

**Prestação de serviços de reengenharia de
processos e apoio à implementação de solução
tecnológica para novo Portal de Serviços
ViseuNet**

Caderno de Encargos

Consulta Prévia para a aquisição de serviços profissionais de apoio à reengenharia de processos e apoio à implementação da nova solução tecnológica

Portal de Serviços – ViseuNet.

Parte I

Cláusulas Jurídicas

1ª. Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir para a aquisição de serviços profissionais de apoio à reengenharia de processos e apoio à implementação da nova solução tecnológica – Portal de Serviços – ViseuNet.
2. O objeto do contrato abrange a aquisição de serviços de acordo com as especificações técnicas constantes da Parte II.

2ª. Contrato

1. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número;
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2 e o clausulado do contrato, 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 do mesmo diploma legal.



3ª. Prazo para Execução da Prestação de Serviços

O contrato ter a duração de 36 semanas, com uma dedicação de 2 dias por semana presencial e remota, após a sua celebração, em conformidade com os respetivos termos e condições, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

4ª. Pressupostos Gerais

1. Decorre para o prestador de serviços, a obrigação de prestar os serviços objeto do presente contrato de acordo com as especificações técnicas anexas ao presente caderno de encargos;
2. O prestador de serviços é responsável perante o Município de Viseu por defeitos ou discrepâncias dos serviços objeto do contrato;
3. O prestador de serviços fica ainda obrigado 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;
4. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam.

5ª. Preço Contratual

O preço contratual é de **49.890,00€**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

6ª. Dever de Sigilo

O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação relativa ao Município de Viseu, de que tenha conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.



7ª. Preço Contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Viseu deve pagar ao adjudicatário, o preço constante da proposta adjudicada, acrescido do IVA se 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.

8ª. Condições de pagamento

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Viseu deve pagar ao adjudicatário 60 dias após a emissão da fatura.
2. A faturação apresentada será dividida em 3 tranches, sendo a primeira de 40% emitida ao adjudicante após a data de assinatura do contrato, a 2ª de 30% na fase de teste da solução que venha a ser implementada e a 3ª de 30% com o arranque em produção do Portal de Serviços ViseuNet.

9ª. 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.
4. Em tudo o que for omissso aplicar-se-á as regras gerais de direito em matéria de incumprimento.

10ª. Critérios de adjudicação

O critério de adjudicação é o preço mais baixo.

11ª. Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Viseu pode exigir ao fornecedor o pagamento de uma pena pecuniária até 25% do valor do contrato, a fixar em função da gravidade do incumprimento.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, O Município de Viseu pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 50% do valor do contrato.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo fornecedor ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Viseu tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Viseu exija uma indemnização pelo dano excedente.



Parte II
Cláusulas Técnicas
ESPECIFICAÇÕES

1. Âmbito do Projeto:

A prestação de serviços no âmbito de reengenharia de processos e apoio à implementação de solução tecnológica para implementação do novo Portal de Serviços ViseuNet, visa:

- melhorar a eficácia da relação com o Município;
- reduzir o tempo de *backoffice* potenciando maior proximidade e melhor serviços ao Município;
- melhorar o acesso à informação relevante e útil, disponível 24 horas, em qualquer lugar que permita a tomada de decisões de valor acrescentado, aumentando a eficiência dos serviços e desmaterialização dos requerimentos, com ferramentas dinâmicas.
- incluir e disponibilizar mecanismos de pagamento por referência multibanco “AMA”;
- analisar e tipificar todos os pedidos de acordo com as taxas aplicáveis para efeitos de pagamento;
- analisar e redesenhar fluxos de pagamento, contemplando integração com sistemas aplicacionais da Contabilidade;
- implementar assinaturas digitais “AMA”.

2. Componente de Serviços e Produtos:

Prevê-se a participação na definição de novos processos de tratamento de pedidos para o portal de serviços e apoio na gestão de projeto para parametrização do software instalado no município, dotando a equipa interna do Município com



conhecimentos suficientes para que desenvolvam futuras reengenharias e a parametrização dos processos de negócio;

No contexto dos serviços profissionais de apoio à reengenharia de processos e apoio à implementação da nova solução tecnológica para o novo Portal de Serviços Viseu Net, o âmbito dos serviços a efetuar inclui as seguintes tarefas:

- Acompanhamento do desenvolvimento do trabalho, tendo como objetivo assegurar que o projeto decorra de acordo com o âmbito e produtos resultantes definidos;
- Planeamento detalhado do mesmo, controlo periódico da sua evolução, dinamização de reuniões de progresso, identificação de potenciais problemas e respetiva sugestão de resolução;
- Apoio ao desenvolvimento do projeto;
- Definição de requisitos específicos para a implementação e desenho preliminar dos novos desenvolvimentos a serem efetuados no sistema;
- Apoio as decisões de adjudicação de serviços e produtos, no âmbito do projeto;
- Garantia da realização das validações dos documentos e produtos produzidos pelas pessoas adequadas de modo a assegurar a sua qualidade;
- Gestão da comunicação do projeto e da coordenação das entidades envolvidas tendo em vista os requisitos e objetivos definidos no período de definição estratégica;
- Apoiar os utilizadores do sistema na resolução de eventuais dúvidas e/ou problemas de operação;
- Monitorização e avaliação do funcionamento do sistema a implementar;
- Acompanhamento e apoio a entidades externas na resolução de eventuais problemas técnicos de funcionamento do sistema e/ou envolvimento das



entidades responsáveis pela sua implementação acionando as respetivas condições de apoio;

- Garantia do cumprimento dos compromissos subjacentes aos contratos de manutenção técnica concordados com as entidades envolvidas no sistema;
- Documentação, gestão e comunicação da lista de irregularidades e monitorização da evolução da sua resolução;
- Gestão dos utilizadores do sistema, atualizando os perfis de segurança e acessos de cada um, tendo em linha de conta eventuais entradas de novos utilizadores, saídas ou mudanças de funções e/ou localização;

3. Equipa de Trabalho:

Para a realização do projeto, no que concerne às tarefas constituintes das fases de implementação, prevê-se uma de equipa de trabalho, constituída por elementos do Município de Viseu, do prestador de serviços e do implementador da solução a seleccionar, a saber:





5. Comissão de Coordenação:

A Comissão de Coordenação, constituída pelos gestores de Projeto do MV, do prestador de serviço e implementador da solução, e pelo Presidente/Vereadora.

A equipa, reunirá periodicamente com o objetivo de decidir as questões chave que se deparem ao longo do projeto, definir prioridades e aprovar novas iniciativas. À Comissão de Coordenação competirá monitorar permanentemente a evolução dos trabalhos, controlar o projeto e tomar as decisões necessárias sobre questões relacionadas com o seu desenvolvimento, de forma a viabilizar a consecução dos objetivos propostos.

6. Gestão de Projeto

À Gestão de Projeto será cometida a responsabilidade de execução de todas as tarefas definidas nas cláusulas técnicas “Âmbito do Projeto”.

Por parte do prestador de serviços, para a realização das tarefas acima descritas, propõe-se a participação com um horário previsto de:

8 horas diárias (9:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00):

2 dias semanais, sendo presenciais ou remotas, de acordo com a necessidade e fase do projeto.