Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

CADERNO DE ENCARGOS[1]

ÍNDICE

1ª. Objeto 2
2ª. Prazo do contrato 2
3ª. Obrigações principais da entidade adjudicante 2
4ª. Obrigações principais do adjudicatário 2
5ª. Local e condições da prestação de serviços 4
6ª. Equipa a afetar à prestação de serviços 7
7ª. Transferência de Propriedade 8
8ª. Preço contratual 8
9ª. Condições de pagamento 8
10ª. Proteção de dados pessoais 10
11ª. Penalidades contratuais 11
12ª. Dever de sigilo 12
13ª. Força maior 13
14ª. Resolução por parte da entidade adjudicante 13
15ª. Resolução por parte do adjudicatário 14
16ª. Foro competente 14
17ª. Subcontratação e cessão da posição contratual 14
18ª. Comunicações e notificações 14
19ª. Execução do contrato 14
20ª. Direção e Fiscalização da Execução do Contrato 14
21ª. Legislação aplicável 15
Anexo A – Desenho esquemático da linha de apoio 16
Anexo B – Desenho esquemático da equipa multidisciplinar 17

[1] *Toda a legislação referida neste caderno de encargos considera-se como reportada à redação em vigor à data da mesma.*

Cláusulas

1ª. Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de **serviços especializados que assegurem a criação de uma "Linha de apoio às empresas do Município do Porto e à revitalização da economia local" como resposta ao impacto da Covid-19** [2].

2ª. Prazo do contrato

1. O contrato mantém-se em vigor pelo **prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias** a contar da data da sua assinatura, ou até ser atingido, durante esse prazo, o preço contratual, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Sem prejuízo das normas legais imperativas, relativas ao reequilíbrio financeiro, findo o prazo referido no número anterior e caso não tenha sido atingido o preço contratual, o contrato extingue-se sem que assista ao adjudicatário o direito a qualquer indemnização pelo valor das prestações não executadas.

3ª. Obrigações principais da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorre para a entidade adjudicante as seguintes obrigações principais:
    a. Disponibilizar Recursos Humanos (RH) da entidade adjudicante (Divisão Municipal InvestPorto[3]) para apoiar o projeto;
    b. Apoio no suporte à definição dos modelos de Gestão, Operacional e Processos de tratamento de questões;
    c. Atuar na receção, triagem e resposta de 1ª linha às questões submetidas;
    d. Suporte ao processo de avaliação e sistematização da performance.

4ª. Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

[2] *Irá servir como suporte à tomada de decisão e implementação de medidas que permitam limitar o impacto económico e social do COVID-19.*

[3] ***Divisão Municipal InvestPorto*** *– doravante designada por DM InvestPorto.*

a. Prestar serviços de consultoria que assegurem a criação de uma "Linha de apoio às empresas e à revitalização da economia local" de acordo com o esquema apresentado no Anexo A ao presente caderno de encargos e que garantam a implementação da solução tecnológica (software) necessária ao seu funcionamento;

b. Garantir uma solução "chave na mão" que inclua a recolha de toda a informação necessária, o desenho do modelo operativo, definição do nível de serviço, workflow, solução tecnológica e capacitação da equipa de Recursos Humanos (RH) da DM InvestPorto (conforme descrito na cláusula 6ª do presente caderno de encargos);

c. Apoiar na criação de um modelo operativo numa lógica de ***contact center*** suportado por uma equipa de especialistas conforme descrito no número 1 da cláusula 6ª e anexo A ao presente caderno de encargos;

d. Apoiar na constituição de uma equipa multidisciplinar de cariz municipal para interagir com as micro e pequenas empresas no combate ao impacto da COVID-19, de acordo com o esquema apresentado no Anexo B ao presente caderno de encargos;

e. Assegurar a assistência contínua durante todas as fases do período contratual da ferramenta de base tecnológica de suporte à criação da "Linha de apoio às empresas e à revitalização da economia local";

f. Garantir a entrega de deliverables/entregáveis antes e durante o acompanhamento previsto para cada uma das fases da prestação de serviços conforme descrito no número 3 da cláusula 5ª ao presente caderno de encargos.

2. O adjudicatário obriga-se a respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.

3. O adjudicatário deverá acautelar a possibilidade de vir a adotar, em sede de execução de contrato, planos de contingência, para fazer face a situações de contenção de epidemias, quer de modo preventivo, quer em situação declarada, quer em fase de reposição da normalidade, sem prejuízo das regras aplicáveis aos casos de força maior constantes do presente caderno de encargos.

4. A título acessório, o adjudicatário fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços objeto do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

5. O adjudicatário deve garantir condições de segurança e saúde do trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria, nomeadamente evidenciando a identificação de perigos e avaliação de riscos dos trabalhadores que exercem funções na Autarquia, e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.

6. Apresentar relatório do número de acidentes de trabalho, caso ocorram, no âmbito da execução do presente contrato, nos seguintes termos:

    a. Identificação do trabalhador acidentado;

    b. Descrição e análise dos factos que deram origem à ocorrência;

    c. Medidas implementadas para que as mesmas não voltem a ocorrer.

5ª. Local e condições da prestação de serviços

1. A prestação de serviços objeto do contrato será desenvolvida remotamente e materializa-se na disponibilização dos *deliverables (entregáveis)* e no acompanhamento previsto para cada uma das fases da prestação de serviços conforme descrito nos números seguintes.

2. A prestação dos serviços será executada de acordo com as seguintes fases:

    A. Fase I – Arranque do Projeto – Compreende a definição de modelos e procedimentos operacionais, bem como as regras, condições de implementação da linha de suporte, nível de serviço, workflow, capacitação da equipa de Recursos Humanos (RH) da DM InvestPorto, solução tecnológica integrada e principais indicadores de performance.

    - A fase I será iniciada com a apresentação do cronograma detalhado para cada uma das fases, bem como com a indicação da coordenação e da equipa de consultores que irão interagir com a DM InvestPorto;
    - Definição do modelo de funcionamento da Linha, método de triagem e os seus processos subjacentes, incluindo guião/formulário para preenchimento de informação sobre os pedidos de apoio recebidos;
    - Definição do modelo de governo, requisitos para montagem da Linha, nível de serviço e workflow;
    - Recolha de toda a informação crítica ao arranque do projeto, revisão das áreas/temas de apoio;
    - Definição de níveis de serviço, workflow, modelo de controlo e acompanhamento, indicadores de sucesso e de monitorização de performance;
    - Disponibilização de software/plataforma de atendimento de suporte à gestão operacional da Linha (englobando três tipos de canais: linha telefónica, formulário e email dedicado);
    - Capacitação da equipa de Recursos Humanos (RH) da DM InvestPorto, disponibilizando formação na ferramenta tecnológica de suporte, processos e modelos de gestão da linha.

    B. Fase II: Implementação e Operacionalização – Compreende a prestação do serviço de apoio que garanta o funcionamento em pleno da "Linha de apoio às empresas e à revitalização da economia local".

- Nesta fase será implementado o sistema operativo do serviço a prestar suportado por um sistema de software integrado e por uma equipa de especialistas que apoiará a equipa de front-office da DM InvestPorto no apoio às empresas;
- O modelo operativo do serviço a prestar deverá ser estruturado em **três níveis**: **Gestão de Pedidos – Divulgação – Gestão do Serviço**

Gestão de Pedidos

✓ **1.ª Linha**: Receção de pedidos e respetiva triagem. Principais ações:

- Definição de um ponto de contacto para receção dos pedidos, através de 3 canais possíveis: uma linha telefónica, formulário e um e-mail dedicado à linha de apoio;
- Definição da equipa responsável pelo registo e encaminhamento dos pedidos.

✓ **2.ª Linha**: Agregação, análise e resolução. Principais ações:

- Análise dos pedidos;
- Tipificação dos serviços e gestão da informação;
- Resolução através de partilha de informação de suporte à tomada de decisão;
- Quando aplicável, encaminhamento para especialistas.

✓ **3.ª Linha**: Envolvimento de especialistas. Principais ações:

- Resolução de casos mais complexos mediante o envolvimento de especialistas

✓ **Fecho:** Resposta aos pedidos submetidos

Divulgação

✓ Divulgação de informação estruturada. Principais ações:

- Definição da equipa responsável por reunir e estruturar informações pelas diversas temáticas (laboral, incentivos, legal, económica, etc…) para que possa ser facilmente partilhável;
- Criação da ferramenta de arquivo da informação (repositório de informação), sendo preferencial a adoção de um sistema colaborativo de partilha de informação (Teams ou equivalente) que permita a sistematização do conhecimento e assegure a implementação de boas práticas.

Gestão do Serviço

✓ Análise global de impacto nas empresas. Principais ações:

- Reporte regular de performance da Linha que inclua: a tipificação dos pedidos, informação solicitada, estádio de maturidade, picos de chamadas;

- Interação contínua com a coordenação da equipa da DM InvestPorto.

C. **Fase III: Monitorização** – Compreende a prestação do serviço que garanta a análise da performance global da "Linha de apoio às empresas e à revitalização da economia local".

- Reporte final da avaliação do impacto económico e social e do sucesso global da iniciativa junto das empresas do Município do Porto.

3. A prestação dos serviços obrigará ao cumprimento dos seguintes entregáveis/prazos:

Fase	Entregáveis projeto		Entregáveis/documentação	
	Descrição	**Prazo** (a indicar no cronograma)	**Documentos**	**Prazo** (a indicar no cronograma)
I- Arranque do Projeto	**Implementação da 1ªLinha**	2 Semanas (10 dias úteis-prazo máximo) de implementação após adjudicação do contrato	**Cronograma detalhado**	1º Dia após o início do contrato
			Definição de modelos e procedimentos operacionais, condições de implementação da linha de suporte, nível de serviço, workflow, capacitação da equipa de Recursos Humanos (RH) da DM InvestPorto, solução tecnológica integrada e indicadores de performance.	Até ao dia de término da Fase I
			Relatório de acompanhamento relativo à Fase I	Até ao 5.º dia útil a contar da data de término da Fase I
II-Implementação e Operacionalização	**Operação da Linha**	Até 105 dias após a outorga do contrato	**Reporte regular de performance da Linha**	Até ao dia de término da Fase II
			Relatório de acompanhamento relativo à Fase II	Até ao 5.º dia útil a contar da data de término da Fase II
III- Monitorização			**Relatório final de avaliação do projeto "Linha de Apoio"**	Até 10 dias uteis antes do término de vigência do contrato

4. O adjudicatário deverá entregar até ao **5.º dia útil** a contar da data de término da fase I e II, os relatórios de acompanhamentos respetivos, nos termos do disposto no número 1 e 2 da presente cláusula, nos quais deverão constar as seguintes informações:

   i. N.º de Horas Consumidas;

ii. Descrição dos trabalhos realizados de acordo com o Cronograma entregue;
iii. Discriminação dos recursos humanos afetos aos trabalhos;
iv. N.º de Pedidos Respondidos, se aplicável à fase;
v. Tempo médio de resposta aos pedidos, se aplicável à fase;
vi. Caracterização do tipo de pedido (área temática), se aplicável à fase.

5. Todos os relatórios deverão ser validados pela entidade adjudicante, no prazo máximo de **7 dias úteis após a sua entrega**, considerando-se aceites se não houver qualquer pronúncia em contrário até ao final desse prazo.

6. Caso existam correções/alterações a efetuar, serão estas da responsabilidade do adjudicatário, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.

7. O adjudicatário dispõe de um prazo máximo de **3 dias úteis,** a contar da comunicação efetuada pela entidade adjudicante, para efetuar as correções/alterações que esta considere necessárias.

8. Todos os documentos, nomeadamente os relatórios e restantes documentos associados à prestação de serviços devem ser entregues, em suporte digital (Excel e Pdf.), para os endereços eletrónicos dos gestores de contrato nomeados pela entidade adjudicante.

9. Excecionalmente, e mediante autorização expressa da entidade adjudicante, os documentos anteriormente referidos poderão ser entregues em suporte físico, devendo para o efeito ser impressos em papel reciclado, privilegiando-se a utilização da opção de impressão frente e verso dos mesmos, no âmbito da Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 38/2016, de 29 de julho, que visa assegurar a inclusão de critérios de sustentabilidade em todos os contratos públicos de aquisição de bens e serviços.

10. Para o acompanhamento da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a manter, com uma periodicidade a acordar, reuniões de coordenação com os representantes da entidade adjudicante.

6ª. Equipa a afetar à prestação de serviços

1. O adjudicatário além de afetar equipas ao arranque, implementação, operacionalização e monitorização da linha de apoio objeto de contrato, deverá constituir uma equipa de especialistas de acordo com o esquema apresentado no Anexo B ao presente caderno de encargos que deverá garantir o apoio em todas as áreas abaixo mencionadas:

    a. ***Fiscal:*** medidas de apoio à tesouraria, IVA[4], declarações obrigatórias;
    b. ***Incentivos à atividade económica:*** acesso a linhas de crédito, Portugal 2020, linhas de apoio específicas;
    c. ***Medidas de apoio à continuidade da atividade/negócio e do emprego***.

[4] *Imposto sobre o Valor Acrescentado.*

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

7ª. Transferência de Propriedade

1. Com a entrega dos relatórios e restante documentação resultante da prestação de serviços objeto deste contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade, assim como dos direitos de utilização para a entidade adjudicante.
2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente Caderno de Encargos.
3. O adjudicatário autoriza expressamente a adaptação dos relatórios e restante documentação previstos no número 1, desde que tal se manifeste indispensável.

8ª. Preço contratual

1. Pela execução dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário **o preço constante da proposta adjudicada**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior **não pode, em qualquer caso, ser superior a 50.000,00 €**, no prazo máximo de vigência admitido (valores sem IVA).
3. O preço referido no número 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída a entidade adjudicante, incluindo, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. O preço a que se refere o n.º 1 é dividido pelas diversas fases de execução do Contrato, nos seguintes termos:
    a. Pela validação do relatório de acompanhamento relativo à fase I - que corresponde a 40% do preço contratual, valor sem IVA;
    b. Pela validação do relatório de acompanhamento relativo à fase II - que corresponde a 40% do preço contratual, valor sem IVA;
    c. Pela validação do relatório final de avaliação do projeto "Linha de Apoio" - que corresponde a 20% do preço contratual, valor sem IVA.

9ª. Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais devem cumprir com o disposto

no artigo 36.º do CIVA[5] e só podem ser emitidas após o vencimento das obrigações respetivas, e após a prestação dos serviços, devendo ainda cumprir com as exigências impostas pelo artigo 9.º, n.º 1, da LCPA[6], aprovada pela Lei nº 8/2012, de 21 de fevereiro, na redação atual.

2. Para efeitos do número anterior as obrigações consideram-se vencidas após o cumprimento de cada uma das fases nos termos mencionados no número 4 da cláusula anterior.

3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta 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.

4. As faturas devem ser emitidas em nome do **Município do Porto NIF: 501 306 099, sito na Praça General Humberto Delgado, 4049-001 PORTO – Departamento Municipal de Economia**, com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, deve especificar o n.º da encomenda e o respetivo número sequencial de compromisso.

5. Nos termos do n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação atual, os contraentes públicos são obrigados, a partir de 18 de abril de 2019, a receber e a processar faturas eletrónicas no modelo estabelecido pela norma europeia respetiva aprovada pela Comissão Europeia e publicitada no portal dos contratos públicos, a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do CCP.

6. Nos termos do artigo 9.º n.ºs 3 e 4 do mesmo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, os cocontratantes podem, até 31 de dezembro de 2020, utilizar mecanismos de faturação diferentes dos previstos no referido artigo 299.º-B do CCP, prazo esse alargado até 30 de junho de 2021 para as pequenas e médias empresas[7] e até 31 de dezembro de 2021 para as microempresas, definidas nos termos da Diário da República, 1.ª série www.dre.pt N.º 69, de 7 de abril de 2020 Pág. 11-(3) Recomendação 2003/361/CE, da Comissão Europeia, de 6 de maio de 2003, e para as entidades públicas enquanto entidades cocontratantes.

7. As faturas eletrónicas devem ser enviadas para o seguinte endereço eletrónico: fornecedores.saphety@saphety.com

8. Sem prejuízo do disposto do número anterior poderão, ao longo da execução do contrato, ser indicados outros contactos para o envio das referidas faturas.

---

[5] *Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.*
[6] *Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso.*
[7] *De acordo com o artigo 2º da Recomendação nº 2003/361/CE, da Comissão Europeia, de 6 de maio de 2003, a categoria das micro, pequenas e médias empresas (PME) é constituída por empresas que empregam menos de 250 pessoas e cujo volume de negócios anual não excede 50 milhões de euros ou cujo balanço total anual não excede 43 milhões de euros; na categoria das PME, uma pequena empresa é definida como uma empresa que emprega menos de 50 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 10 milhões de euros; e na categoria das PME, uma microempresa é definida como uma empresa que emprega menos de 10 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 2 milhões de euros*

9. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.os 1, 2 e 4, as faturas são pagas através de transferência bancária.

10ª. Proteção de dados pessoais

1. Constituem obrigações do adjudicatário, no que especificamente diz respeito à proteção de dados pessoais:
   a. Utilizar os dados pessoais, objeto de tratamento, exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, não podendo em caso algum utilizar os dados para fins próprios;
   b. Dar cumprimento às instruções que possam, no âmbito da execução do contrato, ser emitidas pela entidade adjudicante, enquanto responsável pelo tratamento, para tratamento dos dados pessoais;
   c. Efetuar uma Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados que identifique e minimize os riscos em caso de incumprimento das regras de proteção de dados, nas situações expressamente previstas, quer no artigo 35.º do n.º 3 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Reg. (UE) 2016/679 (RGPD) quer no Regulamento n.º 1/2018 da Comissão Nacional de Proteção de Dados, relativo à lista de tratamentos de dados pessoais sujeitos a Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados (AIPD);
   d. Assegurar a realização de auditorias periódicas às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
   e. Efetuar um registo de todas as atividades de tratamento de dados pessoais, efetuados no âmbito do contrato, que contenha:
      i. Uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, designadamente a capacidade para assegurar a confidencialidade, integridade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
      ii. A capacidade de assegurar a disponibilidade e acesso aos dados pessoais de forma rápida, em caso de incidente;
      iii. O processo de auditoria às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
      iv. O nome e contacto do Encarregado de Proteção de Dados, quando for obrigatória a sua designação nos termos do artigo 35.º do RGPD.
   f. Disponibilizar à entidade adjudicante, periodicamente, todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das regras de proteção de dados;
   g. Não partilhar os dados pessoais com terceiros, exceto no caso de autorização expressa da entidade adjudicante, ou decorrente de obrigação legal;

h. Manter sigilo referente aos dados pessoais a que tenha acesso no âmbito do contrato;

i. Garantir que pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais se comprometem, de forma expressa e por escrito, a respeitar a confidencialidade e adotar as medidas de segurança correspondentes;

j. Apoiar a entidade adjudicante na resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade.

2. Cada uma das partes obriga-se a notificar a respetiva contraparte de forma imediata, e em qualquer circunstância antes do prazo de 72 horas, por escrito e preferencialmente através de correio eletrónico, das violações de segurança ocorridas no âmbito do contrato.

3. Para o efeito do disposto no número anterior deve anexar-se toda a informação relevante, designadamente a descrição da natureza da violação de segurança, bem como a descrição das possíveis consequências da mesma e ainda das medidas adotadas ou propostas para pôr término à violação de segurança ou mitigar possíveis efeitos negativos. Caso não seja possível enviar a informação simultaneamente, a mesma será expedida gradualmente.

4. Finda a vigência do contrato, o adjudicatário tem a obrigação de eliminar os dados pessoais que tenham sido objeto de tratamento no âmbito do mesmo, bem como eliminar quaisquer outras cópias existentes, devendo para o efeito enviar um comprovativo para a entidade adjudicante.

11ª. Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

   a. Pelo incumprimento dos *prazos* de entrega constantes do presente caderno de encargos, até 0,12% do preço total contratual, por cada dia de atraso, desde que este atraso seja única e exclusivamente da responsabilidade do adjudicatário;

   b. Pelo incumprimento de outras obrigações emergentes do contrato, até 10% do preço total contratual;

   c. Pelo incumprimento da obrigação de respeitar ao longo da execução do contrato, e apenas no âmbito do referido contrato, as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária até 10% do preço contratual, sem prejuízo do disposto no n.º 7 da presente cláusula.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do n.º 2 do artigo

329.º do CCP, salvo se a entidade adjudicante exercer a prerrogativa prevista no n.º 3, do mesmo artigo, caso em que este limite pode ser elevado para 30%.

3. Ao valor das sanções pecuniárias previstas no número anterior, são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.

4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelos danos decorrentes da mora no cumprimento, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo.

7. Em função da gravidade do incumprimento da obrigação prevista na alínea c) do n.º 1 da presente cláusula, ou da sua reiteração após instruções transmitidas no exercício do poder de direção por parte da entidade adjudicante tendente à respetiva observância, e apenas no âmbito do referido contrato, pode este ser resolvido a título sancionatório, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP, sem prejuízo do disposto no n.º 3 desta mesma disposição legal.

12ª. Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa a entidade adjudicante de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

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 e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4. O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

13ª. Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, 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. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
   a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
   b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
   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. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
   e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
   f. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
   g. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

14ª. Resolução por parte da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei e no contrato, nomeadamente os constantes na cláusula referente às penalidades contratuais, a entidade adjudicante

pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

15ª.Resolução por parte do adjudicatário

O adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.

16ª. Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

17ª. Subcontratação e cessão da posição contratual

1. A subcontratação ou a cessão da posição contratual pelo adjudicatário depende da autorização da entidade adjudicante, nos termos do CCP.
2. Em caso de incumprimento, pelo adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, aquele cederá, nos termos do disposto no artigo 318.º-A do CCP, a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do presente procedimento, pela ordem sequencial de classificação dos concorrentes, sempre que tal seja aplicável.

18ª. Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, através de correio eletrónico, nos termos do artigo 468.º do CCP, para os respetivos endereços eletrónicos, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

19ª.Execução do contrato

Os serviços serão executados mediante requisição da entidade adjudicante.

20ª.Direção e Fiscalização da Execução do Contrato

1. Os poderes de direção e a fiscalização do modo de execução do contrato serão exercidos pela entidade adjudicante nos termos do disposto nos artigos 303.º a 305.º do CCP.
2. Para efeitos da concretização dos poderes de direção e fiscalização do modo de execução do contrato a entidade adjudicante será representada pelo Gestor do Contrato, ao qual se delega a competência para a emissão de ordens, diretivas ou instruções, bem como para proceder à notificação prevista no art.º 325.º do CCP para que o adjudicatário cumpra, em prazo fixado para o efeito, todas as obrigações emergentes do contrato, a quem o adjudicatário fica obrigado a prestar

toda a colaboração que se mostrar necessária e toda a informação que lhe seja solicitada, sem prejuízo dos relatórios de acompanhamento previstos no presente caderno de encargos.

3. A fiscalização será responsável pela medição e avaliação dos níveis de serviço exigidos de acordo com a cláusula 5ª ao presente caderno de encargos.

21ª.Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo disposto no CCP e restante legislação aplicável.

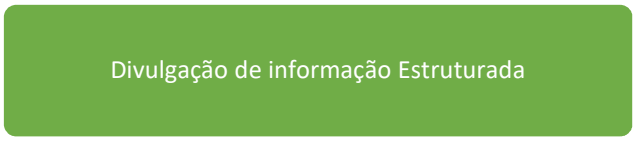
Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

Anexo A – Desenho esquemático da linha de apoio

Modelo Operativo numa lógica de Contact Center

- Modelo Operativo do Serviço:
  - **Gestão de Pedidos:**

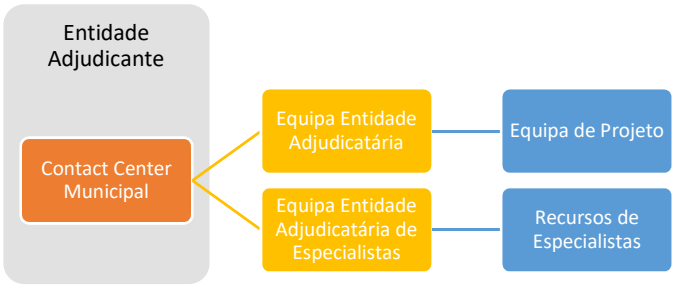
  - **Divulgação:**



  - **Gestão do Serviço:**

  - **Requisitos para montagem de Linha de Apoio:**
    - **Software/Plataforma Atendimento:** atendimento de chamadas com funcionalidades;
    - **Recursos humanos** afetos ao atendimento de chamadas telefónicas com conhecimento geral sobre as medidas tomadas pelo Governo para as empresas no âmbito do surto de Covid19;
    - **Repositório de Informação** organizado por temas que deverá sendo alimentado com novas informação e medidas que surjam ao longo do tempo;
    - **Guião / Formulário** para preenchimento de informação sobre as empresas que efetuam contactos à Linha de Apoio;
    - **Workflow** detalhado de todos os fluxos do processo (desde o momento em que a empresa efetua o primeiro contacto até ao momento em que tem a sua questão esclarecida).

Direção Municipal de Finanças e Património
Rua do Bolhão, 162 – 6.º
4000-111 Porto
T. +351 222 097 216
F. +351 222 097 296

Anexo B – Desenho esquemático da equipa multidisciplinar

Equipa multidisciplinar de cariz municipal para interagir com as empresas de combate ao Covid19: