



CADERNO DE ENCARGOS

OBJETO CONTRATUAL: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ATRAVÉS DE MULTIBANCO (SIBS), PELO PERÍODO DE 3 ANOS

PREÇO BASE DO PROCEDIMENTO: 456.840,00 € (QUATROCENTOS E CINQUENTA E SEIS MIL OITOCENTOS E QUARENTA EUROS)

PROCEDIMENTO: CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL, AO ABRIGO DA ALÍNEA A), DO NÚMERO 1, DO ARTIGO 20º, DO CÓDIGO DOS CONTRATOS PÚBLICOS, NA SUA REDAÇÃO ATUAL

JANEIRO 2022

ÍNDICE

1 - CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA 1ª	OBJETO
CLÁUSULA 2ª	CONTRATO
CLÁUSULA 3ª	PRAZO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
CLÁUSULA 4ª	OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DO SERVIÇO
CLÁUSULA 5ª	CONFORMIDADE E GARANTIA TÉCNICA
CLÁUSULA 6ª	GESTOR DO CONTRATO
CLÁUSULA 7ª	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
CLÁUSULA 8ª	RESOLUÇÃO POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE
CLÁUSULA 9ª	RESOLUÇÃO POR PARTE DO PRESTADOR DO SERVIÇO
CLÁUSULA 10ª	RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS
CLÁUSULA 11ª	SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL
CLÁUSULA 12ª	COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES
CLÁUSULA 13ª	ASPECTOS SUBMETIDOS À CONCORRÊNCIA
CLÁUSULA 14ª	CONTAGEM DE PRAZOS
CLÁUSULA 15ª	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
CLÁUSULA 16ª	DEVER DE SIGILO
CLÁUSULA 17ª	PROTEÇÃO DE DADOS
CLÁUSULA 18ª	LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

2 - CLÁUSULAS ESPECIAIS

CLÁUSULA 19ª
CLÁUSULA 20ª

1 - CLÁUSULAS GERAIS

Cláusula 1ª – Objeto

O contrato a celebrar tem por objeto a “**Prestação de Serviços de Cobrança Através de Multibanco (SIBS), pelo período de 3 anos**”.

Cláusula 2ª – Contrato

- 1 - O contrato será constituído pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos, se aplicável.
- 2 - O contrato integra ainda os elementos seguintes:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões ao 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 presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos prestados pelo adjudicatário sobre a sua proposta.
- 3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem que aí são indicados.
- 4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no ponto anterior e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, pela ordem pela qual aí são indicados, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no art.º 99.º, do CCP e aceites pelo adjudicatário, nos termos do art.º 101.º, do CCP.

Cláusula 3ª – Prazo de execução do contrato

- 1 - O contrato entra em vigor na data de publicitação do contrato escrito no Portal dos Contratos Públicos, acessível em www.basegov.pt
- 2 - O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de **3 anos**, sem prejuízo das obrigações acessórias que devem perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4ª – Obrigações do prestador do serviço

- 1 - Sem prejuízo das obrigações constantes no capítulo V – Aquisição de Serviços, do Título II - Contratos Administrativos em Especial, da Parte III – Regime Substantivo dos Contratos Administrativos, do C.C.P., o prestador de serviços compromete-se a dar atendimento adequado à satisfação das necessidades do adjudicante, no que diz respeito à prestação de todos os serviços que se encontram no âmbito deste procedimento.
- 2 - Na prestação de serviços de Cobranças, o prestador do serviço obriga-se a:

- a) Executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas;
- b) Efetuar a prestação do serviço aos Serviços Municipalizados da Maia, conforme as características técnicas e requisitos com as especificações do presente caderno de encargos;
- c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
- d) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, aos Serviços Municipalizados da Maia, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação do serviço objeto do presente procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com os Serviços Municipalizados da Maia;
- e) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no caderno de encargos;
- f) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização dos Serviços Municipalizados da Maia;
- g) A comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- h) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar os Serviços Municipalizados da Maia para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
- i) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessárias para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- j) Comunicar aos Serviços Municipalizados a nomeação do gestor de contrato, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- k) Disponibilizar a informação relevante para a gestão do contrato.

Cláusula 5ª – Conformidade e garantia técnica

A prestação do serviço fica sujeita às exigências, prazos de garantia e demais obrigações legais, aplicáveis no âmbito de um contrato de prestação de serviços, nos termos do disposto no CCP bem como de outra legislação aplicável.

Cláusula 6ª – Gestor do Contrato

- 1 - O Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados da Maia designará o Gestor do Contrato que terá como função o acompanhamento permanente da execução do mesmo.
- 2 - Sempre que se verificarem desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, o Gestor do Contrato terá de comunica-los, de imediato, ao Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados da Maia, propondo em relatório fundamentado, as medidas corretivas que em cada caso se revelem adequadas.

Cláusula 7ª – Condições de pagamento

- 1 - As comissões acordadas serão retidas dos valores dos pagamentos efetuados, na data-valor em que a conta dos Serviços Municipalizados da Maia for creditada.
- 2 - O preço inclui todos os custos, encargos e despesas para a prestação do serviço objeto do contrato.
- 3 - A faturação a emitir deverá exibir o **n.º da Proposta de Cabimento** e o **n.º do Compromisso** respetivo, cujas referências constarão nos documentos inerentes à Adjudicação, em cumprimento da legislação aplicável.
- 4 - Se a fatura não exibir o **n.º da Proposta de Cabimento** e o **n.º do Compromisso**, bem como da data de vencimento (30 dias), será devolvida para efeito de correção.

Cláusula 8ª – 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 prestador do serviço violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem.
- 2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante simples declaração enviada ao adjudicatário.

Cláusula 9ª – Resolução por parte do prestador do serviço

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o prestador do serviço pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 dias ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual.
- 2 - O direito de resolução é exercido por via judicial, com exceção da situação descrita no número anterior, em que poderá ser exercido mediante declaração ao contraente público, aplicando-se o disposto no n.º 4), do art.º 332.º, do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 10ª – Resolução de litígios

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 11ª – Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador do serviço e a cessão da posição contratual de qualquer das partes rege-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12ª – 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 para o domicílio ou sede contratual de cada uma, conforme disposto no Código dos Contratos Públicos.

2 - Qualquer alteração deve ser comunicada por escrito à outra parte.

Cláusula 13ª – Aspetos submetidos à concorrência

Para os efeitos previstos no nº 2, do artigo 56º e da alínea b), do nº 1, do artigo 57º, ambos do Código dos Contratos Públicos, é submetido à concorrência o atributo preço.

Cláusula 14ª – Contagem de prazos

1 - Os prazos previstos para a formação do contrato contam-se de acordo com o disposto no art.º 470.º do Código dos Contratos Públicos.

2 - Os prazos previstos para a execução do contrato contam-se de acordo com o disposto no art.º 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 15ª – Avaliação de Desempenho

1 - O prestador do serviço fica sujeito a uma avaliação de desempenho no âmbito da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços Municipalizados da Maia, por forma a ser dado cumprimento ao especificado no referencial normativo NP EN ISO 9001:2015.

2 - O prestador do serviço é avaliado com base nos critérios seguintes: ***Qualidade, Prazos, Segurança, Ambiente e Disponibilidade.***

Cláusula 16ª – Dever de Sigilo

1 - O prestador do serviço deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que tenha conhecimento em virtude da execução do contrato.

2 - A informação e documentação abrangidas 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 a informação ou documentação que seja comprovadamente do domínio público ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da Lei ou de processo judicial.

Cláusula 17ª – Proteção de Dados

- 1 - O prestador do serviço, na qualidade de “entidade subcontratante” dos Serviços Municipalizados da Maia, sujeita-se ao cumprimento de todas as obrigações que sobre si recaem, nos termos da legislação em vigor em Portugal em matéria de privacidade e proteção de dados, nomeadamente a Lei n.º 67/98, de 26 de outubro e o Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, na execução de todas e quaisquer operações de tratamento de dados pessoais que deva levar a cabo no âmbito da prestação do serviço objeto do presente Contrato e exclusivamente no âmbito do mesmo.
- 2 - O prestador do serviço declara que não existe qualquer motivo que o impeça de cumprir escrupulosamente o estabelecido no número anterior e obriga-se:
 - a) A comunicar de forma detalhada aos Serviços Municipalizados da Maia qualquer circunstância que ocorra, durante a vigência do presente contrato, que o impeça de cumprir essas obrigações;
 - b) A disponibilizar aos Serviços Municipalizados da Maia todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento da legislação referida no número anterior.
- 3 - Os dados pessoais serão tratados pelo prestador do serviço em estrito cumprimento das instruções estabelecidas pelos Serviços Municipalizados da Maia, as quais poderão ser alteradas por estes, mediante envio ao prestador do serviço, por correio eletrónico ou qualquer outro meio, de documento escrito com as instruções atualizadas e a data da produção de efeitos.
- 4 - O prestador do serviço obriga-se a não transmitir os dados pessoais a terceiros, salvo se a transmissão for imposta por legislação vigente ou for consentida previamente pelos Serviços Municipalizados da Maia.
- 5 - O objeto de tratamento de dados traduz-se em obter conhecimento da identificação de trabalhadores.
- 6 - Os dados pessoais transmitidos ao prestador do serviço deverão ser eliminados por este no final da vigência do presente contrato.
- 7 - Os Serviços Municipalizados da Maia cumprirão, ainda, as obrigações que lhe caibam nos termos da legislação em vigor.

Cláusula 18ª – Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

2 – CLÁUSULAS ESPECIAIS

Cláusula 19ª - Objeto

Os Serviços Municipalizados da Maia pretendem contratar Serviços de Cobranças na seguinte modalidade:

Modalidade	Quantidades estimadas para 3 anos
Pagamentos de serviços em terminais automáticos (Multibanco)	972.000

As quantidades indicadas referem-se ao número de cobranças previstas no período do contrato, associadas a cada agente de cobrança, podendo, eventualmente, não ser atingidas.

Cláusula 20ª - Modalidades de pagamento

– Pagamentos de serviços em terminais automáticos (Multibanco)

Esta modalidade consiste em pagamentos efetuados em caixas automáticas ATM/SIBS (Multibanco), internet e telemóveis, sendo o valor desses pagamentos lançado em conta dos Serviços Municipalizados da Maia, através de transferências eletrónicas interbancárias;

- Modalidade de transmissão de ficheiros: File transfer;
- Sem opção *Real Time*;
- A data-valor em que a conta dos Serviços Municipalizados da Maia será creditada, deverá coincidir com a data da realização do pagamento na caixa automática;
- Para além da comissão por operação, não poderão ser cobrados outros custos aos Serviços Municipalizados da Maia, tais como taxa de adesão, taxa mensal ou custo de envio de ficheiros;

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DA MAIA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ATRAVÉS DE MULTIBANCO (SIBS), PELO PERÍODO DE 3 ANOS

➤ Valores médios cobrados e número de transações nos últimos 5 anos:

Valor	2017		2018		2019		2020		2021	
	N.º	Valor	N.º	Valor	N.º	Valor	N.º	Valor	N.º	Valor
<=7,50 €	4.665	21.925,52 €	4.321	19.387,77 €	3.982	18.060,55 €	6.393	33.527,49 €	7.896	35.910,57 €
[7,51 € - 25,00 €]	144.817	2.458.826,01 €	138.812	2.305.141,77 €	131.397	2.166.424,08 €	137.853	2.281.093,10 €	140.194	2.341.185,85 €
[25,01 € - 35,00 €]	58.772	1.743.457,66 €	71.025	2.079.535,63 €	64.972	1.889.928,18 €	64.816	1.911.622,08 €	71.710	2.122.787,10 €
[35,01 € - 50,00 €]	32.965	1.338.705,92 €	33.066	1.359.371,10 €	39.112	1.593.359,91 €	47.288	1.933.835,86 €	49.787	2.028.780,08 €
[50,01 € - 75,00 €]	15.915	943.709,54 €	16.497	988.650,27 €	17.866	1.070.827,35 €	23.987	1.435.921,31 €	25.058	1.496.204,91 €
>= 75,01 €	9.621	1.843.700,32 €	10.050	1.831.269,93 €	11.915	1.956.157,72 €	14.726	2.279.166,18 €	14.876	2.320.051,17 €
	266.755	8.350.324,97 €	273.771	8.583.356,47 €	269.244	8.694.757,79 €	295.063	9.875.166,02 €	309.521	10.344.919,68 €
média mensal	22.230		22.814		22.437		24.589		25.793	
valor médio		31,30 €		31,35 €		32,29 €		33,47 €		33,42 €

Maia, Janeiro de 2022