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 3
5ª. Local e condições da prestação de serviços 3
6ª. Equipa a afetar à prestação de serviços 5
7ª. Transferência de Propriedade 6
8ª. Preço contratual 6
9ª. Condições de pagamento 7
10ª. Proteção de dados pessoais 8
11ª. Penalidades contratuais 10
12ª. Dever de sigilo 11
13ª. Força maior 11
14ª. Resolução por parte da entidade adjudicante 12
15ª. Resolução por parte do adjudicatário 12
16ª. Foro competente 12
17ª. Subcontratação e cessão da posição contratual 12
18ª. Comunicações e notificações 13
19ª. Termos de desempenho ambientais 13
20ª. Execução do contrato 13
21ª. Direção e Fiscalização da Execução do Contrato 13
22ª. Legislação aplicável 14
Anexo A – Características da Prestação de Serviços 15

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

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

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 auscultação e avaliação do grau de satisfação dos clientes internos e externos do Município do Porto.

2ª. Prazo do contrato

1. O contrato mantém-se em vigor pelo **prazo máximo de 15 (quinze) meses** 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.
3. A execução das prestações que constituem o objeto do contrato pode ser, total ou parcialmente, suspensa sempre que se verifique a impossibilidade temporária de cumprimento do contrato, designadamente em virtude de mora da entidade adjudicante na entrega ou na disponibilização de meios ou bens necessários à respetiva execução, ou exceção de não cumprimento, nos termos do disposto nos artigos 297.º e 298.º do CCP.

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. Disponibilização das listagens com os contactos telefónicos e/ou de correio eletrónico dos clientes (internos e externos) dos últimos 3 meses antes do início da auscultação dos clientes;
   b. Disponibilização duma equipa que permita dar o apoio contínuo no período em que decorre o contrato;
   c. Sistematizar em ficheiro *excel* o conteúdo das respostas aos inquéritos respondidos em formato papel e posterior envio para o adjudicatário dessa informação por correio eletrónico.
   d. Assegurar a confidencialidade das respostas dos inquéritos respondidos em suporte papel, garantindo um circuito restrito e seguro da circulação desta informação.

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

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:
   a. Remeter os documentos referidos no n.º 3 da cláusula 6.ª do presente Caderno de Encargos, no prazo aí indicado, sem os quais não poderão ser realizadas as obrigações subsequentes.
   b. Auscultar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos e externos do Município do Porto, nos termos da proposta apresentada e do Anexo A do presente Caderno de Encargos;
   c. Elaborar o planeamento semanal dos trabalhos de execução dos serviços das ações 1 e 2 previstas na cláusula 5.ª, nos termos do Anexo A do Caderno de Encargos, até 8 dias após a outorga do contrato.
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.

5ª. Local e condições da prestação de serviços

1. Os serviços serão executados no horário de funcionamento da entidade adjudicante, em dias úteis, no horário compreendido entre as 09:00 horas e as 18:30 horas, nas instalações afetas à Direção Municipal de Recursos Humanos, sitas na rua do Bolhão, 192, 4.º, 4000-111 Porto, ou em outro horário/local que venha a ser acordado entre as partes em sede de execução do contrato
2. A prestação dos serviços é composta pelas seguintes ações, melhor desenvolvidas no Anexo A do Caderno de Encargos:

a. **Ação 1** - Elaboração e realização do inquérito de satisfação a clientes internos e externos dos diferentes serviços/macroprocessos da entidade adjudicante, até 13 semanas após a outorga do contrato;

b. **Ação 2 -** Desenvolvimento de um projeto piloto junto de um serviço específico a identificar pela entidade adjudicante, durante os 15 meses de vigência do contrato.

3. O adjudicatário deverá elaborar e entregar:

   a. Até **ao 8.º dia após a conclusão da 1.ª ação** identificada na alínea a) do número anterior os relatórios identificados na alínea d) do n.º 1 do Anexo A do presente Caderno de Encargos;

   b. Até **ao 8.º dia de cada mês**, um relatório de acompanhamento mensal das intervenções efetuadas no mês transato, no qual deve constar a seguinte informação:

      i. No que concerne ao processo de auscultação a todos os macroprocessos (Ação 1)[2], o relatório deverá indicar os dados referentes às fases do planeamento cumpridas no mês anterior;

      ii. Relativamente ao projeto piloto, com o Macroprocesso C01 (Ação 2), os relatórios deverão conter a análise referente aos dados estatísticos definidos na fase do planeamento e recolhidos durante o mês anterior ao da emissão do relatório, bem como os elementos identificados na alínea e) do número 2 do Anexo A do presente Caderno de Encargos.

4. Todos os relatórios deverão ser **validados pela entidade adjudicante, no prazo máximo de 10 dias após a sua entrega**, **considerando-se aceites se não houver qualquer pronúncia em contrário** até ao final desse prazo.

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

6. O adjudicatário dispõe de **um prazo máximo de 5 dias**, a contar da comunicação efetuada pela entidade adjudicante, para efetuar as correções/alterações que esta considere necessárias.

7. Todos os documentos, nomeadamente os relatórios devem ser entregues, em suporte digital (Excel e Pdf.), para o endereço eletrónico do gestor de contrato nomeado pela entidade adjudicante para o efeito.

8. 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

2 A informação solicitada referente à ação 1 deve ser incorporada nos relatórios mensais, nos meses em que a mesma seja executada.

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.

9. Nas suas deslocações no âmbito da execução dos serviços, o adjudicatário, deverá privilegiar, caso possível, a utilização de veículo(s) "amigo(s) do ambiente" com reduzida emissão de CO2, reduzida poluição sonora e consumo energético, totalmente elétricos ou híbridos, ou com outras características ambientalmente amigáveis[3] ou os transportes públicos.

10. Em sede de execução do contrato poderão ser acordados outros prazos de entrega dos relatórios referenciados no número 2 da presente cláusula, mediante acordo entre as partes, garantindo que o prazo máximo de vigência do contrato não é ultrapassado.

11. 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 deve constituir uma equipa afeta à execução dos serviços, com um mínimo de 3 elementos e que cumpra com os seguintes requisitos mínimos:

   a. Afetação de um **coordenador de equipa** e principal interlocutor com a entidade adjudicante e que deverá ter um mínimo de 10 anos de experiência no domínio de data *analytics*, medição e análise de indicadores de perceção e desempenho a nível da avaliação da satisfação e lealdade dos clientes;

   b. Cada um dos restantes elementos da equipa afeta à prestação de serviços deverá possuir no mínimo:

      i. Experiência individual de 5 anos no domínio da qualidade de serviço, conceção de inquéritos, recolha, análise e tratamento de dados, estudos de avaliação e melhoria de processos.

      ii. Experiência individual comprovada em 5 processos, de auscultação a entidades públicas quer da administração central, quer local.

2. Os elementos da equipa não podem acumular funções.

3. O adjudicatário deve, no prazo máximo de 10 dias após a outorga do contrato remeter ao gestor do contrato os seguintes documentos:

3 Por exemplo: veículos com componentes de fibra de carbono (consomem menos e são menos poluentes); bancos em látex não envolvem a utilização de produtos derivados do petróleo; Pneus de sílica em alta pressão e baterias de xénon ou flúor; Veículos que tenham na sua composição plásticos fabricados a partir de bagaço da cana-de – açúcar, entre outros.

a. Documento onde conste a identificação dos membros da equipa a afetar à prestação dos serviços em conformidade com a proposta apresentada, onde seja claramente identificado o coordenador de equipa;
b. Curriculum Vitae sucinto e/ou outros documentos comprovativos, de todos os elementos da equipa a afetar à execução do contrato que permita aferir o cumprimento da experiência mínima exigida nos termos das alíneas a) e b) do n.º 1 da presente cláusula.

4. No caso de ocorrer, durante o tempo da prestação de serviço, alguma alteração dos elementos que compõem a equipa, o adjudicatário deve, no **prazo máximo de 2 dias a contar da data da sua ocorrência**:
   a. Apresentar a justificação fundamentada para a mudança/alteração do(s) elemento(s);
   b. Comunicar ao gestor do contrato designado pela entidade adjudicante o(s) novo(s) elemento(s), devendo o(s) novo(s) elemento(s) possuir(em), no mínimo, a mesma experiência do(s) substituído(s);
   c. Curriculum Vitae sucinto e/ou outros documentos comprovativos, de todos os elementos da equipa a afetar à execução do contrato que permita aferir o cumprimento da experiência mínima exigida.

7ª. Transferência de Propriedade

1. Com a entrega toda a 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 elementos 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 68.000,00€**, 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 à 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 ações que constituem o contrato, nos seguintes termos:
   a. **Pela ação 1** - que corresponde à Elaboração e realização do inquérito de satisfação a clientes internos e externos dos diferentes serviços/macroprocessos da entidade adjudicante, 40% do preço contratual, valor sem IVA;
   b. **Pela ação 2** – que corresponde ao Desenvolvimento de um projeto piloto junto de um serviço específico a identificar pela entidade adjudicante, 60% 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[4] 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[5], aprovada pela Lei nº 8/2012, de 21 de fevereiro, na redação atual.
2. Para efeitos do número anterior as obrigações consideram-se vencidas nos seguintes termos:
   a. **Ação 1 –** Com a conclusão da ação e mediante entrega e validação pela entidade adjudicante da totalidade dos relatórios identificados na alínea a) do n.º 3 da cláusula 5.ª do presente Caderno de Encargos – 40% do preço contratual (valor sem IVA);
   b. **Ação 2** – Mensalmente - com a entrega e validação pela entidade adjudicante dos relatórios mensais identificados na alínea b) do n.º 3 da cláusula 5.ª do presente Caderno de Encargos - – 60% do preço contratual (valor sem IVA) distribuídos em 15 mensalidades iguais.
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 – Direção Municipal de Recursos Humanos,** com referência aos documentos que lhes deram origem, isto é, devem 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

[4] *Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.*
[5] *Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso.*

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[6] 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. Caso o adjudicatário não tenha ainda aderido à faturação eletrónica[7], nos termos e prazos definidos no número anterior, as faturas devem ser enviadas digitalmente, para o seguinte endereço de correio eletrónico: mporto@cm-porto.pt.

8. Excecionalmente, caso não seja possível a utilização de correio eletrónico, as faturas poderão ser enviadas para o seguinte endereço postal: Apartado 4053, 4000-101 Porto.

9. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores poderão, ao longo da execução do contrato, ser indicados outros contactos para o envio das referidas faturas.

10. 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

[6] 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.
[7] Com o objetivo de facilitar a adoção da fatura eletrónica pelos seus fornecedores, o Município do Porto contratualizou um serviço de apoio, que poderá ser solicitado através do seguinte endereço de correio eletrónico: fornecedores.saphety@saphtey.com

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 do disposto na alínea a) do n.º 1 da cláusula 4.ª do presente caderno de encargos até 10% do preço contratual, por cada dia de atraso, desde que este atraso seja única e exclusivamente da responsabilidade do adjudicatário;
   b. Pelo incumprimento do prazo de execução da ação 1 constante da proposta adjudicada, e dos restantes prazos constantes no presente caderno de encargos até 1% do preço contratual, por cada dia de atraso, desde que este atraso seja única e exclusivamente da responsabilidade do adjudicatário;
   c. Pelo incumprimento de outras obrigações emergentes do contrato, até 10% do preço contratual;
   d. 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 das alíneas a) e b) 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 d) 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.

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

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. Termos de desempenho ambientais

1. O adjudicatário deve garantir as melhores práticas ambientais por forma a incluir as medidas necessárias a fim de assegurar a proteção do ar, da água, do solo, e de prevenir ou reduzir a poluição sonora, a produção de resíduos e o consumo energético, com o objetivo de alcançar um nível elevado de proteção do ambiente e minimizar os impactes ambientais.
2. O adjudicatário deve igualmente garantir o correto encaminhamento dos eventuais resíduos produzidos no decorrer da execução do contrato, respeitando as boas práticas ambientais previstas na legislação em vigor.

20ª. Execução do contrato

Os serviços serão executados mediante requisição da entidade adjudicante.

21ª. 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. 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.
   b. A competência para decidir sobre a verificação da existência de uma impossibilidade temporária de cumprimento do contrato que determina a suspensão do prazo (nos termos do disposto no art.º 297.º do CCP) e sobre a respetiva retoma logo que cessem as causas que determinaram a suspensão (nos termos do disposto no art.º 298.º do CCP).
3. O Gestor do Contrato, no exercício das funções de fiscalização será responsável pela medição e a avaliação dos níveis de serviço exigidos de acordo com as cláusulas 4.ª e 5.ª do presente caderno de encargos.

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

22ª.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 – Características da Prestação de Serviços

Caracterização dos serviços a prestar:

1. **Ação 1** - Elaboração do inquérito de satisfação a clientes internos e externos dos diferentes serviços/macroprocessos da entidade adjudicante (23), em que deverão ser observados os seguintes requisitos:

   a. Parametrização dos questionários de satisfação, já definidos pela entidade adjudicante, aplicar os mesmos aos clientes através de 3 canais (presencial, telefónico e online), proceder à análise estatística dos dados recolhidos e elaborar os relatórios com os resultados obtidos;

   b. Conclusão da implementação desta ação no prazo máximo de 13 semanas a contar da data da outorga do contrato.

   c. Tratar devidamente a base de dados com os contactos dos clientes (telefone/email) a inquirir a fornecer pela entidade adjudicante, ficando expressamente proibida a utilização dos mesmos para outros fins que não sejam os dos serviços objeto do contrato;

   d. Apresentar os resultados obtidos por meio de um relatório com o resultado global do estudo, bem como a **elaboração de 23 relatórios individuais**, com a análise desagregada por cada área de atividade da entidade adjudicante. Estes relatórios deverão incorporar, entre outros aspetos:

      i. Análise dos resultados obtidos com recurso a gráficos que permitam uma análise fácil e intuitiva da informação;

      ii. Recomendação de áreas de atuação prioritária;

      iii. Sugestões e comentários dos inquiridos.

   e. A realização da auscultação aos clientes implicará no mínimo a realização:

      i. 800 Entrevistas presenciais;

      ii. 450 Entrevistas telefónicas;

      iii. 1250 Questionários on-line.

NOTA: Devido às restrições decorrentes da pandemia de Covid-19 deverá ser acautelada a possibilidade das entrevistas a realizar presencialmente serem substituídas por entrevistas telefónicas ou *online* (no momento do atendimento que levará à recolha dos contactos o funcionário da entidade adjudicante solicitará ao cliente consentimento para que venha a ser contactado telefonicamente ou on-line, consoante a sua preferência).

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

2. **Ação 2** - Desenvolvimento de um projeto piloto junto de um serviço específico a identificar pela entidade adjudicante, cujas auscultações serão efetuadas nos seguintes moldes:

   a. Realização de entrevistas telefónicas com periodicidade mensal para aferir os níveis de satisfação dos clientes com o serviço prestado pelo Gabinete do Munícipe através do atendimento multicanal integrado – presencial, telefónico e *online*;

   b. Realização de inquéritos via e-mail com periodicidade mensal para os clientes que tenham disponibilizado o seu endereço de e-mail à entidade adjudicante;

   c. Realização mensal de chamadas tipo "cliente mistério" para aferir o cumprimento das boas práticas de atendimento pelos técnicos de atendimento;

   d. Realização de audição mensal de chamadas com o objetivo de aferir o cumprimento das boas práticas de atendimento pelos técnicos de atendimento;

   e. Apresentar os resultados obtidos por meio de relatórios mensais, com o tratamento dos dados recolhidos no mês imediatamente anterior. Estes relatórios deverão incorporar, entre outros aspetos:

      i. Análise dos resultados obtidos com recurso a gráficos que permitam uma análise fácil e intuitiva da informação;

      ii. Recomendação de áreas de atuação prioritária;

      iii. Sugestões e comentários dos inquiridos.

   f. Na avaliação no âmbito deste projeto piloto, e de forma a perceber a amostra que deve ser definida, em média, os dados diários tendo em conta os diferentes canais de atendimento são os seguintes:

      i. Atendimento telefónico – no mínimo 600 chamadas/dia;

      ii. Atendimento presencial – no mínimo 100 atendimentos/dia;

      iii. Atendimento *online* – no mínimo 130 formulários submetidos/dia.