artigo 6.º Local da prestação de serviços ..... 4
Artigo 7.º Preço base ..... 4
Artigo 8.º Condições de pagamento ..... 5
CAPITULO II - CONTRATO ..... 5
Artigo 9.º Contrato escrito ..... 5
Artigo 10.º Minuta do contrato ..... 5
Artigo 11.º Regras de interpretação do contrato ..... 5
Artigo 12.º Alterações ao contrato ..... 6
Artigo 13.º Incumprimento do contrato ..... 7
Artigo 14.º Exercício do direito de resolução ..... 7
Artigo 15.º Suspensão do contrato ..... 7
Artigo 16.º Casos fortuitos ou de força maior ..... 7
Artigo 17.º Cessão da posição contratual ..... 8
CAPÍTULO III - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS ..... 8
Artigo 18.º Obrigações principais do prestador de serviços ..... 8
Artigo 19.º Sigilo e confidencialidade ..... 9
Artigo 20.º Transferência da propriedade ..... 9
Artigo 21.º Conformidade e garantia técnica ..... 9
CAPÍTULO IV - PENALIDADES CONTRATUAIS ..... 9
Artigo 22.º Mora e cumprimento defeituoso ..... 9
Artigo 23.º Penalidades contratuais ..... 10
CAPÍTULO V - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ..... 10
Artigo 24.º Foro Competente ..... 10
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS ..... 10
Artigo 25.º Comunicações e notificações ..... 10
Artigo 26.º Contagem dos prazos na fase de execução do contrato ..... 11
Artigo 27.º Interpretação e validade ..... 11
Artigo 28.º Legislação aplicável ..... 12

## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1.º Objeto

O objeto do contrato consiste no fornecimento de licenças de Contact Center Cisco e respetivos serviços de implementação e suporte para efetuar atendimento telefónico.

A solução tecnológica deve permitir:

a) Encaminhamento de chamadas Inbound para os agentes alocados ao atendimento de um número externo;

b) Funcionalidade de callback, para que o utente possa ser contactado mais tarde por um agente;

c) Ferramenta de registo gestão do atendimento da chamada;

d) Ferramenta de supervisão da equipa e monitorização de chamadas;

e) Geração de relatórios.

### Artigo 2.º Especificações do Fornecimento do Licenciamento

O fornecimento da infraestrutura deve contemplar:

1. 6 licenças de Contact Center Cisco, bem como os serviços de implementação e configuração
2. Serviços de manutenção e suporte onsite com SLA de 8x5xNBD, pelo período de 36 meses.
   I. O Service Desk deve estar assegurado pelo Serviço de Apoio a Clientes (SAC);
   II. O serviço disponibiliza vários meios de contato para onde devem ser encaminhados os pedidos relacionados com as funcionalidades implementadas, através dos seguintes canais (E-mail, Telefone e Fax).
3. A manutenção corretiva consiste na resolução de anomalias, com o objetivo da reposição do serviço, que pode ser remota ou nas instalações do cliente;

## Artigo 3.º Gestão técnica do Projeto

A coordenação e gestão técnica do projeto é da responsabilidade do Departamento de Infraestruturas, Aplicações e Arquiteturas (DIAA).

## Artigo 4.º Instalação e configuração da solução

Toda a instalação, configuração e parametrização deverá ser realizada sem colocar em causa, ou causar quebras significativas de comunicações na infraestrutura de comunicações existente.

## Artigo 5.º Prazo para a prestação de serviços

O prazo para a prestação dos serviços é de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

## Artigo 6.º Local da prestação de serviços

1. Os serviços de instalação e implementação da solução serão executados na sede do Instituto dos Mercados Públicos do Imobiliário e da Construção, I.P (IMPIC, I.P.), sito na Avenida Júlio Dinis, 11, 1069 – 010 Lisboa.
2. O IMPIC, I.P., obriga-se a conceder ao adjudicatário o acesso às suas instalações para a realização dos serviços objeto do contrato, acordando o horário em que essa prestação poderá ser realizada.
3. A permanência do adjudicatário nas instalações do IMPIC, I.P. deverá ocorrer dentro das horas normais de expediente, salvo em situações devidamente justificadas, desde que autorizadas.
4. O adjudicatário obriga-se a aceitar as normas e os procedimentos do IMPIC, I.P. respeitantes à identificação de pessoas, acesso e circulação dentro das respetivas instalações, bem como as relativas às políticas de segurança informática e privacidade.

## Artigo 7.º Preço base

1. O preço máximo que o IMPIC, I.P. se dispõe a pagar pela execução da prestação de serviços objeto do contrato é de € 8 000,00 (oito mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. A estimativa do preço base foi construída com base no orçamento providenciado por um operador económico e também por consulta ao portal Base.
3. Sem prejuízo do estipulado no número 1., o contrato cessará automaticamente quando atingido o valor definido como preço base.

### Artigo 8.º Condições de pagamento

1. Pela execução do contrato, são devidas quantias calculadas nos termos do artigo anterior, tendo por base o trabalho prestado, as quais devem ser pagas, e no prazo de 30 dias após a apresentação das respetivas faturas.
2. Em caso de discordância por parte do IMPIC, I.P. quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou proceder à emissão de novas faturas corrigidas ou correspondentes notas de crédito.
3. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número 1, as faturas serão pagas através de transferência bancária para conta titulada pelo prestador de serviços, devendo este informar o IMPIC, I.P. com o envio das faturas, do respetivo IBAN.

## CAPITULO II - CONTRATO

### Artigo 9.º Contrato escrito

Deste procedimento será obrigatoriamente celebrado um contrato escrito.

### Artigo 10.º Minuta do contrato

1. A minuta do contrato, depois de aprovada pela entidade adjudicante, será notificada ao adjudicatário para aceitação.
2. A minuta do contrato considera-se aceite quando haja aceitação expressa do adjudicatário ou quando não haja reclamação nos 5 (cinco) dias subsequentes à respetiva notificação.

### Artigo 11.º Regras de interpretação do contrato

1. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:

a. Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
b. Os esclarecimentos e as rectificações relativos ao presente caderno de encargos;
c. O presente caderno de encargos;
d. A proposta adjudicada.

2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
4. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
5. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.
6. Persistindo dúvidas, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos e demais legislação portuguesa aplicável.

## Artigo 12.º Alterações ao contrato

1. Qualquer intenção de alteração ao contrato deve ser comunicada pela parte interessada à outra parte, por escrito, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que se pretende ver introduzida a alteração.
2. Qualquer alteração ao contrato deve constar de documento escrito, assinado pela parte interessada e pelo IMPIC, I.P., o qual produz efeitos a partir da data que nele se fixar, mas nunca em data anterior à da assinatura.
3. A alteração não pode conduzir à modificação das prestações principais abrangidas pelo contrato nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência garantida na fase de formação do mesmo.

### Artigo 13.º Incumprimento do contrato

O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de resolver o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.

### Artigo 14.º Exercício do direito de resolução

O exercício do direito de resolução terá lugar, mediante comunicação, por carta registada com aviso de recepção, dirigida à contraparte da qual conste a identificação do incumprimento contratual em causa.

### Artigo 15.º Suspensão do contrato

1. Sem prejuízo do direito de resolução do contrato, a entidade adjudicante pode, em qualquer altura, por comprovados motivos de interesse público, suspender total ou parcialmente a execução do contrato.
2. A suspensão é efetuada através de carta registada com aviso de receção e produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A entidade adjudicante pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do contrato.
4. O prestador de serviços não pode reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do contrato.

### Artigo 16.º Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorre em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado e aceite, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. Entende-se por caso fortuito, ou de força maior, qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar caso fortuito ou de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, bem como comunicar qual o prazo previsível para restabelecer a situação normal.

### Artigo 17.º Cessão da posição contratual

1. O prestador de serviços não poderá ceder a sua posição contratual, ou qualquer dos direitos ou obrigações que dele decorram, sem autorização, prévia e por escrito, do IMPIC, I.P..
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, o cessionário deve apresentar ao IMPIC, I.P. toda a documentação exigida ao prestador de serviços no presente procedimento;
3. O cessionário deve comprovar, designadamente, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, que detém a habilitação para a prestação de serviços em causa, e que tem a capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato, tal como exigido à entidade prestadora de serviços, no âmbito do procedimento que lhe deu origem.

## CAPÍTULO III - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

### Artigo 18.º Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
    a. Participar em reuniões de trabalho, sempre que pelo IMPIC, I.P. seja convocado;
    b. Comunicar antecipadamente ao IMPIC, I.P. os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
    c. Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos neste caderno de encargos;
    d. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
    e. Comunicar ao IMPIC, I.P. qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação de serviços, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

f. Comunicar ao IMPIC, I.P. a nomeação do gestor responsável do contrato bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

**Artigo 19.º Sigilo e confidencialidade**

1. O prestador de serviços obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objeto do contrato e a tratar como confidencial toda a informação e documentação a que tenha acesso no âmbito da sua execução, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta ou exclusivamente à execução do contrato.

**Artigo 20.º Transferência da propriedade**

Todos os elementos produzidos pelo prestador de serviços no âmbito da execução do contrato são propriedade da entidade adjudicante, não sendo devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do contrato.

**Artigo 21.º Conformidade e garantia técnica**

O prestador de serviços obriga-se a garantir a qualidade técnica dos serviços contratados, por forma a garantir os requisitos e especificações definidos para o serviço, bem como o cumprimento da legislação aplicável.

## CAPÍTULO IV - PENALIDADES CONTRATUAIS

**Artigo 22.º Mora e cumprimento defeituoso**

1. No caso de mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso das prestações do contrato por parte do adjudicatário, poderá o IMPIC interpelar o adjudicatário para cumprir pontualmente as tarefas contratadas, quando tal ainda for possível e se mantenha o interesse do credor na

prestação, devendo nesse caso o adjudicatário dar-lhe cumprimento imediato, bem como suportar os danos que o IMPIC sofra na sequência de tais atos.

2. Ao ser interpelado para os efeitos previstos no número anterior deverá o adjudicatário cumprir imediatamente e de forma integral e satisfatória a prestação em falta.

### Artigo 23.º Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos termos do artigo 329.º do CCP.
2. O valor das penalidades é descontado na fatura referente ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

## CAPÍTULO V - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

### Artigo 24.º Foro Competente

1. Em caso de litígio, o foro competente será o Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.
2. Quando, por força de disposição legal inderrogável, o IMPIC, I.P. tenha demandar a entidade adjudicatária fora da comarca referida no ponto 1º da presente Cláusula esta última suportará os custos de todas as deslocações que tal demanda cause ao IMPIC, I.P., a pessoal seu e honorários de advogados.

## CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 25.º Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a entidade adjudicante e o prestador de serviços relativas ao contrato devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
3. Só são consideradas válidas as comunicações por correio eletrónico se efetuadas com assinatura digital e de codificação de dados, a estabelecer por acordo entre as partes.

4. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
5. Qualquer comunicação ou notificação feita por fax é considerada recebida na data constante do respetivo relatório de transmissão, salvo se o fax for recebido depois das 17 (dezassete) horas locais ou em dia não útil, casos em que se considera que a comunicação é feita às 10 (dez) horas do dia útil seguinte.
6. As notificações e as comunicações que sejam efetuadas através de correio eletrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, após as 17 (dezassete) horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 (dez) horas do dia útil seguinte.

### Artigo 26.º Contagem dos prazos na fase de execução do contrato

À contagem de prazos na fase de execução do contrato são aplicáveis as seguintes regras:

a. Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;

b. O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 (vinte e quatro) horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data, se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;

c. O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

### Artigo 27.º Interpretação e validade

1. O contrato e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.
2. As partes no contrato que tenham dúvidas acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga diretamente respeito.

3. Se qualquer disposição do contrato ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

**Artigo 28.º Legislação aplicável**

Em tudo o omisso neste Caderno de Encargos observar-se-á a legislação aplicável.