

## **Caderno de Encargos**

### **“PAQ. 294/20 - Integração da solução de Call-Center com a solução de Gestão de Relacionamento e Atendimento”**

#### **Cláusulas jurídicas**

##### **Cláusula primeira**

###### **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 “Integração da solução de Call-Center com a solução de Gestão de Relacionamento e Atendimento”

##### **Cláusula segunda**

###### **Contrato**

- 1.O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2.O Contrato a celebrar integra ainda 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 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 nº2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101º desse diploma legal.

### **Cláusula terceira**

#### **Prazo**

A prestação de serviços prevista na cláusula primeira, deve ser realizada no prazo de 3 semanas a contar da data da celebração do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

### **Cláusula quarta**

#### **Obrigações principais do prestador**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços a obrigação principal de prestar o serviço de acordo com o previsto no caderno de encargos e na proposta adjudicada.
2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

### **Cláusula quinta**

#### **Objeto do dever de sigilo**

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, 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 documentação que fosse comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar.

### **Cláusula sexta**

#### **Preço contratual**

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato o Município de Viseu deve pagar ao prestador de serviços 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 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, bem como quaisquer encargos decorrentes da execução do presente contrato.

#### **Cláusula sétima**

##### **Condições de pagamento**

- 1.As quantias devidas pelo Município de Viseu, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de trinta dias após a receção da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.
2. O preço devido pelo Município de Viseu deve ser pago na totalidade após a conclusão dos trabalhos objeto do contrato.
- 3.Em caso de discordância por parte do Município de Viseu quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

#### **Cláusula oitava**

##### **Penalidades contratuais (Não se aplica)**

- 1.Pelo incumprimento das obrigações emergentes do presente contrato, o Município de Viseu pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária nos seguintes termos:
- 2.Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Viseu tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

#### **Cláusula nona**

##### **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 á vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever á data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, designadamente tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas.

3. Não constituem força maior, designadamente:

a) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

b) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

c) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;

d) 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 de força maior.

### **Cláusula décima**

#### **Subcontratação e a cessão da posição contratual**

São admitidas a subcontratação e a cessão da posição contratual, nos termos legais.

### **Cláusula décima primeira**

#### **Resolução por parte do contraente público**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Viseu pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços, através de carta registada com aviso de receção.

### **Cláusula décima segunda**

#### **Resolução por parte do prestador de serviços**

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido, esteja em dívida há mais de 60 dias.

### **Cláusula décima terceira**

#### **Comunicações e notificações**

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.

### **Cláusula décima quarta**

#### **Foro competente e legislação aplicável**

1-Para a resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulado a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Viseu.

2-O contrato é regulado pelo Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo DL nº18/2008, de 29 de janeiro, na redação atual, e legislação complementar.

### **Cláusula décima quinta**

#### **Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e feriados.

## **Caderno de Encargos**

### **Call Center - Integração com a Gestão de Relacionamento e Atendimento Registo das interações telefónicas e envio de notificações**

#### **Cláusulas Técnicas**

##### **1ª Caracterização geral**

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas jurídicas, bem como as especificações técnicas a incluir no contrato a celebrar no âmbito da prestação de serviços a integração da solução de Call-Center com a solução de Gestão de Relacionamento e Atendimento. Suportará a integração com a Gestão de Relacionamento e Atendimento - gerida pela plataforma dynamics CRM365, tendo como objetivo o registo das chamadas telefónicas e interações ao nível dos pedidos, processos, contemplando o registo e envio de notificações “internas - serviços do município e externas - cidadão”, bem como, disponibilizar relatórios ao nível da eficácia dos serviços e dados estatísticos.

##### **2.ª Prazo do Contrato**

O prazo do contrato de prestação de serviços, terá o prazo de 3 semanas, incluindo serviços de implementação, integração, configuração, testes funcionais e formação.

##### **3.ª Obrigações do Contrato e Funcionalidades**

O respetivo contrato no âmbito da prestação de serviços da integração da solução de Call-Center com a solução de Gestão de Relacionamento e Atendimento, deverá contemplar: 1 Gestor; 1 Consultor

##### **4.ª. Preço Contratual**

O critério de adjudicação, baseia-se nos termos ajuste direto ao abrigo da alínea d) do Ponto 1, do Art. 20.º.

#### **5ª. Condições de Faturação e Pagamento**

- 30% com entrega do documento de integração;
- 60% com entrega para testes de aceitação;
- 10% com entrada em produção;
- O prazo de pagamento, será de 30 (trinta) dias após a data de emissão da fatura.

#### **6ª. Condições de rescisão**

- 1 - Qualquer uma das partes poderá rescindir o acordo decorrente da adjudicação com fundamento no incumprimento grave de qualquer dos compromissos assumidos, sem prejuízo da indemnização que seja devida nos termos gerais de direito.
- 2 - Não obstante, o disposto no número anterior, em caso de incumprimento por uma das partes, a outra parte, com o fundamento de não comprometer a realização dos serviços, concede um prazo de 30 (trinta) dias para regularização da situação.
- 3 - Após o decurso do prazo referido, e mantendo-se a situação de incumprimento, assiste à parte cumpridor o direito de rescisão, mediante notificação à outra parte, por meio de carta registada com aviso de receção. Em tudo o que for omissa aplicar-se-á as regras gerais de direito em matéria de incumprimento.