REPÚBLICA PORTUGUESA
EDUCAÇÃO

Direção – Geral da Administração Escolar

PROCEDIMENTO POR AJUSTE DIRETO N.º 073/DSGP/2020 (NOS TERMOS DA ALÍNEA d) DO Nº 1 DO ARTIGO 20º DO CÓDIGO DOS CONTRATOS PÚBLICOS)

MANUTENÇÃO / EVOLUÇÃO DA SOLUÇÃO GENESYS DE CONTACT CENTER DO CAT 2020

CADERNO DE ENCARGOS

Susana Maria Godinho Barreira Castanheira Lopes

Assinado de forma digital por Susana Maria Godinho Barreira Castanheira Lopes
Dados: 2020.03.26 16:25:21 Z

Índice

Cláusula 1.ª Objeto.....3
Cláusula 2.ª Contrato.....3
Cláusula 3.ª Local da Prestação dos Serviços 4
Cláusula 4.ª Preço Base e Preço Contratual 4
Cláusula 5.ª Obrigações do Adjudicatário 4
Cláusula 6.ª Prazo e Condições de Entrega 5
Cláusula 7.ª Obrigações da Entidade Adjudicante 5
Cláusula 8.ª Direitos de Propriedade Intelectual 6
Cláusula 9.ª Obrigação de Sigilo 6
Cláusula 10.ª Deveres de Informação 6
Cláusula 11.ª Condições de Pagamento 7
Cláusula 12.ª Mora do Adjudicatário 7
Cláusula 13.ª Penalidades Contratuais 8
Cláusula 14.ª Resolução Contratual 8
Cláusula 15.ª Efeitos da Resolução 9
Cláusula 16.ª Mora da Entidade Adjudicante 10
Cláusula 17.ª Força Maior 10
Cláusula 18.ª Despesas 11
Cláusula 19.ª Alterações ao Contrato 11
Cláusula 20.ª Resolução de Litígios 11
Cláusula 21.ªComunicações e Notificações..... 11
Cláusula 22.ª Produção de Efeitos 11
ANEXO..... 12

Cláusula 1.ª Objeto

1. O objeto do contrato visa a aquisição de serviços de manutenção corretiva da solução informática Genesys de Contact Center implementada no CAT – Centro de Atendimento Telefónico da DGAE, contemplando ainda a aquisição de bolsa de 20 horas de prestação de serviços profissionais para o desenvolvimento de novas funcionalidades, na forma de apoio evolutivo, de acordo com o Anexo.

2. Os serviços objeto do contrato a celebrar integram-se nas categorias 72611000-6 – Serviços de assistência técnica informática e 72212900-8 – Serviços de desenvolvimento de software e sistemas informáticos diversos, nos termos da classificação CPV (Vocabulário Comum para os Contratos Públicos) em vigor.

Cláusula 2.ª Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:

a. Os suprimentos dos erros e das omissões do 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 retificações relativos ao caderno de encargos;

c. O caderno de encargos;

d. A proposta adjudicada;

e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Adjudicatário;

f. O clausulado contratual.

2. Em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência obedece à ordem por que vêm enunciados no número anterior.

3. Em tudo quanto não seja previsto no presente Caderno de Encargos é aplicável o disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de outubro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, Decreto-Lei n.º 131/2010, de 14 de dezembro, Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro, Decreto-Lei n.º 149/2012, de 12 de julho, Decreto-lei n.º 214-G/2015, de 2 de outubro e Decreto-Lei nº 111-B/2017 de 31 de agosto, retificado pela Declaração de Retificação nº 36-A/2017 e Declaração de Retificação nº 42/2017 publicadas no diário da Republica, 1ª série, n.ºs 209 e 231, de 30 de outubro e de 29 de novembro respectivamente e com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº123/2018 de 28 de dezembro.

Cláusula 3.ª Local da Prestação dos Serviços

Os bens e serviços objeto do presente contrato serão prestados nas instalações da DGAE, sita na Avenida 24 de Julho, 142 – 1399-024 Lisboa.

Cláusula 4.ª Preço Base e Preço Contratual

1. Pelo cumprimento de todas as obrigações decorrentes do Contrato a celebrar, deve a Entidade Adjudicante pagar ao Adjudicatário o preço constante da sua proposta, o qual não pode ultrapassar o valor global de 8.183,29 € (oito mil cento e oitenta e três euros e vinte e nove cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, no caso de o Adjudicatário ser sujeito passivo desse imposto.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas necessárias à execução integral do objeto do contrato cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída no Caderno de Encargos à Entidade Adjudicante, designadamente os seguintes:

a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas ou outros encargos de outra natureza exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;

b) A obtenção de quaisquer autorizações e o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes e relativos ao cumprimento das obrigações contratuais que impendem sobre o adjudicatário.

3. Não há lugar a revisão ou à atualização do preço contratual.

Cláusula 5.ª Obrigações do Adjudicatário

Constituem obrigações do Adjudicatário:

a. Fornecer os bens e serviços à Entidade Adjudicante, conforme os requisitos técnicos e ambientais mínimos, níveis de serviço e condições de entrega definidos no Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;

b. Comunicar antecipadamente à Entidade Adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível o fornecimento dos bens e serviços ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com a Entidade Adjudicante;

c. Não alterar as condições do fornecimento do equipamento fora dos casos previstos neste Contrato;

d. Não ceder a sua posição contratual sem o prévio consentimento da Entidade Adjudicante;

e. Garantir junto da Entidade Adjudicante o funcionamento eficaz do sistema criado durante o período do contrato de assistência técnica;

f. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são fornecidos os bens e serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;

g. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para o fornecimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

h. Comunicar à Entidade Adjudicante a nomeação do gestor de cliente responsável pela execução do contrato bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;

i. Manter sigilo e garantir a confidencialidade.

Cláusula 6.ª Prazo e Condições de Entrega

1. O Adjudicatário obriga-se a concluir todos os trabalhos associados ao presente contrato até ao dia 31 de Dezembro de 2020.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, mas no que se refere à bolsa de horas, o serviço relativo às horas que não tenham sido utilizadas no decurso do ano de 2020, poderá sê-lo nos 3 primeiros meses de 2021.

3. Sempre que ocorra um caso de força maior, devidamente comprovado e que implique a suspensão da entrega, deve o Adjudicatário, logo que dele tenham conhecimento, requerer à Entidade Adjudicante que lhes seja concedida uma prorrogação adequadamente fundamentada do respetivo prazo.

Cláusula 7.ª Obrigações da Entidade Adjudicante

Constituem obrigações da Entidade Adjudicante:

a) Disponibilizar e facilitar o acesso às instalações da DGAE para efeitos da execução do objeto contratual;

b) Monitorizar o fornecimento e a prestação complementar de serviços associados no que respeita aos requisitos técnicos, funcionais e ambientais, e níveis de serviço, e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;

c) Nomear um gestor de categoria responsável pela gestão do contrato e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;

d) Pagar, no prazo acordado, as respetivas faturas.

Cláusula 8.ª Direitos de Propriedade Intelectual

1. São da responsabilidade do Adjudicatário os encargos decorrentes da utilização, no fornecimento em causa, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias.

2. O Adjudicatário é responsável pela violação de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes ao objeto do contrato.

3. O Adjudicatário é responsável por qualquer reclamação formulada perante a Entidade Adjudicante, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando a Entidade Adjudicante o procedimento que se releve mais adequado para a intervenção plena do Adjudicatário na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, nesse âmbito, se coloquem.

Cláusula 9.ª Obrigação de Sigilo

O Adjudicatário obriga-se a não divulgar ou comunicar a terceiros, sem consentimento da Entidade Adjudicante, informações, documentos ou quaisquer outros elementos ou dados relacionados com a prestação de serviços contratada que obtenha em virtude da execução do contrato, nem a utilizá-los para fins que sejam alheios à própria prestação contratada.

Cláusula 10.ª Deveres de Informação

1. O Adjudicatário obriga-se a prestar a informação e os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Entidade Adjudicante, com a periodicidade que esta razoavelmente entender conveniente, quanto ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do contrato.

2. A obrigação prevista no número anterior compreende o dever de o Adjudicatário participar em reuniões, com a Entidade Adjudicante ou com outras entidades, que se mostrem objetivamente necessárias em função do objeto do contrato.

3. O Adjudicatário obriga-se a comunicar, no prazo de 10 (dez) dias, à Entidade Adjudicante o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que objetivamente possa perturbar a execução do contrato.

4. A Entidade Adjudicante e o Adjudicatário obrigam-se a comunicar entre si, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do conhecimento, a ocorrência de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de quaisquer obrigações contratuais.

Cláusula 11.ª Condições de Pagamento

1. O preço relativo ao fornecimento e instalação dos bens e serviços objeto do presente contrato é pago após adjudicação e emissão da correspondente fatura por parte do Adjudicatário nos termos da Cláusula 4.ª.

2. As faturas apresentadas pelo Adjudicatário devem ser detalhadas, com a identificação dos seguintes elementos:

a. Informação agregada do fornecimento (valor global da fatura);

b. Identificação e descrição quantitativa dos bens e serviços fornecidos;

c. Preço de aquisição unitário.

3. Desde que verificados os pressupostos indicados nos números anteriores, a fatura será paga no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua receção.

Cláusula 12.ª Mora do Adjudicatário

1. Há mora do Adjudicatário quanto às obrigações sujeitas a prazo, nos termos do Caderno de Encargos ou nos casos de o mesmo ser fixado pela Entidade Adjudicante, decorrido que seja o prazo aplicável ao respetivo cumprimento sem que o Adjudicatário cumpra a obrigação a que está adstrito.

2. As situações de mora e de incumprimento definitivo por parte do Adjudicatário têm, respetivamente, as consequências previstas nas Cláusulas 13.ª e 14.ª.

3. Quando as penalidades aplicadas ao Adjudicatário excederem o limite previsto no ponto 8 da Cláusula 13.ª, pode a Entidade Adjudicante considerar o contrato como definitivamente incumprido, designadamente para efeitos de resolução.

4. Não se aplica o disposto nos n.os 1 e 2 quando o atraso se deva a atos imputáveis à Entidade Adjudicante.

Cláusula 13.ª Penalidades Contratuais

1. O incumprimento dos prazos fixados para a conclusão dos trabalhos confere à Entidade Adjudicante o direito a ser indemnizada através da aplicação de sanção pecuniária, nos termos dos números seguintes.

2. O valor da sanção pecuniária a aplicar é creditado a favor da Entidade Adjudicante ou deduzida ao preço a pagar pelo fornecimento.

3. Em caso de incumprimento dos prazos de conclusão fixados no presente Caderno de Encargos, e nos prazos para suprir as deficiências e irregularidades por causa imputável ao Adjudicatário, poderá ser aplicada uma sanção, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

VP = 0,004*V*t

Sendo que:

VP = valor da sanção em euros

V = valor do contrato

t = número de dias em incumprimento.

4. A penalidade prevista no número anterior tem a natureza de Cláusula penal indemnizatória, sem prejuízo do direito a indemnização pelo dano excedente, e considera-se aplicada por comunicação, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao Adjudicatário.

5. A Entidade Adjudicante notifica o Adjudicatário da intenção de aplicar as penalidades previstas no Caderno de Encargos, indicando os respetivos fundamentos e conferindo prazo não inferior a 10 (dez) dias para se pronunciar sobre essa intenção.

6. Findo o prazo previsto no número anterior ou apreciada a pronúncia do Adjudicatário, a Entidade Adjudicante decide sobre a aplicação da penalidade.

7. A decisão de aplicação de penalidades é notificada ao Adjudicatário, acompanhada dos respetivos fundamentos.

8. As penalidades por mora são aplicadas até ao limite de 20% do preço contratual.

Cláusula 14.ª Resolução Contratual

1. A Entidade Adjudicante pode resolver o contrato nos seguintes casos:

a. Mora do Adjudicatário das condições de fornecimento nos termos previstos no contrato;

b. Se for alcançado o valor máximo de penalidades por mora, nos termos do n.º 8 da Cláusula 13.ª.

c. Se o Adjudicatário incorrer em situação de insolvência, liquidação, cessação de atividade ou qualquer outra situação análoga resultante de um processo de idêntica natureza;

d. Incumprimento pelo Adjudicatário das suas obrigações relativamente a importâncias devidas à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;

e. Perda pelo Adjudicatário do registo de marca ou da licença de comercialização;

f. No caso de o Adjudicatário prestar falsas declarações;

g. Se o Adjudicatário ceder a respetiva posição contratual a terceiro ou celebrar qualquer subcontrato sem autorização prévia da Entidade Adjudicante;

h. Se ocorrer causa de força maior impeditiva de execução do contrato em tempo julgado útil pela Entidade Adjudicante, desde que o atraso provocado por tal circunstância seja superior a 30 (trinta) dias relativamente aos prazos aplicáveis.

2. Para efeitos do disposto na alínea g) do número anterior e sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 10.ª, o Adjudicatário deve comunicar à Entidade Adjudicante quais as obrigações emergentes do contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontra impedido ou dificultado por força de tal ocorrência e as medidas que pretende pôr em prática para mitigar o impacto da referida situação e os respetivos prazos.

3. Nas situações previstas no n.º 1, alíneas a), f) e h), a Entidade Adjudicante notifica o Adjudicatário da intenção de resolver o contrato, indicando os respetivos fundamentos e conferindo prazo não inferior a 10 (dez) dias para o Adjudicatário se pronunciar.

4. Findo o prazo previsto no número anterior ou apreciada a pronúncia do Adjudicatário a Entidade Adjudicante decide sobre a resolução do contrato.

5. A decisão de resolução do contrato é notificada ao Adjudicatário, acompanhada dos respetivos fundamentos, através do envio para o respetivo domicílio contratual de carta registada com aviso de receção, e produz efeitos a partir da data da sua receção.

6. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à Entidade Adjudicante nos termos gerais de direito.

Cláusula 15.ª Efeitos da Resolução

1. Em caso de resolução do contrato pela Entidade Adjudicante por fato imputável ao Adjudicatário, este fica obrigado ao pagamento de indemnização, nos termos gerais de direito.

2. O disposto no número anterior não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, se para tanto existir fundamento.

Cláusula 16.ª Mora da Entidade Adjudicante

1. Os pagamentos devidos pela Entidade Adjudicante há mais de 60 (sessenta) dias vencem juros, à taxa legal, desde a data em que se tornaram exigíveis até ao integral pagamento.

Cláusula 17.ª Força Maior

1. Para efeitos do contrato, são consideradas de força maior apenas as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento por uma das partes, alheias ao seu controlo, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Os pressupostos estipulados no número anterior são cumulativos.

3. Constituem força maior, se verificados os pressupostos constantes dos números anteriores, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

4. Não constituem força maior, designadamente:

a. Quaisquer circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados, auxiliares ou fornecedores do Adjudicatário, na parte em que intervenham;

b. Greves ou conflitos laborais limitados ao Adjudicatário;

c. Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções não sejam determinadas ou se devam a culpa ou negligência suas ou ao incumprimento de normas de segurança;

e. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do Adjudicatário não devidas a sabotagem.

5. Quando uma das partes não aceite por escrito que certa ocorrência invocada pela outra constitua força maior, cabe a esta fazer prova dos respetivos pressupostos.

6. A força maior tem as seguintes consequências: a. Sem prejuízo da alínea seguinte, os prazos estabelecidos no contrato são acrescidos do período de tempo correspondente ao impedimento resultante da força maior e do que seja comprovadamente indispensável para recomeçar os trabalhos; b. Desde que se verifiquem os pressupostos previstos na alínea h) do n.º 1 da Cláusula 14.ª, A Entidade Adjudicante ou o Adjudicatário podem resolver o contrato.

Cláusula 18.ª Despesas

Correm por conta do Adjudicatário todas as despesas em que este haja de incorrer em virtude de obrigações emergentes do contrato.

Cláusula 19.ª Alterações ao Contrato

As alterações ao contrato apenas são válidas se reduzidas a escrito e se assinadas pela Entidade Adjudicante e o Adjudicatário.

Cláusula 20.ª Resolução de Litígios

1. Para o conhecimento de quaisquer litígios emergentes do contrato, designadamente relativos à respetiva interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução, é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

2. As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

Cláusula 21.ª Comunicações e Notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, aquelas devem ser dirigidas para o domicílio contratual de cada uma.

2. O Adjudicatário ou o seu representante devem informar a Entidade Adjudicante, por escrito, de qualquer mudança no respetivo domicílio contratual.

3. A alteração do domicílio contratual é comunicada à outra parte por carta registada com aviso de recepção.

4. A comunicação entre as partes deve ser sempre efetuada em língua portuguesa.

Cláusula 22.ª Produção de Efeitos

O contrato entra em vigor no dia seguinte à data da sua assinatura.

ANEXO

OBJETO DO CONTRATO

O objeto do contrato visa a manutenção corretiva da plataforma Genesys por um ano. Plataforma implementada no CAT – Centro de Atendimento Telefónico da DGAE. Visa ainda a aquisição de bolsa de 20 horas de prestação de serviços especializados para o desenvolvimento de novas funcionalidades, na forma de apoio evolutivo. Relativamente à bolsa de horas e mais detalhadamente:

a) Apoio técnico no desenho de evoluções da plataforma;

b) Formação sobre a plataforma;

c) Implementação de novos desenvolvimentos e novas integrações;

d) Serviços de upgrade de major updates/releases;

e) Trabalhos técnicos não enquadráveis no âmbito de manutenção corretiva.