

CONCURSO PÚBLICO PARA A AQUISIÇÃO DE
LICENCIAMENTO CONTINUITY SOFTWARE AGREEMENT
(CSA) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E
MANUTENÇÃO DO SOFTWARE PRIMAVERA E
INTEGRAÇÃO COM SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL
FILEDOC

CADERNO DE ENCARGOS

PROCEDIMENTO N.º CP/15/2021

NOVEMBRO 2021

Índice

Capítulo I Cláusulas Gerais	3
Cláusula 1.ª Objeto contratual	3
Cláusula 2.ª Contraente público	3
Cláusula 3.ª Contrato	4
Cláusula 4.ª Prazo de execução e vigência	4
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	5
Cláusula 6.ª Avaliação de desempenho do Contraente Privado	6
Cláusula 7.ª Código de Conduta para Fornecedores e Subcontratados da Porto Ambiente	8
Cláusula 8.ª Obrigações e deveres do Contraente Privado	8
Cláusula 9.ª Local da prestação de serviços	9
Cláusula 10.ª Representante do Contraente Privado	10
Cláusula 11.ª Alterações ao contrato	10
Cláusula 12.ª Cessão da posição contratual	10
Cláusula 13.ª Patentes, Licenças e marcas registadas	11
Cláusula 14.ª Confidencialidade e Proteção de dados pessoais	11
Cláusula 15.ª Causas de Força Maior	13
Cláusula 16.ª Sanções contratuais	15
Cláusula 17.ª Resolução do contrato pela Porto Ambiente	16
Cláusula 18.ª Comunicações e notificações	16
Cláusula 19.ª Requisitos Sustentáveis	17
Cláusula 20.ª Contagem dos prazos	17
Cláusula 21.ª Foro competente	17
Cláusula 22.ª Legislação aplicável	17
Capítulo II Cláusulas Técnicas	18
Cláusula 23.ª Âmbito da prestação de serviços	18

CAPÍTULO I

CLÁUSULAS GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto contratual

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Concurso Público, com publicação de anúncio em Diário da República, nos termos e com fundamento no disposto na alínea c) do n.º 1 e na alínea e) do n.º 2 do artigo 16.º, na alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º e nos artigos 130.º e ss., todos do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, doravante abreviadamente designado por CCP, que tem por objeto principal a “Aquisição de licenciamento Continuity Software Agreement (CSA) e Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção do Software Primavera e Integração com Sistema de Gestão Documental Filedoc”, para os Lotes 1 e 2, que a seguir se identificam e que melhor se densificam nas Cláusulas Técnicas do Caderno de Encargos:

Lote 1: Licenciamento Continuity Software Agreement (CSA);

Lote 2: Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção do Software Primavera e Integração com Sistema de Gestão Documental Filedoc.

Cláusula 2.ª

Contraente público

O contraente público é a Empresa Municipal de Ambiente do Porto, E.M., S.A. (doravante abreviadamente designada por Porto Ambiente), sita na Praça General Humberto Delgado, 4049-001, Porto, tendo sido a decisão de contratar tomada pelo Conselho de Administração da Porto Ambiente, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 36.º do CCP, em 24 de novembro de 2021.

Cláusula 3.ª

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) Caso se verifiquem, os suprimientos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos interessados, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Caso se verifiquem, os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Caso se verifiquem, os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Contraente Privado.
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 n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo Contraente Privado nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Prazo de execução e vigência

1. O Contraente Privado obriga-se a executar os serviços nos termos exigidos pelo presente Caderno de Encargos, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses.
2. Caso o preço global fixado seja atingido antes de decorrido o prazo de duração do Contrato, tal situação implicará a imediata cessação do mesmo, sem que o Contraente Privado tenha direito a qualquer indemnização ou compensação, a qualquer título.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Porto Ambiente devem ser pagas no prazo de 60 dias após a receção das respetivas faturas, sendo emitidas nos termos do artigo 36.º do CIVA, após o vencimento da obrigação respetiva e a efetiva prestação dos serviços, devendo ainda cumprir as regras supletivas consagradas no artigo 9.º, n.º 1, da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atual.
2. Em caso de discordância por parte da Porto Ambiente quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao contraente privado, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. Em caso de atraso da Porto Ambiente no cumprimento do prazo de pagamento, são devidos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora, sem prejuízo do direito de resolução do contraente privado.
4. As faturas serão enviadas pelo contraente privado à Porto Ambiente, preferencialmente para o endereço eletrónico faturas@portoambiente.pt ou remetidas para o endereço sito na Rua de São Dinis, 249, 4250-434 Porto.
5. O contraente privado deverá emitir fatura eletrónica, nos termos do disposto no artigo 299.º-B do CCP, a qual fará obrigatoriamente menção ao número de requisição e ao número de compromisso constante do Contrato.
6. A importância dos pagamentos a receber pelo contraente privado será o produto da multiplicação dos preços unitários pela quantidade de trabalhos efetivamente executados.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números 1, 4 e 5 da presente cláusula, as faturas serão pagas através de transferência bancária.

Cláusula 6.ª

Avaliação de desempenho do Contraente Privado

1. O Contraente Privado será objeto de avaliação de desempenho no decurso da execução do contrato.
2. O resultado da avaliação de desempenho será divulgado anualmente junto do Contraente Privado.
3. Os critérios de avaliação são os seguintes:
 - i. *Qualidade (Q)* – avalia a conformidade do bem/serviço com os requisitos aplicáveis no momento de receção do bem ou da conclusão da realização do serviço, ou num momento posterior em que possam vir a manifestar-se eventuais falhas:

100% a 86%	Bem/serviço sempre conforme ou pontuais não conformidades menores (prontamente corrigidas ou sem consequências significativas no desempenho)
85% a 71%	Não conformidades maiores de carácter pontual (com consequências significativas no desempenho), ou menores, mas frequentes
70% a 0%	Ocorrência de diversas não conformidades maiores

- ii. *Prazo (P)*- avalia a adequabilidade dos prazos praticados e/ou o grau de cumprimento de prazos estabelecidos ou acordados:

100% a 86%	Prazos adequados e cumprimento sistemático dos prazos acordados ou prazos razoáveis/ocorrência <u>pontual</u> de atrasos <u>sem consequências</u> significativas no desempenho
85% a 71%	Prazos razoáveis/ocorrência <u>pontual</u> de atrasos <u>com consequências</u> significativas no desempenho
70% a 0%	Ocorrência frequente de atrasos na entrega

- iii. *Critério Procedimento de Compra*:

Cumprimento dos requisitos administrativos (Admt) - avalia o cumprimento da indicação na fatura do n.º de requisição:

100% a 86%	Conforme ou pontuais não conformidades na indicação na fatura do número da requisição
85% a 71%	Carácter sistemático de não conformidades relativamente à indicação na fatura do número da requisição

70% a 0%	Não conforme (ausência de menção na fatura do número da requisição)
----------	---

- iv. *Flexibilidade (F)* – capacidade de resposta na resolução de problemas imprevistos (assistência técnica) e/ou solicitações urgentes:

100% a 86%	Boa capacidade de resposta a solicitações urgentes e na resolução de problemas técnicos
85% a 71%	Razoável capacidade de resposta a solicitações urgentes e na resolução de problemas técnicos
70% a 0%	Limitada capacidade de resposta ou não responde

- v. *Disponibilidade de Contacto (Dc)* – avalia a disponibilidade do fornecedor para ser contactado e/ou responder em tempo oportuno a solicitações:

100% a 86%	Sempre disponível ou com retorno atempado
85% a 71%	Razoável disponibilidade ou com retorno dilatado
70% a 0%	Dificuldade de contacto

- vi. *Capacidade de Resolução de Problemas (Crp)* – avalia a capacidade para resolução de problemas/soluções alternativas:

100% a 86%	Boa capacidade de resolução de problemas ou <u>ocorrências pontuais</u> na resolução <u>sem</u> consequências significativas no desempenho
85% a 71%	Razoável capacidade de resolução de problemas
70% a 0%	Deficiente capacidade de resolução de problemas

4. Com base na pontuação atribuída a estes critérios, será calculado o respetivo Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF), utilizando para o efeito a seguinte expressão:

$$IQF = 0,6 \times (0,6 \times Q + 0,3 \times P + 0,1 \times Admt) + 0,4 \times (0,5 \times AF + 0,2 \times D + 0,3 \times Crp)$$

Aprovado	[100 a 86]	Fornecedor de elevada confiança - risco de falha diminuto com base num histórico de desempenho isento ou quase isento de falhas.
----------	------------	--

Sugestões de Melhoria	[85 a 71]	Fornecedor de confiança - risco de falha baixo com base num histórico de desempenho regular.
Reprovado	< 70	Fornecedor de risco – risco de falha é elevado com base num histórico de desempenho irregular que não oferece confiança no cumprimento das obrigações.

Cláusula 7.ª

Código de Conduta para Fornecedores e Subcontratados da Porto Ambiente

1. O Código de Conduta para Fornecedores e Subcontratados da Porto Ambiente visa contribuir positivamente para o desenvolvimento económico, social e ambiental, na relação de compromisso, e de boa-fé, com os seus Fornecedores e Subcontratados no desenvolvimento da sua atividade, com base nos princípios consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho e na legislação nacional e europeia em vigor, constando do **Anexo VI** ao Programa do Concurso.
2. Com a apresentação dos documentos de habilitação, o Contraente Privado deve entregar a Declaração de Compromisso referida na alínea g) do n.º 1 do artigo 27.º do Programa do Concurso.

Cláusula 8.ª

Obrigações e deveres do Contraente Privado

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, constituem obrigações principais do Contraente Privado:

- a) Assegurar um serviço que proporcione a garantia de manter a sua solução sempre na última versão, dando cabal cumprimento a todos os requisitos legais, fiscais e regulamentares que sejam aplicáveis à Porto Ambiente;

- b) Assegurar um serviço de Suporte personalizado e Manutenção corretiva que permita uma utilização dos sistemas de informação segura, estável e de encontro às necessidades e solicitações da Porto Ambiente, com o compromisso na manutenção de um nível de serviço de excelência e celeridade de resposta;
- c) Assegurar um serviço de Manutenção evolutiva que permita uma utilização dos sistemas de informação segura, estável e de encontro às necessidades e solicitações da Porto Ambiente, com o compromisso na manutenção de um nível de serviço de excelência e celeridade de resposta;
- d) Assegurar a continuidade entre versões, das soluções específicas implementadas na Porto Ambiente, assim como o seu adequado compromisso de manutenção;
- e) Assegurar um serviço de "Service Desk" que permita a completa e tempestiva gestão dos pedidos de suporte, manutenção e reporte de outros eventos e/ou anomalias da aplicação, garantindo assim o respetivo tratamento, com o compromisso de um nível de serviço de excelência e celeridade de resposta;
- f) Assegurar o licenciamento solicitado e, sempre que oportuno, fornecer versões melhoradas, tecnologicamente mais avançadas, upgrades fiscais e legais;
- g) A título acessório, recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à execução do Contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- h) Garantir condições de segurança e saúde do trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria;
- i) Cumprir as normas nacionais e europeias de proteção de dados, nos termos da Cláusula 14.ª.

Cláusula 9.ª

Local da prestação de serviços

A prestação de serviços será efetuada na cidade do Porto.

Cláusula 10.ª**Representante do Contraente Privado**

Para o acompanhamento da execução do contrato, o Contraente Privado deve designar um interlocutor que deverá acompanhar o processo e deslocar-se, sempre que necessário, às instalações da Porto Ambiente.

Cláusula 11.ª**Alterações ao contrato**

1. Qualquer intenção de modificação do Contrato deverá ser comunicada pela parte interessada à outra parte.
2. Qualquer modificação ao Contrato terá que ser efetuada por escrito e assinada pelos sujeitos legais ou estatutariamente habilitados para representar o Contraente Público e o Contraente Privado.
3. Qualquer modificação ao Contrato terá de observar os fundamentos e os limites previstos nos artigos 311-312.º e 313.º do CCP, respetivamente.
4. No decurso da execução do contrato, o Contraente Privado, por sua iniciativa, não poderá efetuar qualquer alteração às condições contratualmente acordadas.

Cláusula 12.ª**Cessão da posição contratual**

1. A cessão, total ou parcial, da posição contratual do Contraente Privado e a subcontratação, sob qualquer forma, de outra entidade terceira para execução do contrato, dependem de autorização escrita da Porto Ambiente.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, o pedido de autorização deve ser formulado com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data prevista para o acordo de cessão ou de subcontratação.
3. O pedido de autorização previsto no número anterior deve ser instruído com a minuta de acordo de cessão ou de subcontratação.

Cláusula 13.ª

Patentes, Licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do Contraente Privado quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes, licenças ou outros títulos no âmbito da propriedade intelectual ou industrial.
2. Caso a Porto Ambiente venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o Contraente Privado indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, tenha de assumir e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 14.ª

Confidencialidade e Proteção de dados pessoais

1. O Contraente Privado não está autorizado, durante a vigência do Contrato e após a sua cessação, a divulgar e reproduzir, parcial ou totalmente, todas e quaisquer informações ou documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, que lhe tenha sido confiada pela Porto Ambiente ou que tenha tido conhecimento no âmbito do Contrato.
2. Os dados pessoais a que o Contraente Privado tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Porto Ambiente, ao abrigo do Contrato, serão tratados em estrita observância das regras e normas do Contraente Público.
3. O Contraente Privado compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Porto Ambiente, ao abrigo do Contrato, sem que para tal tenha sido expressamente autorizado pela mesma por escrito.
4. No caso em que o Contraente Privado seja autorizado pela Porto Ambiente a subcontratar outras entidades para a realização da sua prestação contratual, nos termos da Cláusula 12.ª, o mesmo será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas bem como por toda a atuação destas, incluindo designadamente pelo cumprimento do disposto na

presente cláusula.

5. O Contraente Privado compromete-se, na qualidade de subcontratante, a dar pleno e integral cumprimento às obrigações decorrentes da legislação europeia e nacional de proteção de dados pessoais, devendo registar e reportar periodicamente à Porto Ambiente, no máximo trimestralmente, as atividades desenvolvidas neste âmbito e as medidas técnicas e organizativas implementadas que se mostrem adequadas à proteção da confidencialidade e segurança dos dados objeto de tratamento, incluindo, quando seja caso disso, a realização da competente avaliação de riscos, devendo tais obrigações constar dos contratos escritos que o Contraente Privado celebre com outras entidades por si subcontratadas.
6. O Contraente Privado obriga-se, em matéria de tratamento de dados pessoais, nomeadamente a:
 - a) utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Porto Ambiente única e exclusivamente para efeitos da realização das prestações compreendidas no objeto do Contrato, procedendo à recolha, ao tratamento, à consulta, à conservação e ao registo dos dados pessoais que se afigurem estritamente necessários e em conformidade com as finalidades exclusivas subjacentes ao Contrato, assim como à eliminação dos mesmos dados após o seu termo;
 - b) manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;
 - c) pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da Porto Ambiente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - d) proceder aos tratamentos previstos no número anterior apenas por profissionais sujeitos a sigilo profissional e a dever de confidencialidade, devendo ser-lhes ministrada formação específica na área da proteção de dados pessoais;

- e) prestar à Porto Ambiente toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuados ao abrigo do Contrato e manter a Porto Ambiente informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - f) assegurar que os seus Colaboradores cumprem todas as obrigações previstas no Contrato, incluindo designadamente em matéria de proteção de dados pessoais;
 - g) designar um representante ou encarregado de proteção de dados que será o responsável junto da Porto Ambiente nas matérias a que se refere a presente cláusula.
7. O Contraente Privado será responsável por qualquer prejuízo em que a Porto Ambiente venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no Contrato.
8. Para efeitos do disposto nos números anteriores, entende-se por "colaborador" toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviço ao Contraente Privado, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o Contraente Privado e o referido colaborador.

Cláusula 15.ª

Causas de Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao Contraente Privado, nem é tida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de causa de força maior ou que não lhe seja imputável, 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 consubstanciar uma causa de força maior, nos termos do número anterior, nomeadamente 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 Contraente Privado, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do Contraente Privado 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 Contraente Privado de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Contraente Privado de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Contraente Privado, 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 Contraente Privado não devidas a sabotagem e pelos quais o mesmo não deva ser responsabilizado.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar causas 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.

Cláusula 16.ª

Sanções contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, das especificações e do planeamento, a Porto Ambiente pode exigir ao Contraente Privado o pagamento de uma quantia pecuniária, de valor proporcional ao n.º de dias de interrupção dos serviços (de forma completa ou parcial) e a ser calculada através da seguinte expressão:

Penalidade: $\frac{P}{36 \times 30} \times d \times r \times 2$, sendo:

- P – Preço contratado;
 - d – Número de dias de interrupção dos serviços;
 - r – Racional aplicável no caso de interrupção dos serviços ser incontestavelmente destacável das demais áreas – entendendo-se como áreas (i) Recursos Humanos (50%) e (ii) Logística, financeira, contratação (50%). Nos demais casos, considerar 1.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do Contraente Privado, a Porto Ambiente poderá exigir-lhe uma pena pecuniária de montante correspondente ao dobro do valor da penalidade estabelecida no número anterior.
 3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo Contraente Privado ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução do contrato.
 4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Porto Ambiente tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Contraente Privado e as consequências do incumprimento.
 5. A Porto Ambiente pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente

cláusula.

6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a Porto Ambiente exija uma indemnização ao Contraente Privado, nos termos gerais da responsabilidade civil.
7. Sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte, o valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o montante correspondente a 20% do preço contratual.

Cláusula 17.ª

Resolução do contrato pela Porto Ambiente

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Porto Ambiente pode resolver o contrato no caso de o Contraente Privado violar, de forma grave, qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração expressa enviada ao Contraente Privado.

Cláusula 18.ª

Comunicações e notificações

1. Todas as notificações e comunicações relativas à fase de formação de contrato entre a Porto Ambiente e o Contraente Privado devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.
2. As comunicações relativas à fase de execução do contrato entre a Porto Ambiente e o Contraente Privado podem ser efetuadas pelos meios a que se refere o número anterior, ou por via postal, por meio de carta registada com aviso de receção.
3. Qualquer alteração das informações de contacto das partes deve ser comunicada à outra parte e ser reduzida a escrito, sem o que não produz qualquer efeito.

Cláusula 19.ª

Requisitos Sustentáveis

O Contraente Privado, tendo em vista garantir o desenvolvimento sustentável da sua atividade em prol da proteção do meio ambiente e dos princípios e direitos fundamentais dos trabalhadores, assumirá a responsabilidade de:

1. disponibilizar nas suas instalações recipientes para a recolha diferenciada de papel, embalagens, vidro e resíduos indiferenciados e proceder à remoção e à deposição dos mesmos (reciclagem ou eliminação) de acordo com as Boas Práticas da Gestão Ambiental e com as normas nacionais e internacionais de tutela do ambiente;
2. assegurar que os materiais utilizados na execução do contrato foram fabricados em pleno respeito pelos princípios éticos e de proteção do trabalhador, nomeadamente pelas normas internacionais aprovadas pela Organização Internacional do Trabalho.

Cláusula 20.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, nos termos do artigo 471.º do CCP.

Cláusula 21.ª

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.

Cláusula 22.ª

Legislação aplicável

Em tudo o que estiver omissa no presente Caderno de Encargos será observado o disposto no Código dos Contratos Públicos e na demais legislação portuguesa aplicável.

CAPÍTULO II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 23.ª

Âmbito da prestação de serviços

A Porto Ambiente é uma empresa municipal a quem compete, por delegação do Município do Porto, a gestão de serviços afetos à atividade de recolha de resíduos urbanos e à atividade de limpeza do espaço público na cidade do Porto.

O “Continuity Software Agreement” (CSA) garante à Porto Ambiente o acesso, sem custos adicionais, às atualizações tecnológicas, fiscais e legais dos produtos adquiridos, para o seguinte licenciamento:

Quantidade	Licenciamento
8	Logística
4	Tesouraria
4	Contabilidade
6	Recursos Humanos
2	Formação (unlimited)
2	Penhoras
4	Ativos (Património)
1	API Standard Edition
4	Gestão de Contratos
2	XLS Suite 2

Assim, o Contraente Privado deverá:

1. tomar conhecimento, estudar e resolver em tempo útil, e em função da gravidade de cada problema, as situações anómalas detetadas nas soluções;
2. Fazer chegar à Porto Ambiente as versões que contemplam melhorias e correções de situações anómalas detetadas por qualquer cliente da solução;
3. Melhorar continuamente os produtos, adaptando-os às tecnologias emergentes, e respondendo às sugestões mais relevantes colocadas pelo universo de clientes;

4. Responder em tempo útil às alterações introduzidas pelo legislador, com implicações diretas nos produtos.

No seguimento da implementação do ERP PRIMAVERA versão 10, é necessário que seja continuada a disponibilização de um conjunto de serviços que garantam:

- O bom funcionamento da solução implementada;
- A minimização de eventuais tempos de "down-time";
- O acompanhamento nas tarefas que os utilizadores desempenham no seu dia a dia, procurando maximizar a utilização profícua da solução;
- O auxílio aos utilizadores na resolução de dificuldades;
- A monitorização da utilização e dos registos no sistema, no sentido de garantir que as operações estão a ser corretamente realizadas, de forma a permitir o encerramento de contas de forma rápida e consistente;
- Os meios para evoluir a solução, de forma a acompanhar as novas necessidades da empresa que venham a surgir;
- O acompanhamento, visibilidade e rastreabilidade, em local centralizado, de todos os pedidos efetuados.

Para tal, o Contraente Privado deve apresentar um plano de serviços que garanta:

1. Service Desk:
Receção de tickets através da plataforma de suporte, e-mail ou telefone e respetivo tratamento.
2. Suporte Personalizado:
Acompanhamento orientado aos seus processos críticos da empresa.
3. Manutenção Evolutiva:
Flexibilidade e celeridade na introdução de pequenas melhorias e alterações às funcionalidades das suas soluções PRIMAVERA.
4. Manutenção Corretiva:
Identificação e resolução de anomalias causadas pelas customizações nas soluções PRIMAVERA.

5. Manutenção Preventiva:

Otimização das soluções PRIMAVERA, através de um conjunto de atividades proativas, antecipando momentos/atividades críticas da sua operação, pela sua simulação prévia.

6. Continuidade de Específicos:

Garantia do correto funcionamento dos específicos entre versões que venham a ser instaladas na Porto Ambiente, pretendendo desta forma garantir o bom funcionamento da solução:

4 users Addon Fluxos de Caixa
4 users Addon CCP-Controlo de Limites legais
8 users Addon Gestão integrada de entidades
1 Integrador Filedoc
Desenvolvimentos específicos de RH