



Caderno de Encargos

Serviços de apoio Pós-Venda da Solução de Atendimento

e

Centro de Contacto com o Cidadão

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 pós-venda da solução de atendimento, centralização de informação e centro de contacto com o cidadão.

2.ª Prazo do Contrato

O prazo do contrato de prestação de serviços pós-venda da solução de atendimento, será gerido em contexto de bolsa de horas, repartida em 36 meses, incluindo **serviços de manutenção corretiva** da solução de atendimento – 32 dias (homem - 8h/dia) e **serviços para manutenção evolutiva** da solução de atendimento – 100 dias (homem-8h/dia).

3.ª Obrigações do Contrato e Funcionalidades

O respetivo contrato no âmbito da **prestação de serviços pós-venda da solução de atendimento, centralização de informação e centro do contacto com o cidadão**, deverá contemplar:

1 Consultor funcional (tempo parcial);

1 Consultor técnico

(a tempo integral, 132 dias a serem consumidos dentro do período dos 3 anos)

1 Project Management Officer (tempo parcial)

Os serviços serão realizados durante os dias úteis, das 9:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00

4.ª. Preço Contratual

O critério de adjudicação, baseia-se nos termos do artº. 74 do CCP, de acordo com a proposta economicamente mais vantajosa.

5ª. Condições de Faturação e Pagamento

- 5% do valor do contrato, após 30 dias da data de assinatura do contrato;
- O restante valor contratual será faturado trimestralmente de acordo com o consumo de horas de serviços;
- O prazo de pagamento, será de 30 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 dias para regularização da situação.

3 - Após o decurso do prazo referido, 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.