

CONSULTA PRÉVIA – DEC - 1/2020

Aquisição de ERP – Gestão Comercial e Gestão Documental

CADERNO DE ENCARGOS

Parte I - Cláusulas Gerais

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.ª

OBJETO

1. 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 software para integrar o Planeamento de Recursos Empresariais, doravante ERP, das Águas Públicas da Serra da Estrela E.I.M. S.A, adiante designada APdSE.
2. O objeto do contrato abrange ainda serviços de instalação, conversão, formação e licenciamento e manutenção de 12 meses.

CLÁUSULA 2.ª

CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato integra ainda os seguintes elementos:
 - a) os suprimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos, identificados pelos concorrentes, desde que tais 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 presente Caderno de Encargos.
 - d) a proposta adjudicada.
 - e) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. 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 Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
5. 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.



CLÁUSULA 3.ª

DURAÇÃO DO CONTRATO

1. O contrato vigorará pelo período de 3 meses, ou seja, até à entrega (e colocação em funcionamento) dos bens à entidade adjudicante, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O adjudicatário fica, ainda, obrigado a prestar assistência técnica pelo período de 12 meses, a contar da data da entrada em funcionamento do sistema.

CLÁUSULA 4.ª

PREÇO BASE

1. O valor base para efeito de concurso é de € 73.670,00 (setenta e três mil, seiscentos e setenta euros), não incluindo o imposto sobre o valor acrescentado, ou seja, o valor máximo fixado no Caderno de Encargos, nos termos da alínea a), do n.º 1, do art. 47.º do Dec. Lei Nº 111-B/2017, de 31 de agosto.
2. O valor base do presente procedimento foi estabelecido após consulta ao portal base, e tendo em consideração o que são os valores praticados no mercado para a aquisição de semelhantes bens e serviços, em empresas análogas.

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I | OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR

CLÁUSULA 5.ª

OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrerão para o fornecedor as seguintes obrigações principais de:
 - f) entrega, instalação, programação dos bens identificados na parte II do Caderno de Encargos, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de celebração do contrato.
 - g) continuidade de fabrico.
 - h) prestar assistência técnica nos termos previstos na parte II do Caderno de Encargos.
 - i) designar um interlocutor responsável pela aplicação, disponível para prestar o devido suporte, bem como quaisquer alterações a essa designação.
 - j) dar resposta aos pedidos de intervenção em termos de adaptação da solução no prazo máximo de 2 dias úteis.
 - k) no caso de não ser possível o cumprimento do prazo definido na alínea anterior, deverá o adjudicatário informar os serviços da APdSE, apresentado a devida justificação e proposta de calendarização alternativa.
 - l) ministrar os dias de formação previstas na parte II do Caderno de Encargos, de acordo com as necessidades da APdSE, na sede da entidade adjudicante.
 - m) disponibilizar documentação de formação e manuais de utilização da aplicação na data de implementação da mesma.
 - n) garantir a implementação do Regulamento Geral da Proteção de Dados.
 - o) obrigação de atualizar a aplicação de acordo com a legislação em vigor e demais legislação que, entretanto, venha a ser publicada, no prazo máximo de 90 dias corridos, quando prazo mais curto não for exigido.
 - p) não ceder a sua posição contratual sem prévia autorização da entidade adjudicante.
 - q) prestar de forma correta e fidedigna todas as informações referentes às condições em que é prestado o serviço, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias.

- r) comunicar qualquer fato que ocorra durante a execução dos contratos 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.
 - s) comunicar antecipadamente à entidade adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível o fornecimento dos produtos, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações.
2. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

CLÁUSULA 6.ª

CONFORMIDADE E OPERACIONALIDADE DOS BENS

1. O fornecedor obrigar-se-á a entregar ao contraente público os bens objeto do contrato, com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na parte II do presente Caderno de Encargos, que dele faz parte integrante.
2. Os bens objeto do contrato deverão ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.
4. O fornecedor será responsável perante a entidade adjudicante por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

CLÁUSULA 7.ª

ENTREGA DOS BENS OBJETO DO CONTRATO

1. Os bens objeto do contrato deverão ser entregues na sede da APdSE, sita Praceta os Doze de Inglaterra, N.º 11 6270-465 Seia.
2. O fornecedor obrigar-se-á a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos bens objeto do contrato, todos os documentos em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.
3. Com a entrega dos bens objeto do contrato, ocorrerá a transferência da posse e da propriedade daqueles para o contraente público, bem como do risco de deterioração ou perecimento dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia que impendem sobre o fornecedor.
4. Serão da responsabilidade do fornecedor todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega e com a respetiva instalação, se for o caso.

CLÁUSULA 8.ª

DA VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS BENS

O fornecedor deverá facultar à entidade adjudicante todos os meios necessários à verificação da qualidade e eficiência do fornecimento efetuado, obrigando-se a, dentro dos prazos que lhe forem marcados na respetiva notificação, substituir ou recondicionar todo o material e/ou refazer todo o trabalho que, com base nos pareceres técnicos, não forem considerados dentro das características requeridas.



CLÁUSULA 9.ª

GARANTIA TÉCNICA

1. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e às garantias a ela relativas, o fornecedor garantirá os bens objeto do contrato pelo prazo de dois anos a contar da data da sua entrega, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, que se revelem a partir da respetiva aceitação do bem.
2. A entidade adjudicante deverá, no prazo máximo de dois meses a contar da data em que tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, notificar o fornecedor, para efeitos da respetiva reparação.
3. A reparação ou substituição deverão ser realizadas dentro de um prazo razoável acordado entre a entidade adjudicatária e a entidade adjudicante e sem grave inconveniente para esta última, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.

CLÁUSULA 10.ª

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

O fornecedor ficará obrigado a prestar serviços de assistência técnica durante o prazo de 12 meses, a contar da data da entrada em funcionamento do sistema.

CLÁUSULA 11.ª

INFORMAÇÃO E SIGILO

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à APdSE, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever do 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. O contraente público e o cocontratante guardam sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei às quais tenham acesso por força da execução do contrato.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviço 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.

SECÇÃO II | OBRIGAÇÕES DA APdSE

CLÁUSULA 12.ª

PREÇO CONTRATUAL

1. Pelo fornecimento dos bens objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a APdSE deverá pagar ao fornecedor os bens efetivamente entregues, nos termos das cláusulas da Parte II do Caderno de Encargos e de acordo com os preços constantes da lista de preços unitários da proposta adjudicada.
2. O valor total da proposta adjudicada não poderá ser superior ao preço máximo fixado no presente Caderno de Encargos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

3. O preço referido no número anterior incluirá todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente os relativos ao transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

CLÁUSULA 13.ª

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pela APdSE, nos termos das cláusulas anteriores, deverão ser pagas após a receção, pelo contraente público, das respetivas faturas, no prazo de 60 dias, as quais só poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. As faturas deverão ser enviadas para a APdSE, Praceta os Doze de Inglaterra, N.º11 6270-465 Seia, com a indicação do número do cabimento.
3. Para os efeitos do disposto no n.º 1, a obrigação considerar-se-á vencida com a entrega dos bens objeto de contrato, de acordo com a nota de encomenda.
4. Não poderão ser propostos adiantamentos por conta dos bens a fornecer.
5. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deverá este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. Desde que devidamente emitidas as faturas e observado o disposto no n.º 1, os pagamentos serão efetuados preferencialmente através de transferência bancária.
7. Para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, e no caso de não ser exigida a prestação da caução, poderá a entidade adjudicante, se o considerar conveniente, proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar, nos termos do n.º 3 do artigo 88.º do CCP.

CLÁUSULA 14.ª

PRESTAÇÃO DA CAUÇÃO

No presente procedimento não haverá lugar a prestação de caução.

CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

CLÁUSULA 15.ª

PENALIDADES CONTRATUAIS

Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a APdSE pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, que não poderá exceder os 20% do valor contratual.

CLÁUSULA 16.ª

FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviço 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviço de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviço 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 prestador de serviço não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
 - h) A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
 - i) 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.

CLÁUSULA 17.ª

RESOLUÇÃO POR PARTE DA APdSE

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a APdSE pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente:
 - a) Se os bens fornecidos não corresponderem às características e especificações técnicas estabelecidas neste Caderno de Encargos;
 - b) Quando a demora da entrega dos bens exceder em 40 dias úteis o prazo fixado no contrato.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviço e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.
3. A resolução do contrato não invalida o direito a qualquer ação que venha a ser interposta por parte da APdSE com vista à justa indemnização por perdas e danos eventualmente sofridos com incumprimento do contrato.

CAPÍTULO IV – GESTÃO DE CONTRATO

CLÁUSULA 18.ª

SUPERVISÃO E CONTROLO

1. O contraente público designa como gestor do contrato nos termos do artigo 290.º -A, a trabalhadora Célia Maria Sequeira Tavares Paixão, com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato.
2. O adjudicatário deverá nomear um técnico que o represente em tudo o que concerne aos serviços a prestar, o qual servirá de interlocutor entre a entidade adjudicante e o adjudicatário para a resolução e/ou conhecimento de quaisquer assuntos inerente ao objeto do contrato.
3. Para efeitos do cumprimento do exercício das funções de gestão do contrato, o adjudicatário deverá disponibilizar os contatos telefónicos e de endereço eletrónico do representante por si nomeado.
4. O adjudicatário estará sujeito à supervisão da execução do contrato, a qual será assegurada pelo gestor de contrato.
5. Caso se verifiquem situações anómalas na prestação dos serviços, e com base nos relatórios emitidos pelo gestor de contrato, será o adjudicatário notificado para regularização imediata das mesmas.

CLÁUSULA 19.ª

CESSÃO E SUBCONTRATAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL POR INICIATIVA DO COCONTRATANTE

1. A subcontratação pelo fornecedor e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.
2. A cessão da posição contratual com iniciativa por parte do cocontratante depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que foram exigidos ao cedente na fase de formação do contrato.
3. A autorização da subcontratação depende da prévia apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial subcontratado que foram exigidos ao subcontratante na fase de formação do contrato.

CLÁUSULA 20.ª

CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL POR INCUMPRIMENTO DO COCONTRATANTE

1. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o adjudicatário cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o presente contrato, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial no referido procedimento.
2. Para o efeito previsto na parte final do número anterior, o contraente público interpela, gradual e sequencialmente, os concorrentes que participaram no procedimento pré-contratual original, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.

3. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
4. A cessão da posição contratual opera por mero efeito de ato do contraente público, sendo eficaz a partir da data por este indicada.
5. Os direitos e obrigações do cocontratante, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato referido no número anterior, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor.
6. As obrigações assumidas pelo cocontratante depois da notificação referida no n.º 4 apenas vinculam a entidade cessionária quando este assim o declare, após a cessão.
7. Quando há lugar a caução e a garantias prestadas pelo cocontratante inicial, estas são objeto de redução na proporção do valor das prestações efetivamente executadas e são liberadas seis meses após a data da cessão, ou, no caso de existirem obrigações de garantia, após o final dos respetivos prazos, mediante comunicação dirigida pelo contraente público aos respetivos depositários ou emitentes.
8. A posição contratual do cocontratante nos subcontratos por si celebrados transmite -se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta.

CAPÍTULO V - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

CLÁUSULA 21.ª

FORO COMPETENTE

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

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 22.ª

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, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deverá ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 23.ª

CONTAGEM DOS PRAZOS

1. À contagem dos prazos na fase de execução do contrato são aplicáveis as seguintes regras:
 - a) Exceto quando dito expressamente que se trata de dias úteis, os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados;



- b) Quando o último dia do prazo for um sábado, domingo, feriado ou dia em que os serviços da entidade adquirente, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa o primeiro dia útil subsequente;
- c) 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.

CLÁUSULA 24.ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pela legislação em vigor.

Parte II – Especificações Técnicas

A Parte II elenca todas as funcionalidades, outputs de informação e características técnicas pretendidas por áreas.

CLÁUSULA 1.ª

SOLUÇÃO DE GESTÃO DE ÁGUAS

A solução de gestão de águas deverá permitir efetuar a gestão e faturação de consumos de água, resíduos sólidos e saneamento, assegurando contadores e pedidos no âmbito da gestão de águas e respetiva faturação. A solução deverá permitir melhorar o modelo de gestão da organização através de uma abordagem integrada da gestão comercial e técnica, suportando-a num sistema de informação que garante o aumento da eficiência e eficácia, mantendo o controlo sistemático de todos os recursos afetos à atividade.

Deverá permitir ainda a construção de um verdadeiro e completo ecossistema de gestão da atividade dos sistemas de distribuição de água, dispondo de mecanismos e interfaces que possibilitam a integração com as vertentes operacionais (telemetria, sistemas de informação geográfica, gestão de infraestruturas) e de relacionamento com os cidadãos (serviços online, sistemas de leitura, faturação eletrónica, etc.).

Esta solução deverá estar munida das seguintes capacidades e funcionalidades:

1.1 -Gestão de Atendimento, incluindo, entre outras, as funcionalidades seguintes:

- a. Registo dos processos de loteamento e de construção, e a gestão de todos os procedimentos relativos à elaboração, fiscalização, medição e orçamentação de ramais;
- b. Registo de clientes de resíduos urbanos;
- c. Registo de entrada do processo e de informação da aprovação, dos contactos com os projetistas, de circulação interna dos processos, de controlo dos prazos legais e com a possibilidade anexar documentos digitalizados;
- d. Registo de informação técnica;
- e. Registo do acompanhamento do processo desde a sua análise, aprovação, execução, vistorias, sendo que a orçamentação e vistoria devem estar interligadas com a respetiva faturação;
- f. Emissão dos outputs necessários para o cliente;
- g. Emissão de relatórios de trabalhos, subproduto da atividade dos serviços intervenientes na gestão dos projetos, desde o estado dos processos de loteamento/urbanização até ao dos ramais, vistorias, tempos médios de execução, dados para controle de prazos, etc.;
- h. Integração com o sistema de informação geográfica, via ramal, possibilitando a consulta de informação diversa como número de prédios abastecidos, tipo de fogos, traçados e outros considerados relevantes pelos municípios;
- i. Integração com a gestão de cadastro para, nomeadamente, afetação de traçados a ruas, prédios e locais;
- j. Integração com a gestão de serviços para criação e emissão de ordens de serviço, nomeadamente para efeitos de fiscalização.

1.2 -Gestão de Cadastro, incluindo, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- a. Gestão toponímica da área geográfica de intervenção dos municípios, com tratamento autónomo de códigos postal, localidades, ruas e prédios e possibilidade de associação da informação pelos elementos atrás indicados ou por localidade, freguesia ou concelho;
- b. Caracterização da informação técnica do prédio, designadamente quanto à localização de ramais;
- c. Gestão e caracterização técnica da instalação e pontos de medida, nomeadamente quanto à localização física e calibres instalados, com a possibilidade de identificação de escada, piso, lado, traseiras e outros e caracterização técnica do ponto de medida;
- d. Geração automática de instalação e pontos de medida e a movimentação de prédios entre ruas;
- e. Identificação da situação contratual do local, atualizada automaticamente com garantia de integridade do histórico respetivo;
- f. Controlo de locais vagos;
- g. Possibilidade de registo referenciado geograficamente dos elementos antes indicados e integração com o sistema de informação geográfica;
- h. Emissão de relatórios de gestão dos elementos antes indicados.

1.3 -Gestão de Ordens de Serviço, incluindo, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- a. Registo de ocorrências que originem uma ou mais ordens de serviço e gestão eficaz das mesmas - sendo que a sua criação poderá ser automática ou manual, consoante o tipo de ocorrências - garantindo a assimilação dos respetivos workflows, a serem definidos em tempo de implementação.

A título de exemplo, poderão ser geradas ordens de serviço automáticas na sequência de contratações, substituição de contadores, anomalias de leitura ou comunicações de rotura, serviços de corte por falta de pagamento e subsequentes serviços de reabertura, entre outros;

- b. Planeamento, gestão e controlo da execução de cada serviço, em função das equipas disponíveis e da sua atribuição por equipa;
- c. Gestão do trabalho por equipa (território, turnos e viaturas);
- d. Encaminhamento automático das ordens para os órgãos executantes;
- e. Gestão de ordens de serviço (por equipas, por número de instalação, por número de pedido, por estado);
- f. Criação e tratamento de orçamentos para serviços diversos;
- g. Integração com a área de faturação com possibilidade de definir, designadamente, preço, base, tarifas e taxas e momento de faturação;
- h. Interface com PDA para afetação de ordens de serviço e permuta de informação relevante para a prossecução das mesmas.

1.4 -Gestão de Entidades, incluindo, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- a. Permitir uma caracterização das diferentes entidades que estabeleçam relações de qualquer natureza com os municípios, nomeadamente clientes, fornecedores e entidades públicas, de acordo com uma estrutura

entidade/morada/natureza da relação/fim do contrato – (doméstico, industrial, comercial ou outro) - e de acordo com o serviço a prestar, nomeadamente, abastecimento de água, drenagem de águas residuais, recolha de resíduos sólidos urbanos e serviços diversos;

b. Definição da entidade em função da sua natureza, podendo os clientes vários contratos associados, com possibilidade de emissão de extratos por conta;

c. Possibilidade de definir atributos diversos como contactos, modos de pagamento e contas bancárias;

d. Associação de clientes por perfil, designadamente isenções, formas de pagamento e outras;

e. Histórico de todas as situações contratuais do cliente, nomeadamente consumos, pagamentos, faturas, reclamações e outros, com especial enfoque no estado da dívida (se se encontra em jurídico, n.º de injunção, processo em tribunal, etc.).

1.5 -Gestão dos Contratos, incluindo, entre outras, as seguintes funcionalidades:

a. Celebração de contratos, associados a clientes já existentes ou subsequentes à criação de novos clientes, com a caracterização dos mesmos nos mais diversos parâmetros, nomeadamente:

Dados pessoais;

Informação do proprietário/arrendatário;

Contactos diversos;

Morada de faturação;

Modalidades de cobrança;

Tarifário aplicado;

Serviços contratados;

Sensibilidade a cortes;

Observações.

b. Criação de impedimentos à contratação seja a sua natureza administrativa ou técnica (por exemplo, locais de consumo com informação prévia de instalação sem condições para colocação de contador) e emissão subsequente de ordens de serviço associadas, quando aplicável;

c. Modificações contratuais como alteração de morada de faturação, modalidade de pagamento e outras, garantindo o registo do histórico associado;

d. Resolução de contratos, com garantia de integridade do respetivo histórico, alertas de dívida, possibilidade de cobrança imediata;

e. Associação à gestão de cadastro, assegurando a correta associação do contrato ao respetivo local;

f. Integração com a área de gestão de ordens de serviço, para registo e agendamento de serviços a executar, como verificação de condições de abastecimento ou instalação de contadores;

g. Integração com o sistema de gestão documental e de processos dos municípios;

h. Integração automática dos novos clientes no processo cíclico de faturação e cobranças, após cumpridos todos os parâmetros predefinidos para o efeito, nomeadamente eventual rescisão do contrato anterior, resolução prévia da ordem de serviço de colocação de contador, etc.;

i. Possibilidade de agregar documentos digitalizados, por integração com a informação da gestão documental e de processos dos municípios;

j. Gestão de contratos, com a possibilidade de existência de contratos temporários e controle de prazos dos mesmos, emissão de cartas de rescisão por caducidade e emissão de serviços de fecho por rescisão;

k. Integração com o sistema de telegestão, designadamente com a informação sobre a rede de abastecimento em que o cliente ficará integrado;

1.6 - Gestão de Contadores, incluindo, entre outras, as seguintes funcionalidades:

a. Registo de entrada de contadores por unidade e/ou lote, com identificação da respetiva situação (novos, substituídos, etc.) e registo de atributos diversos como:

Marca e modelo;

Número de cadastro; Número de fabrico;

Calibre;

Tipo de contador;

Ano de fabrico;

Vendedor;

Outros a definir.

a. Integração com a gestão de inventário e património e de aprovisionamento, com atualização automática da informação patrimonial sempre que um contador seja abatido;

b. Gestão de todo o ciclo de vida dos contadores, desde a entrada no sistema de gestão comercial até ao seu abate, com a possibilidade de permitir processos automáticos para a substituição de contadores, com emissão de avisos para os clientes e geração de ordens de serviço;

c. Identificação dos dados de instalação de contadores, nomeadamente no que concerne a local (interior, exterior), data de colocação, data da última selagem e identificação do selador, entre outros;

d. Movimentação dos contadores ao longo de todo o seu ciclo de vida e identificação da situação do mesmo em qualquer momento (1ª verificação, revisão, etc.);

e. Registo e tratamento de ensaios e anomalias dos contadores, com associação de eventuais reclamações por parte dos clientes, ensaios efetuados e respetivos resultados, emissão de alertas face a potenciais situações de fraude e emissão de ordens de serviço subsequentes;

f. Controlo de prazos de instalação, através de processos automáticos com emissão de avisos, mediante a seleção de parâmetros diversos como o diâmetro nominal instalado, o volume medido e a antiguidade;

g. Planeamento e gestão de substituição preventiva de contadores, em integração com a gestão de aprovisionamento;

h. Tendo em vista a implementação de contadores eletrónicos, o sistema deve estar preparado para, em sede de telecontagem, receber informação diversa, nomeadamente volumes contabilizados, deteções de ar e tempo de paragem.

1.7 -Gestão de Roteiros e Leituras, incluindo, entre outras, as seguintes funcionalidades:

a. Gestão de roteiros e de ciclos de leituras, com definição de zonas e áreas de leitura, caracterização de periodicidades e leituras e calendarização de ciclos de leituras;

b. Gestão de roteiros para recolha de leituras (manuais ou através de PDA), com a possibilidade de recolha de leituras fora da sequência, mas dentro do roteiro; Registo de ocorrências diversas em PDA e correspondente integração com o sistema para o devido tratamento e emissão automática de ordens de serviço, sempre que aplicável;

c. Identificação prévia de clientes a faturar com consumo nulo e sem leitura, com emissão automática de avisos aos clientes;

d. Interligação com a funcionalidade de cortes;

e. Transmissão automática das leituras dos PDA para subsequente faturação, com relatório de anomalias de leitura;

f. Registo manual e/ou automático de todas as leituras, independentemente do canal utilizado;

1.8 -Gestão de Faturação, incluindo, entre outras, as seguintes funcionalidades:

a. Definição de estruturas tarifárias para cada grupo de cliente a definir pelos SML, com a atribuição de tarifas válidas para cada estrutura e respetivo serviço (abastecimento, resíduos urbanos, saneamento ou outros);

b. Faturação com base em consumos reais ou estimados, faturação de serviços prestados, faturas de ciclo e fora dele;

c. Possibilidade de simulação de faturação;

d. Cálculo automático dos acertos de faturação;

e. Emissão de relatórios de anomalias consoante a parametrização definida e possibilidade de resolução individual ou massiva;

f. Emissão de fatura detalhada de acordo com as definições a fornecer;

g. Emissão de notas de crédito e notas de débito;

h. Possibilidade de faturação eletrónica;

i. Gestão de tarifário com diferentes módulos de cálculo, designadamente reembolsos para diferenciais entre consumos reais e estimados para além de 6 meses;

j. Atribuição de prazos limite de pagamento distintos entre os clientes;

k. Processamento automático do tarifário na sua globalidade;

l. Integração com a gestão de contabilidade autárquica.

1.9 -Gestão de Cobranças

Esta funcionalidade deve, na generalidade, permitir a gestão de todos os pagamentos, quer nos balcões dos municípios, quer em qualquer outra entidade prestadora de serviços de cobrança com que os municípios tenham, para o efeito, contrato e devem permitir a gestão de dívida dos clientes e, ainda, especificamente:

- a. Colocação em cobrança imediata ou de acordo com períodos parametrizáveis
- b. Acordos de pagamento, para as prestações a definir, com possibilidade de emissão de uma ou mais faturas; inclusão automática de juros ou outros encargos previamente definidos e respetivo controlo;
- c. Anulação automática dos acordos por incumprimento e respetiva integração com a funcionalidade de gestão de cortes;
- d. Possibilidade de efetuar cobranças manuais e diferidas, gerar créditos e reembolsos parametrizáveis, gerar encargos de religação e/ou juros de mora a pagar no momento ou a diferir para a fatura seguinte e emitir aviso de débito por cheques devolvidos ou débitos em conta não confirmados;
- e. Gestão de caixa de operador e da unidade orgânica, com resultado de cobrança online aos balcões dos municípios, gestão de remessas, depósitos e fechos;
- f. Gestão das cobranças efetuadas através dos serviços de Execução Fiscal, por integração com o módulo de execuções fiscais;
- g. Integração com os módulos de gestão de tesouraria e gestão financeira e contabilidade autárquica;
- h. Emissão de relatórios de atividade de cobrança, formas de cobrança e dos acordos de pagamento.

1.10 - Gestão de Contactos:

Esta funcionalidade permitirá garantir a gestão e controle centralizado das intervenções com os seus clientes, incluindo:

- a. Registo dos atendimentos efetuados aos clientes, através de tipificação do atendimento e respetiva duração;
- b. Registo dos pedidos e reclamações e respetiva gestão com implementação de workflows a definir, com emissão automática de ofícios para o Regulador, em prazos parametrizáveis;
- c. Interface com o sistema de gestão documental (descrita adiante e, objeto do presente procedimento) para consulta de documentação recebida e enviada e outras informações associadas;
- d. Registo de pedidos de intervenção, nomeadamente na sequência de comunicações de rotura ou outras anomalias, com emissão de ordens de serviço para as respetivas unidades intervenientes;
- e. As ordens de serviço a emitir na sequência de pedidos de intervenção deverão ser parametrizáveis, de acordo com critérios definidos em tempo de implementação, de forma a permitir o registo de dados adicionais relevantes para os municípios.

1.11 -Integrações, incluindo, entre outras, as seguintes capacidades:

- a. Integração com o sistema de informação geográfica, permitindo, entre outros, o registo de intervenções na rede e de informação cadastral recolhida na sequência dessas mesmas intervenções;
- b. Integração com *contact center* a implementar nos municípios, permitindo a emissão de ordens de serviço sempre que aplicável;

- c. Integração com o sistema de gestão documental para consulta de informação e exportação de dados;
- d. Estatísticas de controlo de execução de reclamações por tipo e respetivo prazo de resolução por intervalos, bem como, de reclamações não resolvidas, também por tipo;
- e. Estatística de atendimentos, designadamente, por operador, por tipo de atendimento, por dias do mês, por horas de afluência;

1.12 - Gestão da Dívida:

Esta funcionalidade deverá permitir a gestão do montante global da dívida, respetivas datas, devedores, montantes, locais e ainda:

- a. Gerir avisos de corte;
- b. Gerir processos em execução fiscal;
- c. Gerir processos em Tribunal comum;
- d. Identificar os clientes com a faturação em dívida;
- e. Gerar ordens de serviço para os diferentes órgãos intervenientes;
- f. Manter um registo do histórico de análise e tratamento de clientes com dívidas;
- g. Gerar automaticamente ofícios predefinidos aos clientes;
- h. Colocar faturas em situação incobrável.

1.13 - Informação Estatística e de Gestão:

O sistema disponibilizará informação estatística relativa a cada uma das funcionalidades antes descritas mediante relatórios pré-definidos, sem detrimento dos restantes requisitos constantes do presente caderno de encargos.

Como relatórios pré-definidos, a solução deverá comportar, entre outros, os seguintes:

- a. Número de contadores instalados por tipo de cliente e por calibre;
- b. Relatórios de gestão de contadores por número, modelo, calibre, tipo, situação, antiguidade de instalação e em condições de abate;
- c. Volume de água por escalão, tarifa, tipo de cliente e freguesia;
- d. Valores faturados em tarifa fixa e variável, em água, por tipo de cliente e por freguesia;
- e. Valores faturados em tarifas fixas e variáveis, em águas residuais e resíduos sólidos urbanos, por tipo de cliente e por freguesia;
- f. Número de clientes que ultrapassem determinado consumo de água previamente definido;
- g. Valores faturados por tipo de serviço prestado;
- h. Consulta da dívida por cliente, contrato e antiguidade;

- i. Recapitulativos para efeitos da declaração anual;
- j. Valor total da dívida em determinada data;
- k. Valor da dívida de determinada entidade/cliente;
- l. Valor da dívida em determinada data por cliente;
- m. Clientes com fornecimento suspenso por dívida;
- n. Contratos resolvidos unilateralmente por dívida;
- o. Número de contratos realizados/rescindidos em determinado período;
- p. Planos de pagamento em prestações por situação e período;
- q. Leituras reais por roteiro e por origem;
- r. Valor de cobranças por período e relação entre valores faturados e valores cobrados;
- s. Quantificação dos diversos serviços por período e situação;
- t. Erros/anomalias de faturação;
- u. Listagem de faturas corrigidas, com identificação dos respetivos valores e rastreio dos intervenientes;

1.14 - Gestão de Impressão e Envelopagem:

1.14.1 – A solução deverá produzir em rotina diária ou a pedido expresso, os dados necessários para produção dos dados necessários ao processamento da informação de faturação, competindo o controlo e operacionalidade desta rotina ao fornecedor.

São igualmente da responsabilidade do fornecedor dos serviços de impressão e envelopagem (não se considerando no âmbito do presente fornecimento) os seguintes serviços:

- a. Desenhos dos layouts;
- b. Impressão, envelopagem e dobragem diária de correspondência;
- c. Expedição da correspondência;
- d. Envio de adicionais;
- e. Fornecimento de consumíveis.

1.14.2 -Emissão de Documentos através da utilização de modelos do Microsoft Word/Open Office/Libre Office para ofícios, requerimentos e notificações diversas, configuráveis pelo utilizador.

1.14.3 -Inclusão de manual atualizado da solução, em formato eletrónico, contendo a descrição e explanação de todas as funcionalidades contidas na solução. A informação de ajuda pode ser acedida a partir da própria aplicação, devidamente contextualizada com o âmbito e funcionalidade que o utilizador está a usar.

1.15 -Módulo de Emissão e Envio de Faturas Eletrónicas

O módulo de emissão e envio de faturas eletrónicas, permite a emissão e o envio das faturas digitais de cobrança de água (“Outbound”), resultando na desmaterialização e automatização dos processos

administrativos relacionados com a impressão e expedição das faturas, da redução dos custos diretos inerentes àquela atividade, e com o arquivo físico por força da diminuição dos fluxos de papel.

A solução inclui, entre outras, as seguintes características e funcionalidades principais:

- a. Integração: Funciona a partir da solução de gestão comercial de águas a implementar, e absolutamente integrada com aquela;
- b. Emissão e Envio: Permite a emissão, tratamento e posterior envio por correio eletrónico da fatura em formato digital (PDF);
- c. Assinatura Digital, permitindo efetuar a assinatura digital das faturas emitidas a partir da seleção de um certificado específico (instalado no PC), garantindo a sua conformidade e validade legal;
- d. Arquivo: Permite a manutenção de um repositório dos documentos digitais emitidos, bem como, da informação (metadados) relativa ao seu estado e conteúdo;
- e. Geração de Faturas por Lotes: Permitindo a criação de lotes de documentos de impressão (PDF) de forma idêntica ao processo já existente de criação de faturas;

f. Manutenção de Lotes de Faturas, permitindo pesquisar por:

Data, designação, assinadas digitalmente, ou que aguardam o envio por email;

Em cada lote, deve ser possível aceder a todos os documentos que o constituem.

g. Sinalização do Estado dos Lotes de Faturas, sendo que por cada lote de faturas a solução deverá sinalizar diversos estados:

Lotes enviados;

Lotes por enviar;

Lotes com erros de envio;

Lotes com (e sem) assinatura digital.

1.16 - Sistema de Leituras Móvel

O módulo de gestão móvel de leituras destinar-se-á a simplificar as tarefas de leitura de contadores de água, permitindo a recolha de informação sobre os consumos e a sua posterior transmissão eletrónica para a solução de gestão comercial de águas.

A solução deverá incluir, entre outras, as seguintes características e funcionalidades principais:

- a. Gestão de roteiros e de ciclos de leituras, com definição de zonas e áreas de leitura, caracterização de periodicidades e leituras e calendarização de ciclos de leituras;
- b. Gestão de roteiros para recolha de leituras (manuais ou através de PDA), com a possibilidade de recolha de leituras fora da sequência, mas dentro do roteiro;
- c. Registo de ocorrências diversas em PDA e correspondente integração com o sistema para o devido tratamento e emissão automática de ordens de serviço, sempre que aplicável;
- d. Identificação prévia de clientes a faturar com consumo nulo e sem leitura, com emissão automática de avisos aos clientes;

- e. Interligação com a funcionalidade de cortes;
- f. Transmissão automática das leituras dos PDA para subsequente faturação, com relatório de anomalias de leitura;
- g. Registo manual e/ou automático de todas as leituras, independentemente do canal utilizado.

1.17 – Serviços de implementação

Tendo o desígnio de uma correta implementação da solução de gestão de águas deverão, no mínimo, ser prestados os seguintes serviços:

- a. Serviços de Migração: 15 dias, sendo que deverão ser assignados simultaneamente 2 recursos humanos a esta tarefa;
- b. Serviços de Desenvolvimento: 9 dias, sendo que a distribuição destes serviços deverá ser de 3 dias em cada um dos municípios associados;
- c. Serviços de Consultoria/Reunião Diagnóstico: 3 dias, sendo que a distribuição destes serviços deverá ser de 1 dia em cada um dos municípios associados.
- d. Serviços de Formação/Apoio técnico: 30 dias, sendo que a distribuição destes serviços deverá ser de 10 dias em cada um dos municípios associados.

CLÁUSULA 2.ª

SOLUÇÃO DE GESTÃO DOCUMENTAL

A solução de Gestão Documental que se pretende adquirir no presente procedimento deverá servir de suporte à desmaterialização dos processos administrativos e de decisão da organização, permitindo-lhe ganhos em termos de eficiência, disponibilidade e segurança, reduzindo custos.

A solução deverá ser utilizada em ambiente Windows.

A solução deverá estar dotada, entre outras, das seguintes características e funcionalidades principais:

2.1 - Registo e Movimentação de Documentos

A solução a implementar deverá responder às necessidades decorrentes do registo e circulação de documentos entre os diversos serviços das TSPS, e com o exterior, assegurando o controlo do seu percurso e das respetivas respostas, nomeadamente:

- a. Registo de Documentos nativos ou digitalizados do tipo Entradas, Saídas e Internos, podendo anexar documentos de diversos formatos à meta informação do documento;
- b. Movimentação e distribuição de documentos *ad hoc* ou de acordo com fluxos definidos, promovendo a uniformização e controle dos processos de trabalho dentro da organização.
- c. Registo de e-mails com a integração da aplicação do Microsoft® Office Outlook;
- d. Permitir a criação de diversos livros (virtuais) para registo da documentação;

- e. Possibilidade de pesquisa de documentos registados garantindo a autenticidade dos mesmos, assegurando que todos os documentos estão protegidos contra qualquer ação não autorizada (criar, alterar ou eliminar informação) e apenas os utilizadores autorizados têm acesso aos documentos;
- f. Possibilidade de anexar o documento digitalizado no registo e sua visualização durante o seu ciclo de vida;
- g. Promover a classificação dos documentos de arquivo em classes, de acordo com o plano de classificação da organização;
- h. Permitir o registo de informação arquivística de acordo com as recomendações da norma ISAD(G), utilizando os dados relacionados com as zonas de identificação, contexto, conteúdo e estrutura, acesso e utilização, materiais associados, notas e controlo da descrição;

2.2 - Interoperabilidade e integração

A solução a implementar deverá garantir:

- a. Em opção, o envio de SMS para entidades externas ou listas de distribuição;
- b. A autenticação, recorrendo ao Cartão Cidadão (ou de outro tipo de certificado de autenticação e/ou assinatura digital) na realização de movimentos, despachos, anulação de documentos, e a assinatura digital qualificada de documentos;
- c. A interoperabilidade entre os diferentes módulos aplicativos do ERP objeto deste procedimento.

2.3 - Usabilidade

A solução deverá permitir uma comunicação documental eficiente e eficaz através de:

- a. produção automática de documentos com base em modelos pré-definidos, assinatura digital e transformação em PDF;
- b. possibilitar ao utilizador aceder diretamente aos documentos/processos que lhe foram dirigidos e assim tomar as decisões adequadas servindo-se de diversas funcionalidades disponíveis, tais como correio eletrónico, digitalização ou pesquisas previamente configuradas;
- c. disponibilizar funcionalidades de pré-visualização dos documentos integrado na interface de consulta dos registos;
- d. disponibilizar funcionalidades de pré-visualização dos documentos associados a um processo através de thumbnails.

2.4 - Acesso à informação

A solução deverá dispor de:

- a. Sistema de controlo de permissões e de acesso aos conteúdos (ficheiros, documentos, etc.), por delegação no Sistema Operativo do Servidor de Ficheiros.
- b. Permitirá a definição de políticas de acesso à informação baseado em perfis de utilizador.

2.5 - Funcionalidades de arquivo

No âmbito das capacidades de arquivo, a solução possibilita:

- a. O uso de uma descrição multinível dos documentos, respeitando os níveis normalizados da norma ISAD(G), nomeadamente Fundo, Subfundo, Secção, Subsecção, Subsubsecção, Série, Unidade de instalação, Documento composto e Documento simples;
- b. A gestão de autos de entrega e guias de remessa com incorporação dinâmica dos registos de documentos efetuados e que se encontram em situação de arquivo intermédio;
- c. A gestão de autos de eliminação com alertas automáticos dos documentos a eliminar, tendo em consideração as normas legais em vigor;
- d. A elaboração de requisições internas e externas aos documentos em Arquivo e consequente controlo do local e entrega/devolução dos mesmos;
- e. A geração de autos de entrega, auto de eliminação e requisições com base em modelos pré-configurados e adaptados às necessidades da organização.

2.6 – Serviços de implementação

Tendo o desígnio de uma correta implementação da solução de gestão documental deverão ser prestados um mínimo de 6 dias de serviços entre serviços presenciais e remotos.

CLÁUSULA 3.ª

FORMAÇÃO

1. Deverá ser ministrada um mínimo de 30 dias de formação, repartidas pelas diversas áreas previstas nas cláusulas anteriores.
2. Os dias de formação são de 7 horas por dia.

CLÁUSULA 4.ª

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. Os serviços de assistência técnica por ligação remota deverão ser ilimitados.
2. A assistência técnica presencial deverá ser solicitada pela entidade adjudicante e agendada previamente por acordo entre as partes.
3. O fornecedor deverá indicar à APdSE, o trabalhador responsável pela gestão de pedidos de intervenção.

CLÁUSULA 5.ª

LICENCIAMENTO

A solução fornecida deverá contemplar o licenciamento para um número ilimitado de utilizadores.

Seia, 2 de novembro de 2020

O Vice-Presidente do Conselho de Administração
Carlos Filipe Camelo Miranda de Figueiredo