

AJUSTE DIRETO 12/2022

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO INTEGRAL DE
CONTRAORDENAÇÕES RODOVIÁRIAS E SISTEMA DE
COBRANÇAS**

CADERNO DE ENCARGOS

MAIO 2022

ÍNDICE

Capítulo I	5
Disposições gerais.....	5
Cláusula 1. ^a – Objeto	5
Cláusula 2. ^a – Contrato	5
Cláusula 3. ^a - Prazo	5
Cláusula 4. ^a – Preço base	6
Capítulo II	6
Obrigações contratuais.....	6
Secção I.....	6
Obrigações da entidade adjudicatária	6
Subsecção I.....	6
Disposições gerais.....	6
Cláusula 5. ^a - Obrigações principais da entidade adjudicatária	6
Subsecção II.....	8
Dever de sigilo	8
Cláusula 6. ^a - Dever de sigilo	8
Cláusula 7. ^a – Prazo do dever de sigilo	8
Secção II.....	8
Obrigações da Entidade Adjudicante.....	8
Cláusula 8. ^a - Preço contratual	8
Cláusula 9. ^a - Condições de pagamento	9
Capítulo III	9
Penalidades contratuais e resolução	9
Cláusula 10. ^a - Penalidades contratuais	9
Cláusula 11. ^a – Força maior	10
Cláusula 12. ^a - Resolução por parte da entidade adjudicante	11
Cláusula 13. ^a - Resolução por parte da entidade adjudicatária	11
Capítulo IV	11
Caução e seguros	11
Cláusula 14. ^a - Execução da caução	11

Cláusula 15. ^a - Seguros.....	12
Capítulo V	12
Resolução de litígios	12
Cláusula 16. ^a - Foro competente	12
Capítulo VI	12
Disposições finais.....	12
Cláusula 17. ^a - Subcontratação e cessão da posição contratual	12
Cláusula 18. ^a - Comunicações e notificações	12
Cláusula 19. ^a - Contagem dos prazos	12
Cláusula 20. ^a – Utilização de dados pessoais	12
Cláusula 21. ^a - Gestor do Contrato	13
Cláusula 22. ^a - Legislação aplicável	13
Capítulo VII	13
Cláusulas técnicas	13
Cláusula 23. ^a – Objeto do contrato	13
Cláusula 24. ^a – Prestação do serviço	14
Cláusula 25. ^a – Caraterísticas gerais do serviço	14
Cláusula 26. ^a – Especificações do serviço	15
Cláusula 27. ^a – Serviço de tratamento integral de contraordenações	19
Cláusula 28. ^a – Serviço de instrução e decisão adminsitrativa de contraordenações ..	20
Cláusula 29. ^a – Identificação (voluntária ou por consulta ao IRN).....	21
Cláusula 30. ^a – Emissão de documentos	21
Cláusula 31. ^a – Certificação (eletrónica)	22
Cláusula 32. ^a – Produção e expedição	22
Cláusula 33. ^a – Receção, digitalização e indexação (serviço de desmaterialização)	23
Cláusula 34. ^a – Tratamento de identificações	24
Cláusula 35. ^a – Tratamento de correspondência devolvida/entregue	24
Cláusula 36. ^a – Notificação de infração.....	25
Cláusula 37. ^a – Integração com entidade com competências para a instrução do processo	25
Cláusula 38. ^a – Identificação voluntária presencial	26

Cláusula 39.^a – Emissão, impressão do auto presencial ou da notificação presencial e certificação eletrónica	26
Cláusula 40.^a – Pagamento	26
Cláusula 41.^a – Estatísticas e “reporting”	27
Cláusula 42.^a – Gestão do processo	27
Cláusula 43.^a – Gestão documental.....	27
Cláusula 44.^a – Garantia.....	28
Cláusula 45.^a – Integração e outros serviços a contemplar sem custos adicionais	28
Cláusula 46.^a – Regime contraordenacional	29
Cláusula 47.^a – Níveis de serviços.....	29
Cláusula 48.^a – Verificação das especificações técnicas	29

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.^a – Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual, por ajuste direto, o qual tem por objeto principal a **“aquisição de serviços de gestão de processamento integral de contraordenações rodoviárias e respetivo sistema de cobranças”**, com a disponibilização de uma solução SaaS – *“Software as a Service”*, instalada em *“cloud”*, que garanta à entidade adjudicante o suporte técnico, administrativo e jurídico para o tratamento de todo o ciclo do processo de contraordenações rodoviárias, de acordo com as características técnicas, apresentadas nas cláusulas técnicas, e anexos ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.^a – Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos previstos no artigo 96.º do Código de Contratação Pública, designadamente:
 - a) Os suprimentos dos erros e 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 presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pela entidade adjudicatária.
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 pela entidade adjudicatária nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
5. A celebração de quaisquer relações contratuais deve ser publicitada, pela entidade adjudicante, no portal dos contratos públicos através do preenchimento de uma ficha conforme modelo constante do anexo II do Código de Contratos Públicos (CCP), sob pena de ineficácia do respetivo contrato e impossibilidade de realização de quaisquer pagamentos do preço constante da proposta.

Cláusula 3.ª – Prazo

1. O prazo da duração do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento, será de 24 meses, sem prejuízo do disposto no n.º 3 ou até a prestação de serviços atingir o preço base fixado na cláusula 4.ª do presente Caderno de Encargos, consoante a situação que primeiro vir a ocorrer.
2. O início do contrato, para efeitos de faturação, terá início com o primeiro processamento contraordenacional.
3. O prazo definido no número anterior inicia-se a partir da data da celebração do contrato, mantendo-se o mesmo em vigor até à finalização da prestação do serviço objeto do presente procedimento, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, nomeadamente aquelas que dizem respeito à garantia e salvaguarda dos bens fornecidos.
4. Independentemente de justa causa, a entidade adjudicante poderá, a todo o tempo, denunciar o contrato com uma antecedência de 60 (sessenta) dias, não havendo lugar ao pagamento de qualquer indemnização ao adjudicatário, seja a que título for.

Cláusula 4.ª – Preço base

1. O preço base máximo para a aquisição do serviço é de 70.000,00 € (setenta mil euros) para o contrato de 24 meses.
2. Os valores previstos no número 1 serão acrescidos de taxas/impostos legais em vigor, quando devidos.
3. O preço base é o máximo que a entidade adjudicante se propõe a pagar pela execução de todas as prestações do presente contrato.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações da entidade adjudicatária

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 5.ª – Obrigações Principais da entidade adjudicatária

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a entidade adjudicatária a execução dos serviços nos seguintes termos:
 - a) Obrigação de cumprir todas as normas legais em vigor que tenham relação com o objeto da prestação de serviços;

- b) A garantia do serviço, pela vigência do contrato, assegurando o seu correto e pleno funcionamento, de acordo com as respetivas características, especificações e requisitos previstos no presente Caderno de Encargos, contra quaisquer inconformidades, erros e/ou anomalias;
- c) Assegurar a disponibilidade do serviço em sistema de *hosting* e acesso *via internet*;
- d) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere designadamente, a sua denominação social, os seus representantes, legais com relevância para o procedimento, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- e) Comunicar à entidade adjudicante a nomeação do gestor do cliente responsável pelo contrato celebrado ao abrigo do procedimento e quaisquer alterações relativas à sua nomeação;
- f) Comunicar, antecipadamente, à entidade adjudicante os eventuais períodos de inatividade do serviço;
- g) Comunicar à entidade adjudicante todas as atualizações efetuadas ao serviço fornecido;
- h) Prestar à entidade adjudicante apoio personalizado à atualização do serviço fornecido;
- i) Apenas do que diz respeito ao *software* e ao serviço integrado prestado pelo adjudicatário, responsabilidade pelo cumprimento da legislação aplicável aos serviços em questão, desonerando a entidade adjudicante de todos e quaisquer encargos ou pedidos de indemnização de terceiros e/ou dos utentes;
- j) Pagamento de eventuais coimas, multas ou outras quantias pecuniárias inerentes ou resultantes dos serviços por si prestados, nomeadamente em virtude do incumprimento de obrigações ou disposições legais;
- l) Subscrição das licenças necessárias para a prestação dos serviços em questão, encontrando-se obrigado a apresentar à entidade adjudicante os necessários comprovativos, se por esta solicitados;
- m) Discriminar exaustivamente todas as faturas emitidas, incluindo a identificação de todos os itens faturados;
- n) Não alterar as condições do fornecimento do serviço fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
- o) Não ceder a sua posição contratual no contrato a celebrar;

2. A título acessório, a entidade adjudicatária fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos e materiais 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.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 6.ª - Dever de Sigilo

1. A entidade adjudicatária deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação à 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 pela entidade adjudicatária 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.

Cláusula 7.ª – Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor, a todo o tempo, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveras legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II

Obrigações da entidade adjudicante

Cláusula 8.ª – Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante obriga-se a pagar à entidade adjudicatária o preço constante da proposta adjudicada, acrescidos de taxas/impostos legais em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante incluindo 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 ou por conta de direitos de propriedade intelectual.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, só serão devidos à entidade adjudicatária os valores referentes aos serviços que sejam efetivamente prestados.

Cláusula 9.^a – Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Entidade Adjudicante, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção, pela mesma, das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar à entidade adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando a entidade adjudicatária obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de uma nova fatura corrigida.

3. No âmbito do contrato a celebrar, não serão devidos, em caso algum, quaisquer adiantamentos por conta do preço.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 10.^a – Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir à entidade adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) em caso e sempre que se verifique uma suspensão parcial ou temporária dos serviços objeto do presente procedimento, por causa imputável ao adjudicatário, deverá o mesmo compensar a entidade adjudicante por todos os prejuízos causados, decorrentes daquela suspensão, ficando todas as despesas necessárias ao cumprimento e à substituição dos produtos em causa, a cargo da entidade apor todos os prejuízos causados, decorrentes daquela suspensão, ficando todas as despesas necessárias ao cumprimento e à substituição dos produtos, a cargo da entidade adjudicatária; ou

a) pelo incumprimento do serviço conforme especificações técnicas do presente Caderno de Encargos, até 25% do valor total.

2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da entidade adjudicatária, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 30% do valor total do contrato a celebrar.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pela entidade adjudicatária 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, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade adjudicatária e as consequências do incumprimento.

5. A entidade adjudicante 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 entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 11.ª – Força maior

1. Não serão aplicadas penalidades e não é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer uma 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, sabotagem, 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 da entidade adjudicatária, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da entidade adjudicatária 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 pela entidade adjudicatária de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela entidade adjudicatária de normas legais;

- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da entidade adjudicatária 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 da entidade adjudicatária 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 ao não cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 12ª – Resolução por parte da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de a entidade adjudicatária violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente pelo atraso na conclusão dos serviços.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada à entidade adjudicatária.

Cláusula 13.ª – Resolução por parte da entidade adjudicatária

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicatária pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido em dívida há mais de 90 dias ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Capítulo IV

Caução

Cláusula 14ª – Execução da caução

1. Não é exigida caução para a presente prestação de serviços.
2. Nos termos do n.º 3 do Artigo 88.º do CCP, a entidade adjudicante, se achar conveniente, pode proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar.

Cláusula 15.^a – Seguros

1. É da responsabilidade da entidade adjudicatária a cobertura, através de contratos de seguro, dos seguintes riscos: Seguro de responsabilidade civil profissional da empresa e seguros contra acidentes de trabalho dos funcionários.
2. A entidade adjudicante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no n.º anterior, devendo a entidade adjudicatária fornecê-la no prazo de 5 dias.

Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 16.^a – Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulado a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Loulé, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 17.^a – Subcontratação e cessão da posição contratual

Não é permitida a subcontratação nem a cessão da posição contratual pela Entidade Adjudicatária.

Cláusula 18.^a – 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, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contrato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 19.^a – Contagem dos prazos

1. Os prazos referidos no presente Caderno de Encargos, relativos aos procedimentos de formação do contrato contam-se nos termos do disposto no artigo 87.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA) e não lhes é aplicável, em caso algum, o artigo 88.º do mesmo Código, de acordo com o n.º 1 do artigo 470.º do CCP.
2. Os prazos fixados para a apresentação das propostas, são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.

Cláusula 20.^a – Utilização de dados pessoais

1. Todos os dados pessoais recolhidos ou que a entidade adjudicante tenha acesso, são para uso exclusivo pelos serviços da entidade adjudicante.

2. Os dados pessoais solicitados ou a solicitar no âmbito do contrato, são os exigidos nos termos da Lei Portuguesa no âmbito da contratação de despesa pública e execução do respetivo contrato.
3. Os dados pessoais solicitados ou a solicitar, são os estritamente necessários para a formação do procedimento pré-contratual e execução do respetivo contrato a celebrar.
4. Os dados pessoais são para uso pelos serviços da entidade adjudicante, que executem tarefas relacionadas com o procedimento contratual em causa.
5. Os dados pessoais a que a entidade adjudicante tenha acesso serão conservados pelo período fixado por Lei para os mesmos.
6. A entidade adjudicatária, respeita as condições relativas à utilização de dados pessoais a que tenham acesso, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à circulação desses dados para que o tratamento satisfaça os requisitos do regulamento e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.

Cláusula 21.ª – Gestor do contrato

1. Nos termos do artigo 290.º-A, será designado um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução do mesmo.
2. No âmbito do presente procedimento é designado gestor do contrato a **Jurista Dr.ª Fátima Correia**.
3. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou anomalias na execução do contrato, deverá comunicá-los de imediato ao órgão competente da entidade adjudicante, propondo, em relatório fundamentado, as medidas corretivas que se revelem necessárias.

Cláusula 22.ª – Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, respetivas alterações e retificações e demais legislação portuguesa em vigor.

Capítulo VII

Cláusulas técnicas

Cláusula 23.ª – Objetivo do contrato

A prestação de serviços deverá dotar a entidade adjudicante de uma solução SAAS – “*software as a service*” – que garanta à entidade adjudicante o suporte técnico, administrativo e jurídico para o tratamento de todas as etapas do processo de gestão das contraordenações rodoviárias e respetivo sistema de cobranças.

Cláusula 24ª – Prestação do serviço

1. Os serviços a prestar serão os discriminados na tabela seguinte:

N.º	Descrição da Prestação de Serviços	Período ou Unidade
1	Valor mensal da disponibilidade do serviço de Gestão das Contraordenações.	Mês
2	Valor mensal da disponibilidade do serviço de Instrução Administrativa	Mês
3	Valor mensal da disponibilidade de entidades e do serviço de cobranças associado. (inclui todas as entidades policiais)	Mês
4	Valor por interação	Unitário
5	Valor por Instrução administrativa	Unitário
6	Valor por instrução administrativa com apoio jurídico	Unitário
7	Valor pela configuração do sistema e formação aos utilizadores	Unitário
8	Taxa mensal de suporte ao sistema e manutenção corretiva do serviço de cobranças	Mês
9	Valor mínimo da comissão por transação do serviço de cobranças	Unitário
10	Valor máximo da comissão por transação do serviço de cobranças	Unitário

2. A entidade adjudicante reserva a faculdade de poder optar por não adquirir, no todo ou em parte, os serviços contratualmente previstos se o interesse da mesma assim o determinar, não podendo ser exigido à entidade adjudicante qualquer tipo de indemnização, seja a que título for, para cobrir a diferença entre o valor previsto e o valor efetivamente cobrado pelos serviços prestados.

Cláusula 25ª – Características gerais do serviço

O serviço a fornecer pela entidade adjudicatária deverá garantir a integração completa de todas as entidades intervenientes no processo, nomeadamente:

- Suportar de forma integral todas as etapas do processo de contraordenações rodoviárias, desde a ocorrência da infração à comunicação à entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo;
- Integrar todas as entidades intervenientes no processo, designadamente o acesso ao IRN, ANSR e demais entidades legalmente competentes, ao sistema de gestão e fiscalização do estacionamento da AMBIFARO e outras com quem venham a ser realizados desenvolvimentos específicos, bem como aos serviços de “*printing*” e “*finishing*”, expedição, “*mail manager*” e cobranças em loja;
- Gerar notificações diretas (identificação voluntária) e indiretas (após consulta ao IRN ou identificação não presencial do infrator);
- Integrar módulo de instrução e decisão administrativa, com ou sem apoio jurídico.

Cláusula 26.ª**Especificações do serviço**

1. A prestação de serviços objeto do contrato deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que permitam a gestão dos processos de contraordenação (diretas e indiretas) que integre as tarefas de impressão, envelopagem, preparação de expedição, digitalização dos retornos e cobranças das contraordenações, integração com o IRN e entidades competentes com capacidade legal para a instrução do processo, não necessitando a entidade adjudicante de adquirir qualquer “*hardware*”, bastando o acesso à internet para a sua total utilização e operacionalidade, compreendendo as seguintes funcionalidades:
 - a) Uma Interface com o sistema de fiscalização do estacionamento “*on street*”, que permita a receção dos dados relativos às infrações registadas pelos Fiscais da entidade adjudicante nos dispositivos móveis, nomeadamente:
 - i) A receção das contraordenações e respetivos dados, registados pelos Fiscais, sendo disponibilizada uma funcionalidade para “*upload*” do auto presencial;
 - ii) A receção das tabelas de códigos (fiscais, infrações, sanções, categorias, tipo, marcas, modelos, cores e tipos de documentos).
 - b) Uma interface de introdução manual de dados, que permita a inserção, em ecrã, dos dados das infrações verificadas pelos fiscais, assim como de todos os dados necessários para o pedido de identificação do condutor, criação do auto e a notificação dos termos do auto.
 - c) Uma interface que permita a integração dos dados do infrator, obtidos por identificação voluntária através do Site, que dependa do período de identificação voluntária configurado.
 - d) A integração dos avisos de regularização emitidos pelo “*software*” em uso pela entidade adjudicante e a respetiva gestão, no que concerne ao arquivamento automático por integração do respetivo pagamento ou evolução para contraordenação, por ausência de pagamento no prazo previsto;
 - e) A possibilidade de, quando a identificação do infrator for efetuada de forma manual pelo agente notificante, gerar de forma direta a notificação dos termos do auto, assim como o respetivo auto, do seguinte modo:
 - i) A notificação deve poder ser, de imediato, impressa para entrega ao infrator para que, após as assinaturas manuais do infrator e do agente notificante, seja efetuado o respetivo pagamento;
 - ii) Deve ser feito o “*upload*” da notificação presencial, após as respetivas assinaturas, ficando o auto de notícia disponível para certificação pelo agente que verificou a infração.
 - f) A possibilidade de definir critérios de seleção dos procedimentos em que, não tendo sido identificado o infrator, se torna necessário proceder à consulta automática ao IRN, para obtenção da identificação do proprietário do veículo e posterior notificação;
 - g) Após a obtenção da identificação do proprietário, a solução deve gerar, de forma automática, a notificação correspondente, com as referências únicas necessárias para o pagamento em

qualquer estação dos CTT, agente “payshop” ou caixa ATM da rede Multibanco, a expedir por correio registado nos seguintes termos:

- i) Caso o proprietário seja uma pessoa singular, deve ser gerado o auto, assim como a respetiva notificação dos termos do auto;
 - ii) Caso o proprietário seja uma pessoa coletiva, deve ser gerado um pedido de identificação do condutor.
- h) A emissão de novas notificações em correio registado ou correio normal, neste caso juntando as respetivas cotas, consoante o resultado do tratamento das identificações e correspondência devolvida/entregue;
- i) A apresentação detalhada de alertas, despoletados automaticamente para um perfil de acesso específico, em caso de quantidade crítica de autos ativos, configurada com limites máximos de intervalo disponibilizados pela ANSR, de forma a acautelar o pedido de novo intervalo de autos ativos, junto da ANSR, configurando um novo intervalo antes que o anterior esgote;
- j) As notificações geradas deverão ser disponibilizadas para certificação eletrónica qualificada, por parte da entidade adjudicante (a eventual necessidade de aquisição dos certificados é da responsabilidade da entidade adjudicante). O serviço a adquirir deverá contemplar a certificação das cotas geradas com um certificado de aplicação (que deverá ser adquirido pelo adjudicatário). O serviço a adquirir deverá assegurar a leitura e suporte técnico dos certificados eletrónicos da entidade adjudicante;
- k) A expedição dos documentos gerados no decorrer do procedimento, sendo a notificação impressa, dobrada e colada em envelope mensagem de correio registado, com aviso de receção, elaboração e envio do ficheiro de pré-aviso CTT. O SLA - *Service-level agreement* - previsto para a expedição das notificações, é de D+2 dias. Para as notificações com certificação, o “D” será a data da certificação. Para as notificações sem certificação (pedidos de identificação de condutor), o “D” será a data da criação da notificação;
- l) A integração automática dos possíveis retornos de expedição - aviso de receção entregue e da correspondência devolvida. O SLA previsto, desde a chegada do retorno ao apartado até à integração na solução, é de D+2 dias;
- m) A possibilidade de, no que concerne ao tratamento de identificações, mediante os dados de identificação fornecidos pelo serviço de expedição do correio e de acordo com a receção desta informação, a solução gerar:
- i) Novo pedido de identificação do condutor (caso na resposta conste novamente a identificação de uma pessoa coletiva);
 - ii) Auto e respetiva notificação dos termos do auto (caso na resposta conste a identificação de uma pessoa singular);
 - iii) Auto complementar e respetiva notificação nos termos do auto (caso a resposta esteja incompleta ou fora do prazo previsto).
- n) A integração com as entidades competentes com capacidade legal para a instrução do processo que permita:

- i) Comunicar os procedimentos em que existe prova de notificação;
 - ii) Comunicar os pagamentos efetuados;
 - iii) Comunicar de forma digital (via SFTP) as notificações nos termos do auto (interface a ser acordado e disponibilizado pelas entidades competentes com capacidade legal para a instrução do processo);
 - iv) Corrigir os dados dos autos rejeitados pela entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo (apenas os campos por esta rejeitados);
 - iv) Pesquisar por “autos aceites” e “autos/ficheiros rejeitados” pela entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo (com os respetivos erros identificados), para obter listagem de controlo da totalidade dos autos.
- o) A disponibilização da gestão completa do procedimento, designadamente:
- i) A alteração automática ao estado do procedimento, mediante as ações levadas a efeito no sistema;
 - ii) A alteração manual do estado do procedimento ou do auto, com possibilidade de inserção de motivo e descrição;
 - iii) A alteração integral de procedimentos, de todos os dados que os constituem, inclusive do seu histórico;
 - iv) A possibilidade de pesquisa sobre elementos do procedimento ou auto;
 - v) A disponibilização de perfis de utilização;
 - vi) Uma interface para gestão de utilizadores, mediante um perfil específico, que permita ações específicas e controladas, tais como: criar um utilizador; editar utilizador; desbloquear acesso e fazer “reset password”;
- p) A disponibilização da gestão de todos os documentos PDF gerados no âmbito dos procedimentos de contraordenação - notificações, autos, cotas, retornos – que devem ser devidamente classificados e armazenados no sistema;
- q) Uma interface para integração com a plataforma integrante de cobranças PICO que permita:
- i) A gestão integrada dos meios de pagamento em qualquer estação dos CTT, agente “payshop” ou caixa ATM da rede Multibanco, cujas referências únicas deverão ser geradas automaticamente, aquando da criação dos diferentes documentos suscetíveis de cobrança;
 - ii) A disponibilização de informação detalhada, de forma unificada, sobre o documento pago, com a respetiva referência, data, hora e meio de pagamento. O SLA previsto, desde que é efetuado o pagamento pelo utente, até à integração na solução, é de D+2 dias;
 - iii) A prestação de contas, em ficheiro informático, de cobranças efetuadas e respetiva transferência bancária, efetuada pelo adjudicatário à entidade adjudicante, dos valores recebidos no canal presencial do adjudicatário. O SLA previsto, desde que é efetuado o pagamento pelo utente, no canal presencial do adjudicatário, até à prestação de contas e respetiva transferência bancária, é de D+2 dias.

- r) Uma interface para o registo manual dos pagamentos presenciais, sendo que a sua gestão e o seu controlo ficam a cargo da entidade adjudicante;
 - s) A possibilidade de “editar pagamento” e “cancelar pagamento” nos avisos e nos autos mediante configuração e de acordo com critérios definidos;
 - t) Uma interface para gestão de ficheiros, nomeadamente, pesquisar ficheiros importados e exportados da solução, para a entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo e IRN, com a possibilidade de acompanhamento do respetivo estado;
 - u) A disponibilização de relatórios relativos à evolução das operações, objeto do serviço, de estatísticas da receita possível ou realizada, de top agentes, de expedições, de evolução dos procedimentos, de pesquisas do IRN, de procedimentos por estado, de autos por estado e de faturação;
 - v) A integração com o sistema de indicadores de gestão operacional da entidade adjudicante, com vista à disponibilização de dados obtidos na gestão das contraordenações e a permitir a criação de um conjunto de indicadores de gestão relativos a toda a atividade operacional.
2. Todos os prazos indicados no número anterior, sob a sigla SLA, são contados em dias úteis.
3. O adjudicatário deverá disponibilizar os seguintes serviços e integrações com sistemas externos:
- a) Fornecimento, suporte e manutenção de “*webservices*” de integração, com o sistema de indicadores de gestão operacional da entidade adjudicante (SIGO);
 - b) Disponibilização da funcionalidade de comunicação digital dos autos/NTAS para a ANSR;
 - c) Disponibilização da funcionalidade Super AFE – Pesquisa de processos/Autos de matrículas reincidentes para notificação presencial;
 - d) Disponibilização da funcionalidade de criação, emissão e arquivo de faturas;
 - e) Disponibilização das alterações aos “*templates*” de notificação e fluxos de procedimentos por via das alterações à legislação durante a vigência do contrato;
 - f) Manutenção corretiva e suporte a todo o “*software*” e integrações;
 - g) “*Hosting*” da solução em regime SAS – “*software as a service*”.
4. Sem prejuízo da obrigação de garantia a que se refere a Cláusula 41^a do presente caderno de encargos, o adjudicatário prestará à entidade adjudicante, durante o prazo de vigência do contrato, serviços de assistência técnica que deverão incluir:
- a) Os serviços de suporte e manutenção necessários ao bom funcionamento do “*software*” e à atividade contínua e efetiva da prestação de serviços objeto do contrato;
 - b) A disponibilização de recursos técnicos através de apoio por telefone e comunicação eletrónica, para prestar assistência na identificação e resolução de problemas técnicos e operacionais;
 - c) A disponibilização permanente e atualizada de novas versões de “*software*” e das respetivas integrações objeto do contrato.

Cláusula 27.ª

Serviço de Tratamento Integral de Contraordenações

1. A solução de tratamento Integral de Contraordenações, deve suportar de forma integral todo o ciclo do processo de contraordenações rodoviárias, desde a ocorrência da infração à sua comunicação à entidade com capacidade legal para a instrução do processo.
2. A solução deve disponibilizar uma plataforma de comunicação que permita a integração automática, mas também a introdução manual de dados, onde seja possível a inserção dos dados das infrações verificadas pelos agentes de fiscalização da entidade adjudicante, assim como de todos os dados necessários para o pedido de identificação do condutor, criação do auto e a notificação dos temos do mesmo e respetiva decisão do processo.
3. A solução deve disponibilizar uma plataforma de comunicação (interface) que permita a integração dos dados do infrator, obtidos por identificação voluntária, através do sítio da internet disponibilizado pela entidade adjudicante para o efeito (dependente do período de identificação voluntária configurado).
4. O processo deverá compreender as seguintes frases:
 - a) Registo da infração;
 - b) Gestão do aviso;
 - c) Identificação (voluntária ou por consulta automática ou manual ao IRN);
 - d) Emissão de documentos;
 - e) Certificação (eletrónica);
 - f) Produção e expedição;
 - g) Receção, digitalização e indexação (serviço de desmaterialização);
 - h) Tratamento de identificações;
 - i) Tratamento de correspondência devolvida/entregue;
 - j) Infrator notificado;
 - k) Integração com as entidades competentes com capacidade legal para a instrução do processo;
 - l) Identificação voluntária presencial;
 - m) Emissão, impressão do auto presencial ou da notificação presencial e certificação eletrónica do respetivo auto; n) Pagamento;
 - o) Estatísticas e “reporting”;
 - p) Gestão do processo;
 - q) Gestão documental;
 - r) Arquivo físico;
 - s) Garantia;
 - t) Integrações com outras funcionalidades a contemplar sem custos adicionais;
 - u) Módulo de instrução e decisão administrativa.

Cláusula 28.ª

Serviço de Instrução e decisão administrativa de Contraordenações

A solução deverá contemplar um módulo operacional para os serviços de instrução e decisão administrativa dos processos de contraordenação, no âmbito previsto pelo Decreto-lei n.º107/2018, devendo prever as seguintes fases:

1. Fase de Instrução:
 - a) Registo/Importação Autos por via eletrónica ou manual;
 - b) Edição de dados do Auto;
 - c) Apresentação de Pedidos de Infrator;
 - d) Gestão/Atribuição a Jurista (semi-automática, incluindo tratamento).
2. Fase de Decisão:
 - a) Atribuição a Decisor;
 - b) Possibilidade de solicitar apoio jurídico (opcional);
 - c) Elaboração de Proposta de Decisão (com suporte a modelos “templates” pré definidos);
 - d) Geração de plano de pagamento;
 - e) Assinatura digital unitária ou em lote.
3. Cumprimento da Decisão:
 - a) Registo de Recurso;
 - b) Registo das Sentenças do Tribunal;
 - c) Envio de Processos a Tribunal;
4. Processo de Cobrança:
 - a) Interface com os sistemas de pagamento dos CTT (MB, *Payshop*, Lojas CTT) ou do cliente;
 - b) Registo/Acompanhamento da cobrança;
 - c) Registo de Cobranças em Tribunal;
 - d) Gestão de cobranças das forças de segurança.
5. Processos Transversais:
 - a) Tramitação de Estado;
 - b) Processamento de cobranças;
 - c) Arquivamento automático;
 - d) Interface com “*Printing & Finishing*” (produção automática e envio por correio);
 - e) Interface com BPO (integração automática de documentos físico).
6. Monitorização e Gestão de RH:
 - a) Monitorização de todo o processo com “*dashboard & control*”;
 - b) Gestão de utilizadores e seus desempenhos nos processos.
7. Análise em detalhe da tramitação a adotar pelo Município;
8. Configuração de utilizadores e regras de segurança;
9. Parametrização do fluxo decorrente a análise de tramitação e da Lei;
10. Criação dos “*templates*” associados à comunicação do sistema Registo de Cobranças em Tribunal.

Cláusula 29.ª

Identificação (voluntária ou por consulta ao IRN)

1. A emissão de notificações exige a identificação do infrator para posterior integração (automática ou manual) na solução a adquirir, nos termos dos números seguintes.
2. Para proceder à identificação voluntária:
 - a) A identificação voluntária ocorre quando o infrator, por sua iniciativa, se dirige às instalações da entidade adjudicante ou envia por correio eletrónico, por carta ou preenche o referido formulário no *site*;
 - b) Quando a identificação do infrator for efetuada de forma presencial (pelo agente notificante), a solução deve disponibilizar a possibilidade de gerar, de forma direta, a notificação dos termos do auto, assim como o respetivo auto, sendo que a notificação deve poder ser, de imediato, impressa para ser entregue ao infrator e o auto ficar disponível para certificação pelo agente que verificou a infração;
 - I) A notificação, após as respetivas assinaturas manuais do infrator e agente notificante, será entregue ao infrator para que o mesmo proceda ao pagamento;
 - II) A solução deve permitir a impressão imediata das notificações e o envio da notificação presencial, após as respetivas assinaturas.
3. Para proceder à identificação no IRN, a solução deve disponibilizar funcionalidades que permitam a definição de critérios de seleção dos processos, que em virtude de não haver sido identificado o infrator, se torna necessário proceder à consulta no IRN, nomeadamente, deverá possibilitar obter dos dados do proprietário do veículo através da matrícula.

Cláusula 30.ª

Emissão de documentos

1. Após a obtenção da identificação do proprietário, a solução deve ter a capacidade de gerar, de forma automática, a notificação correspondente para expedir por correio registado, dependendo do tipo de proprietário, isto é, se é pessoa singular ou coletiva:
 - a) Caso o proprietário seja uma pessoa singular, deve ser emitido o auto, assim como a respetiva notificação dos termos do auto (NTA);
 - b) Caso o proprietário seja pessoa coletiva, deve ser emitido um pedido de identificação do condutor (PIC).
2. A solução deve emitir também as referências multibanco necessárias, que possibilitem o pagamento através do sistema Multibanco, *PayShop* e cobrança postal, que deverá ser incluída nas notificações e nos autos.
3. Dependendo do resultado do tratamento das identificações (resposta a PIC) e da correspondência devolvida/entregue, a solução deve contemplar a possibilidade de serem geradas novas notificações em correio registado ou correio normal, neste caso, juntando as respetivas cotas.
4. As notificações dos termos do auto, incluindo as informações de pagamento, devem ser emitidas em estrita observância do quadro legal aplicável, designadamente, em obediência

aos termos de notificação de autos de contraordenação, cujo modelo seja aprovado por despacho da ANSR, e com aprovação da entidade adjudicante, incluindo todas as informações de pagamento. O prazo de implementação na solução a adquirir, de eventuais alterações no quadro legal, deve ser acordado entre a entidade adjudicante e o adjudicatário.

5. A notificação tipo PIC, é construída sem informação de pagamento.
6. A solução deve suportar a possibilidade de despoletar alertas (para um perfil de acesso específico a fornecer pela entidade adjudicante), quando seja atingida uma quantidade crítica, configurada para o final do limite máximo do intervalo de autos ativo (configurado na solução para emissão do auto; este intervalo é disponibilizado pela entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo).
7. Deve continuar a permitir o uso da plataforma criada para apresentação do detalhe destes alertas, de modo a possibilitar que, quando atingida a quantidade crítica, seja possível acautelar o pedido de novo intervalo de número de autos junto da ANSR, configurando um novo intervalo antes que o anterior esgote.

Cláusula 31.^a

Certificação (eletrónica)

1. Uma vez gerados os ficheiros PDF das notificações, estes devem ser disponibilizados para certificação eletrónica, pela entidade.
2. Após a emissão das notificações, de acordo com o modelo definido pela entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo, deve ser realizada de forma massiva a assinatura eletrónica qualificada dos autos (pelo agente autuante) e notificações (pelo agente ou responsável nomeado para o efeito pela entidade adjudicante).
3. A certificação deverá ser efetuada de acordo com os requisitos legais e regulamentares exigíveis pelo sistema de certificação do Estado.
4. Se a certificação for feita através do cartão de cidadão será necessário um leitor, bem como do respetivo cartão ou de certificado digital.
5. As cotas geradas em virtude do envio das notificações por correio simples, também devem ser certificadas automaticamente com um certificado de aplicação.

Cláusula 32.^a

Produção e expedição

1. Esta solução deve disponibilizar, de forma nativa, as funcionalidades de integração com o sistema de produção documental dos CTT.
2. Deve, para tanto, disponibilizar para produção, os documentos emitidos no decorrer do processo.
3. A solução deve disponibilizar para expedição, os documentos gerados no decorrer do processo, isto é, a notificação deve ser produzida em invólucro mensagem de correio registado com aviso de receção, para as expedições em correio registado e em correio normal, para as expedições que sigam desta forma.

4. Em seguida deve ser efetuado todo o trabalho de dobragem e colagem.
5. Deverão também ser emitidos de forma automática, os ficheiros de pré-aviso dos registos dos CTT (nas situações de expedição que sigam em correio registado), assim como as guias de expedição.
6. Com todos os documentos necessários, as notificações poderão desta forma serem entregues aos CTT.
7. Os CTT deverão receber as notificações e expedi-las de acordo com as respetivas características, ao abrigo do contrato a celebrar com a entidade adjudicante e os CTT (portes).
8. A solução a adquirir deverá disponibilizar, de forma nativa, as plataformas para a integração com o sistema de produção documental, assegurando a prestação integral do serviço, com a respetiva produção dos documentos físicos, de acordo com os padrões adequados e assegurando a sua entrega aos CTT, para distribuição postal.
9. O SLA, ou seja, “*Service-level agreement*”, previsto para a expedição das notificações é de “D+2” (Dia da certificação acrescido de 2 dias).
10. Para as notificações com certificação, o “D”, será o dia da certificação.
11. Para as notificações sem certificação (PIC - pedidos de identificação de condutor), o “D”, será o dia da criação da notificação.
12. A solução deve integrar automaticamente os possíveis retornos de expedição - aviso de receção entregue e correspondência devolvida.
13. O “SLS” previsto, desde o dia em que chega o retorno ao apartado, até à integração na solução, terá de ser de “D+2”.
14. A solução deve prever a emissão de segundas vias referentes a objetos extraviados ou sem informação na sua devolução.

Cláusula 33.^a

Receção, digitalização e indexação (serviço de desmaterialização)

1. A correspondência a receber no apartado a criar é a seguinte:
 - a) Avisos de receção entregues (PIC e notificações);
 - b) Correspondência devolvida em invólucro mensagem de correio registado (PIC e notificações);
 - c) Correspondência devolvida em invólucro mensagem de correio normal (PIC e notificações);
 - d) Resposta a PIC (fora do âmbito);
 - e) Reclamação (fora do âmbito).
2. A solução deve continuar a disponibilizar, de forma nativa, plataformas para integração automática desta informação, para a sua integração com o serviço de desmaterialização.
3. O serviço de desmaterialização deverá consistir na recolha de correspondência, que é realizada diariamente no apartado a criar para o efeito, sua preparação, digitalização, captura de dados e preparação, quer para arquivo físico, quer para arquivo digital.

4. A receção deste tipo de correspondência e respetivo tratamento, no âmbito deste serviço, deverá incluir as seguintes atividades:
 - a) Receção de correspondência;
 - b) Validação do apartado referente à correspondência destinada à entidade adjudicante;
 - c) Separação/triagem da correspondência recebida;
 - d) Preparação e digitalização de documentos;
 - e) Captura da informação dos documentos;
 - f) Entrega digital dos documentos;
 - g) Entrega física dos documentos;
 - h) Controlo da qualidade.
5. Os restantes documentos recebidos, que foram alvo de tratamento de retornos, deverão ser preparados, quer para o arquivo físico, quer para o arquivo digital:
 - a) Deverão ser disponibilizadas as imagens das notificações e dos retornos certificados, com assinatura eletrónica qualificada dos CTT;
 - b) Deverá ser efetuada a preparação, para arquivo, de todo o físico desmaterializado.
6. Toda a correspondência fora do âmbito, deverá ser encaminhada para a morada indicada pela entidade adjudicante, após a adjudicação.

Cláusula 34.ª

Tratamento de identificações

No que concerne ao tratamento de identificações, a solução a adquirir deverá permitir que mediante os dados de identificação inseridos pela entidade adjudicante e de acordo com a data de receção dessa informação possa ser emitido:

- a) Novo pedido de identificação do condutor (caso na resposta conste novamente a identificação de uma pessoa coletiva).
- b) Auto e respetiva notificação dos termos do auto (caso na resposta conste a identificação de uma pessoa singular).
- c) Auto complementar e respetiva notificação nos termos do auto (caso a resposta esteja incompleta ou fora do prazo previsto).

Cláusula 35.ª

Tratamento de correspondência devolvida/entregue

1. Esta funcionalidade refere-se à desmaterialização das devoluções e deverá compreender a receção, digitalização e indexação (serviço de desmaterialização das devoluções - aviso de receção e correspondência devolvida com e sem aviso de receção), para integração na solução.
2. Nesta fase, deverá ser possível capturar os campos necessários para que os processos avancem no seu ciclo, para posterior comunicação à entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo, ou seja, após a expedição das notificações, as devoluções possíveis são:

- a) Se a devolução é por motivo não reclamado/recusado, deverá ser efetuado novo envio, em correio normal, sendo emitida uma notificação PIC ou notificação nos termos do auto, bem como as respetivas cotas;
- b) Se é uma devolução, pelos restantes motivos, o sistema deverá permitir uma análise e decisão por parte da entidade adjudicante, relativamente à escolha dos procedimentos a seguir;
- c) Se se tratar da devolução de uma notificação, nos termos do auto, um Aviso de Receção, devidamente assinado, esta notificação é dada como entregue, encontrando-se em condições de ser comunicada à entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo, conforme os pontos seguintes.

Cláusula 36.^a

Notificação de Infração

- 1. O infrator é considerado notificado quando é obtida prova da notificação:
 - a) Para uma notificação via postal, por meio de carta ou aviso registado, 3 (três) dias após a data da assinatura do respetivo registo;
 - b) Para uma notificação via postal simples por meio de carta ou aviso, considera-se a data de expedição, acrescida de 5 (cinco) dias. Porém, se calhar num dia feriado ou de fim-de-semana, considera-se notificado no primeiro dia útil seguinte.
- 2. Este passo é obrigatório para comunicação do processo à entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo.

Cláusula 37.^a

Integração com entidade com competência para a instrução do processo

A solução deve incluir uma funcionalidade de integração com a entidade com capacidade legal para a instrução do processo, que permita:

- a) Comunicar àquela entidade sobre os processos em que existe prova de notificação;
- b) Comunicar pagamentos efetuados;
- c) Comunicar de forma digital (via SFTP) os autos/notificações nos termos do auto (interface a ser acordado e disponibilizado pela entidade competente com capacidade para a instrução do processo);
- d) Interface para correção dos dados dos autos rejeitados pela entidade competente com capacidade para a instrução do processo (apenas os campos por esta rejeitados);
- e) Pesquisa por Autos Aceites, Autos/ficheiro (totalidade dos autos), rejeitados pela entidade competente com capacidade para a instrução do processo, para obter listagens de controlo;
- f) Pesquisa para obter lista que permite aferir todos os autos rejeitados pela entidade competente com capacidade para a instrução do processo, com os respetivos erros identificados.

Cláusula 38.ª**Identificação voluntária presencial**

A solução deve permitir a identificação voluntária presencial, por exemplo, quando o infrator se dirige às instalações da entidade adjudicante para o efeito, tal como referido anteriormente, a possibilidade da inserção manual dos dados do infrator.

Cláusula 39.ª**Emissão, impressão do auto presencial ou da notificação presencial e certificação eletrónica**

1. Quando a identificação é feita de forma presencial, a solução a adquirir deve disponibilizar a possibilidade de gerar de forma direta o auto presencial (verificando-se normalmente na rua, aquando da presença do agente autuante) ou a notificação nos termos do auto presencial, assim como o respetivo auto (verificando-se normalmente aquando da identificação voluntária nas instalações da entidade adjudicante).
2. O auto presencial deverá poder ser de imediato impresso para assinatura, quer pelo agente autuante, quer pelo infrator.
3. A notificação também deverá poder ser de imediato impressa para assinatura, por parte do agente notificante e o auto deverá ficar disponível para certificação eletrónica, pelo agente que verificou a infração.
4. Após as assinaturas do auto presencial ou da notificação presencial, estas deverão ser de imediato, entregues ao infrator para que seja efetuado o pagamento.

Cláusula 40.ª**Pagamento**

1. A solução deve continuar a possibilitar a entrega imediata da notificação, com os restantes meios de pagamento, para pagamento posterior (dentro dos prazos definidos), ou a possibilidade de pagamento imediato, através do respetivo registo com recurso à plataforma disponibilizada para o efeito pela entidade adjudicante.
2. Na solução deve existir uma plataforma para o registo manual dos pagamentos presenciais (sendo que a gestão e controlo destes pagamentos, ficam a cargo da entidade adjudicante).
3. Estes pagamentos não deverão ser integrados automaticamente na solução a adquirir, se foram utilizados os meios de pagamentos disponíveis nas notificações.
4. Na solução deve existir a possibilidade de “Editar pagamento” e “Cancelar pagamento”, nos Avisos e nos Autos (mediante configuração e de acordo com critérios bem definidos).
5. A solução deve continuar integrada como uma plataforma de cobranças que permita:
 - a) Uma plataforma para gestão de ficheiros, nomeadamente, pesquisar ficheiros importados e exportados da solução, para a entidade competente com a capacidade legal para a instrução do processo e IRN, com a possibilidade de acompanhamento do respetivo estado;

- b) Gestão integrada dos meios de pagamento presenciais - cobrança postal e *PayShop*, cujas referências deverão ser geradas automaticamente, aquando da criação dos diferentes documentos suscetíveis de cobrança;
- c) Disponibilização de informação detalhada de forma unificada, sobre o documento pago (referência de pagamento), data e hora de pagamento e o meio de pagamento utilizado;
- d) O SLA previsto, desde que é efetuado o pagamento pelo utente, até à integração na solução, é de “D+2”.

Cláusula 41.^a

Estatísticas e “reporting”

A solução deve continuar a disponibilizar a possibilidade e pesquisa e exportação de relatório de informações relevantes para a gestão do processo e do serviço, nomeadamente, estatística receita (possível e realizada), expedições, evolução dos processos, pesquisas IRN, processos por estado, autos por estado e faturação.

Cláusula 42.^a

Gestão do processo

A solução deve possibilitar a integração com o Sistema de Indicadores de Gestão Operacional (da entidade adjudicante), para a disponibilização de dados obtidos na gestão das contraordenações, por forma a permitir a criação de um conjunto de indicadores de gestão, relativos a toda a atividade operacional, nomeadamente:

- a) Efetuar a alteração automática de estados, mediante ações efetuadas no sistema;
- b) Deve permitir a alteração manual do estado (apenas para casos específicos), com possibilidade de inserção, motivo e descrição;
- c) Deve permitir a consulta integral de processos (todos os dados que o constituem, incluindo o seu histórico);
- d) Deverá disponibilizar a possibilidade de pesquisa sobre elementos do processo;
- e) Deverá disponibilizar perfis de utilização, por exemplo: os utilizadores da loja apenas têm acesso de consulta;
- f) Registrar todos os acessos, incluindo pesquisas ou ações sem alteração de dados.

Cláusula 43.^a

Gestão documental

1. A solução deve disponibilizar a gestão completa do processo, designadamente:
 - a) Efetuar a alteração automática da situação/estado do processo, mediante ações levantadas por efeito do sistema;
 - b) Permitir a alteração manual da situação/estado do processo ou auto, com possibilidade de inserção de motivo e descrição;
 - c) Permitir a alteração integral de processos (todos os dados que os constituem, incluindo o seu histórico);

- d) Disponibilizar a possibilidade de pesquisa sobre elementos do processo ou auto;
 - e) Disponibilizar perfis de utilização;
 - f) Disponibilizar uma plataforma para gestão de utilizadores (mediante um perfil específico), permitindo ações específicas e controladas, relacionadas com a gestão de utilizadores, tais como, criar novo utilizador; editar utilizador; desbloquear acesso e fazer “reset password”.
2. A solução deve disponibilizar, de forma transparente, a gestão de todos os documentos em ficheiro “PDF”, gerados no âmbito dos processos de contraordenação - notificações, autos, cotas, retornos, sendo que aqueles documentos, devem ser devidamente classificados e armazenados no sistema.

Cláusula 44.^a

Garantia

A solução deve apresentar garantia contra quaisquer inconformidades, nomeadamente, erros e/ou anomalias face às características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei:

- a) A assistência técnica que permita uma operação contínua e efetiva;
- b) Acesso a recursos técnicos através de telefone e comunicação eletrónica para assistência na resolução de problemas técnicos e operacionais;
- c) Ajuda na identificação de problemas difíceis de reproduzir;
- d) Resolução de problemas em geral;
- e) O acesso a novos lançamentos;
- f) Todos os prazos indicados são contados em dias úteis.

Cláusula 45.^a

Integrações e outros serviços a contemplar sem custos adicionais

O adjudicatário deve disponibilizar, sem custos adicionais, os seguintes serviços e integrações com sistemas externos:

- a) Fornecimento, suporte e manutenção de “*webservices*” de integração com o sistema de indicadores de gestão operacional da entidade adjudicante;
- b) Disponibilidade da funcionalidade de comunicação digital dos autos/NTAS para a ANSR;
- c) Disponibilização da funcionalidade Super AFE – Pesquisa de Processos/Autos (matrículas reincidentes), para notificação presencial;
- d) Disponibilização da funcionalidade de criação, emissão e arquivo de faturas;
- e) Disponibilização das alterações aos modelos de notificação e fluxos de processos, por via das alterações à legislação, durante a vigência do contrato;
- f) Disponibilização de integração com sistema de gestão documental da entidade adjudicante;
- g) Serviços de manutenção corretiva e suporte a todo o “*software*” e integrações;

- h) Serviço de “*Hosting*” da solução para assegurar a modalidade de aluguer em regime de SAAS - “*software-as-a-service*”;
- i) Módulo de decisão da entidade competente com capacidade legal para a instrução do processo.

Cláusula 46.ª

Regime contraordenacional

1. Os serviços objeto do contrato deverão ser executados com a estrita observância do quadro legal em vigor dando cumprimento ao regime contraordenacional previsto no Código da Estrada e demais disposições legais e regulamentares aplicáveis;
2. As notificações dos termos do auto, as notificações de pedido de identificação de condutor e o auto de contraordenação deverão obedecer a todas as disposições legais em vigor;
3. A instrução e decisão administrativa dos processos de contraordenação serão tratados ao abrigo do Decreto-lei n.º 107/2018.

Cláusula 47.ª

Níveis de serviços

1. A prestação de serviços deve incluir o suporte prestado por uma equipa com o devido *know-how*, para o efeito e a evolução da Plataforma:
 - a) Manutenção e evolutiva, corretiva e preventiva;
 - b) Intervenções planeadas (de índole corretiva) a pedido da AMBIFARO, no sentido de corrigir quaisquer deficiências detetadas durante a prestação do serviço, sendo executadas fora do horário normal de atendimento da entidade adjudicante;
 - c) Serviços de apoio e suporte ao utilizador, deve ser assegurado no horário normal de atendimento: das 9:00h às 17:00h nos dias úteis da semana;
 - d) Disponibilidade da plataforma 24 horas/7 dias por semana/365 dias por ano;
 - e) O tempo de resposta para cada solicitação/ação na plataforma, não pode exceder os 60 (sessenta) segundos.
2. O incumprimento destes níveis de serviço, implica as penalidades previstas na Cláusula 10.ª do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 48ª

Verificação das especificações técnicas

1. No âmbito da proposta a apresentar, os concorrentes devem incluir uma demonstração do funcionamento do serviço com os respetivos dados de acesso, de forma a permitir à AMBIFARO – Gestão de Equipamentos Municipais, E.M. a verificação das especificações técnicas do serviço e os requisitos legais inerentes ao objeto do procedimento, de acordo com o estabelecido no presente caderno de encargos.

2. A impossibilidade de verificação ou eventual incumprimento das especificações técnicas e/ou requisitos legais inerentes, implica a exclusão da proposta.