



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA A CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA IMPLEMENTAÇÃO DE ATENDIMENTO MULTICANAL, SERVIÇOS ELECTRÓNICOS E REENGENHARIA E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS NO ÂMBITO DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA – VELAS ON-LINE

CADERNO DE ENCARGOS

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

(Ajuste Direto Público-Alínea a) do Artigo 20.º do Decreto Legislativo Regional n.º27/2015/A de 29 de dezembro)

CAPÍTULO I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

(Disposições Gerais)

1. Processo n.º 30/2021, Ajuste Direto – Regime Geral n.º 01/2021.
2. A entidade pública contratante é o Município de Velas, pessoa coletiva com o n.º 512 075 506 sita em Rua de São João, 9800-539 em Velas.
3. Consideram-se integrados na relação contratual este Caderno de Encargos e a proposta do concorrente e documentos que a integram.
4. Procedimento: Ajuste Direto, ao abrigo do disposto na alínea a) do art.º 20.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de dezembro aplicável à Região.
5. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o esclarecimento será prestado pelo Sr. Presidente da Câmara Municipal de Velas.
6. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos na sua versão atual e que fazem parte da relação contratual, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nessa disposição legal.
7. Em caso de divergência entre os documentos referidos no ponto anterior e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º e aceites pelo adjudicatário nos termos do artigo 101.º, ambos do Código dos Contratos Públicos na sua versão atual.
8. O objetivo do presente procedimento por ajuste direto, em regime geral, é a prestação de serviços de consultoria para implementação de atendimento multicanal, serviços eletrónicos e reengenharia e desmaterialização de processos no âmbito da Modernização Administrativa – Velas on-line.



- a) Admissibilidade da proposta: O concorrente terá de apresentar a sua proposta para todo o objeto do procedimento;
- b) Propostas Variantes: Não é admitida proposta com variante.

Cláusula 2.ª

(Objeto do Contrato)

O Município de Velas celebra o contrato de aquisição de serviços de consultoria para implementação de atendimento multicanal, serviços eletrónicos e reengenharia e desmaterialização de processos no âmbito da Modernização Administrativa – Velas on-line.

Cláusula 3.ª

(Preço Base)

1. O preço base é, nos termos do número seguinte, o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.
2. O preço máximo global é de 74.420,00€ (setenta e quatro mil, quatrocentos e vinte euros), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Cláusula 4.ª

(Contrato e Caução)

1. O contrato deve ser reduzido a escrito para o presente concurso sendo a elaboração nos termos do artigo 96.º do CCP na sua atual versão.
2. As condições contratuais resultam da conjugação do disposto no presente caderno de encargos com o conteúdo da proposta adjudicada.
3. Não é exigível prestação de caução ao abrigo do art.º 88.º, n.º 2 do CCP aprovado pelo Decreto-Lei N.º 18/2008, de 29 de janeiro, sua atual versão e

conjugado com o Decreto Legislativo Regional nº 27/2015/A, de 29 de dezembro.

4. A entidade adjudicante pode, caso considere conveniente, proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar, conforme o previsto no art.º 88.º, n.º 3 do mesmo diploma legal indicado no número anterior.
5. Integram ainda as condições contratuais os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
6. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

Cláusula 5.ª

(Prazo de Execução)

O prazo de execução é de 18 (dezoito) meses, iniciando-se no dia seguinte à celebração do contrato, e de acordo com o seguinte cronograma:

Designação	Trimestre					
	1	2	3	4	5	6
Componente 1 - Atendimento Multicanal e Serviços Electrónicos – Modelo de Governação						
Componente 2 – Reengenharia e Desmaterialização de Processos						

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS



Secção I

Obrigações do Adjudicatário

Cláusula 6.ª

(Obrigações principais do adjudicatário)

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o adjudicatário a obrigação da implementação dos seguintes componentes:

Componente 1. Atendimento Multicanal:

- a. Conceção estratégica de novo modelo de interação multicanal;
- b. Normalização/revisão dos formulários (taxas, licenças e urbanismo)

Componente 2. Reengenharia e desmaterialização de processos:

- a. Modelo de gestão multicanal;
- b. Desmaterialização e reengenharia de processos (taxas, licenças e urbanismo);
- c. Desmaterialização e reengenharia de processos (levantamento, desenho do modelo de negócio e implementação dos workflows):
 - i. Processos externos (taxas, licenças e urbanismo);
 - ii. Processos internos de suporte (financeiros e órgão autárquicos)

Cláusula 7.ª

(Dever de Sigilo)

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Velas, 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.

Cláusula 8.ª

(Prazo do Dever de Sigilo)

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de quatro (4) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, 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.

Secção II

Obrigações da Entidade Adjudicante

Cláusula 9.ª

(Preço Contratual)

Pela boa execução das prestações contratuais, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Velas deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 10.ª

(Condições de Pagamento)



1. A quantia devida pela entidade adjudicante, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga em 18 prestações iguais mensais e sucessivas e no prazo de 30 (trinta) dias após a receção por este município das respetivas faturas.
2. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto ao montante indicado nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura devidamente corrigida.
3. As faturas devem conter as seguintes informações:
 - a) Designação e endereço do prestador de serviços;
 - b) Data e número da fatura;
 - c) Referência e designação do procedimento;
 - d) Preço antes e depois de todos os impostos;
 - e) Taxa e valor do Imposto sobre o valor acrescentado (IVA);
 - f) Referência ao número de compromisso;
 - g) Condições de pagamento.
4. As faturas que não cumpram estas disposições podem ser devolvidas;
5. Os atrasos no pagamento das quantias referidas no n.º 1 determinam a aplicação de juros, nos termos legais;
6. Nas condições de pagamento a apresentar pelo concorrente não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a prestar;
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.ºs 1 e 3 da presente cláusula, as faturas serão pagas através de cheque ou transferência bancária.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 11.ª

(Penalidades Contratuais)

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Entidade Adjudicante pode exigir do adjudicatário, sem prejuízo do seu direito de rescindir o contrato, o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento das obrigações previstas na cláusula 6.º, será aplicada uma sanção entre 150 e 500 euros por cada dia de atraso, a fundamentar concretamente em função da situação concreta que for dada apreciar à entidade adjudicante;
 - b) Pelo incumprimento das restantes obrigações, será aplicada uma sanção que poderá ir até 20% do valor contratual;
2. 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.
3. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Entidade Adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 12.ª

(Força Maior)

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é tida 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 nos termos do número anterior, nomeadamente, os 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 constituem 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 sociedade 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, informando o prazo previsível para restabelecer a situação.

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.

Cláusula 13.ª

(Resolução por Parte da Entidade Adjudicante)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, 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 nos termos do contrato ou da lei.

2. A entidade adjudicante pode resolver o contrato quando ocorra qualquer circunstância que leve à perda da confiança entre si e o prestador de serviços.
3. O direito de resolução exerce-se mediante notificação, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao adjudicatário, da qual consta a indicação da situação de incumprimento, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do seu conhecimento pela entidade adjudicante.
4. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à entidade adjudicante, nos termos gerais de direito.

Cláusula 14.ª

(Resolução por parte do adjudicatário)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, conforme a alínea c) do n.º 1 do artigo 332º do CCP.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Entidade Adjudicante, a qual produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

CAPÍTULO IV

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 15.ª
(Foro Competente)

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

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 16.ª
(Subcontratação e Cessão da Posição Contratual)

1. O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da Entidade Adjudicante.
2. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da Entidade Adjudicante.
3. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.
4. A Entidade Adjudicante deve apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do Código dos Contratos Públicos na sua atual versão.

Cláusula 17.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 na sua atual versão, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª **(Contagem de Prazos)**

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, salvo indicação expressa em contrário.

Cláusula 19.ª **(Legislação aplicável)**

O presente contrato é regulado pelo Decreto-Legislativo Regional n.º27/2015/A, de 29 de dezembro, e, de forma supletiva, pelo Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei n.º18/2008, de 29 de Janeiro, na atual versão em vigor, bem como pelas disposições legislativas e regulamentares aplicáveis, vigentes na legislação portuguesa.

Cláusula 20.ª **(Especificações Técnicas)**

Componente 1. Atendimento Multicanal e Serviços Eletrónicos – Modelo de Governação.

a. Atendimento multicanal

1. Formulários de atendimento (atendimento geral – taxas e licenças, urbanismo);
2. Instruções de apoio e suporte ao atendimento presencial e serviços online;
3. Disponibilização de novos mecanismos de pagamento;



4. Transferência de conhecimento sobre técnicas de atendimento e relação interpessoal, com o objetivo de garantir que os colaboradores possuam técnicas de atendimento e de relacionamento interpessoal;

b. Normalização documental

1. Regras de gestão documental e administração eletrónica orientados pela estratégia municipal que suportam a interação com o munícipe, cidadão, empresas e entidades:
 - 1.a. Definição de regras e medidas de fomento da desmaterialização;
 - 1.b. Conceção de estratégia do modelo de desmaterialização municipal;
2. Regras internas da administração eletrónica, nomeadamente assinatura digital, submissão de processos eletrónicos, registo, classificação, arquivos
 - 2.a. Políticas e normas para a normalização documental;
 - 2.b. Catálogo de documentos;

c. Redesenho dos procedimentos

1. Preparação – consiste em identificar todos os processos da organização, selecionar um ou mais processos a redefinir e mobilizar recursos para o projeto;
2. Planeamento – garantir meios (tempo, pessoas e recursos), estruturar as equipas de trabalho e distribuir tarefas;
3. Implementação – analisar os processos selecionados, reinventar o processo, avaliar o impacto de mudança e implementar o mesmo;
4. Avaliação – mensurar e comunicar os resultados, controlar o processo e gerir o impacto das alterações nos outros processos.

d. Transferência de conhecimento – pessoal, institucional e tecnológica funcional

1. Transmitir conhecimentos transversais a todas as funções autárquicas;



2. Maximizar e densificar as ferramentas tecnológicas existentes na autarquia e adquirir competências no uso dessas ferramentas;
3. Garantir que os colaboradores possuem as mais importantes técnicas de atendimento e de relacionamento interpessoal;

Componente 2. Reengenharia e Desmaterialização de Processos e Procedimentos

- a. Eliminar dos procedimentos as atividades redundantes ou sem valor acrescentado;
- b. Realinhamento dos recursos face à estratégia;
- c. Definição de regras de gestão documental e administração eletrónica;
- d. Definição de um novo modelo de desmaterialização e gestão de processos internos e externos da autarquia;
- e. Reengenharia sustentada na metodologia BPMN;

INFORMAÇÃO: O ponto funcional está de acordo com
a lei em vigor

DATA 20/01/2021

Dirigente Intermédio de 4º da Unidade Orgânica de Finanças e Património