CADERNO DE ENCARGOS

Proc. n.º 29/2022/DPO/SP

Ajuste direto para prestação de serviços de pagamentos com referências multibanco, mb way e cartões visa e mastercard

PARTE I

Artigo 1.º
Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré contratual que tem por objeto principal a prestação de serviços de pagamentos com referências multibanco, mb way e cartões visa e mastercard, nos termos e condições previstos neste caderno de encargos e legislação aplicável.

Cláusula 2.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) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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 pelo adjudicatário.

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 adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 3.º
Prazo de vigência do contrato

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento vigora pelo prazo de **2 (dois) anos**, contados do primeiro dia útil seguinte à data da celebração do contrato, e vigora até ao cumprimento integral das contraprestações decorrentes da celebração do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devem perdurar para além da cessação do mesmo.

2 - Os serviços adjudicados deverão ser prestados de acordo com as necessidades, cessando os efeitos do contrato, no entanto, com a verificação de uma das seguintes situações:

a) Utilização total do montante contratualizado;
b) Decorridos dois anos após o início de vigência do contrato.

Artigo 4.º
Preço base, preço contratual e descontos

1 - O preço base **estimado** para esta prestação de serviços é de **19.950,00**€, IVA excluído, sendo este o montante máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, nos termos previstos no n.º 1, artigo 47.º do Código dos Contratos Públicos (doravante, CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de janeiro, e alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017 de 31 de agosto e com as alterações introduzidas pela Lei n.º 30/2021 de 21 de maio.

2 - O valor indicado no número anterior constitui mera previsão para o período máximo de vigência do contrato (dois anos).

3 - O preço referido no número um terá que incluir todas as despesas inerentes à prestação do serviço, sem exceções.

4 - O prestador de serviços poderá aplicar descontos financeiros, que não previstos no

contrato, devendo os mesmos ser aplicados sobre a faturação mensal e creditados sobre a fatura do período a que se referem.

5 - Nos termos da alínea d), n.º 2, artigo 70.º do CCP, são excluídas as propostas cujos preços sejam superiores ao preço referido no n.º 1.º.

6 - A não utilização da totalidade do valor contratual não dá direito igualmente a qualquer indemnização, compensação ou reposição do equilíbrio financeiro do contrato, por eventual quebra de expectativas.

Artigo 5.º

Condições de Pagamento

1 - Sem prejuízo dos requisitos exigidos na legislação fiscal no âmbito da execução dos contratos públicos, bem como, do disposto, transitoriamente no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017 de 31 de agosto, o adjudicatário deverá, nos termos do disposto no artigo 299.º-B do CCP, emitir faturas eletrónicas as quais devem conter imperativamente os seguintes elementos, sempre que aplicáveis:

a) Identificação do processo e da fatura;
b) Período de faturação;
c) Informações sobre o adjudicatário;
d) Informações sobre a entidade adjudicante;
e) Informações sobre a entidade beneficiária se distinta da anterior;
f) Informações sobre o representante fiscal do adjudicatário;
g) Referência do contrato;
h) Condições de entrega;
i) Instruções de pagamento;
j) Informações sobre ajustamentos e encargos;
k) Informações sobre as rubricas da fatura;
l) Totais da fatura.

2 - A faturação será mensal, sendo que a fatura deverá ser emitida no final do mês a que

respeita, mediante a efetiva prestação do serviço e de acordo com os preços unitários propostos pelo concorrente.

3 - O pagamento da fatura será efetuado no prazo máximo de 60 dias após receção e validação do Município de Arouca.

Artigo 6.º

Obrigações do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

a) Garantir a qualidade da prestação do serviço conforme os requisitos técnicos e níveis de serviço definidos neste caderno de encargos e demais documentos contratuais;
b) Prestar os serviços de pagamentos com referências multibanco, mb way e cartões visa e mastercard, conforme definido nos requisitos técnicos e funcionais definidos no presente Caderno de Encargos, bem como demais documentos contratuais;
c) Comunicar, antecipadamente, ao Município de Arouca os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço objeto do presente procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
d) Não alterar as condições da presente prestação de serviço sem prévia autorização do Município de Arouca;
e) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que a prestação de serviço é prestada, ministrando todos os esclarecimentos que se justifiquem, no prazo indicado pelo Município de Arouca;
f) Não ceder a sua posição contratual, sem autorização prévia da entidade adjudicante;
g) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, que altere designadamente a sua denominação social, os seus representantes legais, com relevância para a prestação dos serviços e para a execução contratual;
h) Comunicar ao Município de Arouca a nomeação do gestor de serviços responsável pelo

contrato e quaisquer alterações relativamente ao mesmo.

2 - A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos 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.

Artigo 7.º

Conformidade de execução dos serviços

1 - Os serviços objeto do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento, devem ser executados conforme os requisitos técnicos e níveis de serviço definidos pelas melhores técnicas e boas práticas para a execução destes trabalhos.

2 - O prestador do serviço será responsável perante o Município de Arouca por qualquer discrepância, vícios, inaptidão ou má execução dos serviços prestados, e pela inobservância das caraterísticas, especificações e requisitos técnicos previstos nas cláusulas técnicas ao presente caderno de encargos, que venham a ocorrer no momento da execução dos trabalhos.

3 - No caso previsto no número anterior, o prestador do serviço deverá proceder, à sua custa e segundo as indicações de prazo e modo que forem determinadas pelo Município aos trabalhos necessários para repor a conformidade dos serviços contratualizados e o cumprimento das exigências legais e das caraterísticas, especificações e requisitos técnicos exigidos.

4 - Após a realização dos novos trabalhos, no prazo respetivo, a entidade adjudicante procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos da cláusula seguinte.

Artigo 8.º

Verificações e testes

1 - Iniciada a prestação de serviços objeto do contrato, o Município de Arouca, por si só ou

através de terceiro por este designado, procede, à verificação quantitativa e qualitativa, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às caraterísticas, especificações e requisitos técnicos constantes do presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei e no contrato.

2 - Durante a fase realização de análise, o prestador de serviços deve prestar à entidade adjudicante toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.

3 - Depois de realizada a verificação a que se referem os números anteriores, o Município de Arouca, comunica, por escrito, ao prestador de serviços todas as eventuais irregularidades e desconformidades detetadas.

4 - O prestador de serviços dispõe do prazo de 3 (três) dias úteis a contar da comunicação referida no ponto anterior, para proceder ao suprimento e correção das irregularidades e desconformidades apresentadas.

5 - A aceitação tácita não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos serviços objeto do contrato com as exigências legais ou com as caraterísticas, especificações e requisitos técnicos previstos no presente caderno de encargos, que se venham a verificar em momento posterior, e que não eram razoavelmente possíveis de detetar aquando da inspeção.

Artigo 9.º

Sigilo e confidencialidade

1 - O prestador de serviços 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 com a execução do contrato.

2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado, direta e exclusivamente, à execução do contrato.

3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

4 - O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 1 (um) ano a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do Contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Artigo 10.º

Força maior

1 - Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário

de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte, devendo-se de igual modo informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

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.

Artigo 11.º

Resolução por parte do Município de Arouca

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode rescindir o contrato, a título sancionatório, assistindo-lhe ainda o direito a ser indemnizada pelos prejuízos sofridos, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos, os quais configuram incumprimento definitivo do contrato:

a) Falhas no fornecimento de serviços que ponham em causa a continuidade do serviço público;

b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do Contrato;

c) Comprovada má execução da prestação do serviço, quando este revelar perfil ou

postura inadequadas ao exercício da mesma;

d) Ocorrência de qualquer circunstância que leve à perda da confiança entre si e o adjudicatário

e) Indisponibilidade de acesso à rede, num local, por um período de tempo contínuo igual ou superior a 48 horas;

f) Quando o adjudicatário se encontre em alguma das situações previstas no artigo 55º do CCP.

2 - O direito de resolução referido no n.º 1 exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços, com a indicação do fundamento da resolução, e não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, a menos que tal seja determinado pelo contraente público, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, e não lhe conferindo direito a qualquer indemnização.

Cláusula 12

Execução do contrato

1 - As situações constituídas entre as partes devem ser exercidas e cumpridas de boa fé e em conformidade com os ditames do interesse público, nos termos da lei.

2 - Sem prejuízo do disposto em matéria de cessão da posição contratual e de subcontratação, incumbe ao adjudicatário a exata e pontual execução das prestações contratuais, em cumprimento do convencionado, não podendo este transmitir a terceiros as responsabilidades assumidas perante a entidade adjudicante.

3 - As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato.

4 - O adjudicatário deve prestar à entidade adjudicante todas as informações que este lhe solicitar e que sejam necessárias à fiscalização do modo de execução do contrato, devendo esta, por sua vez, satisfazer os pedidos de informação formulados por aquele.

Cláusula 13.ª

Incumprimento do contrato

1 - No caso do adjudicatário não cumprir de forma exata e pontual as obrigações contratuais ou parte delas por facto que lhe seja imputável, deve a entidade adjudicante notifica-lo para cumprir dentro de um prazo razoável, salvo quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou a entidade adjudicante tenha perdido o interesse na prestação.

2 - Mantendo-se a situação de incumprimento após o decurso do prazo referido no número anterior, a entidade adjudicante pode optar pela efetivação das prestações de natureza fungível em falta, diretamente ou por intermédio de terceiro, ou resolver o contrato com fundamento em incumprimento definitivo, nos termos previstos no CCP.

Cláusula 14.ª

Extinção do contrato

São causas de extinção do contrato, nos termos e casos previstos no CCP:

a) O cumprimento, a impossibilidade definitiva e todas as demais causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;
b) A revogação por acordo entre as partes;
c) A resolução, por via de decisão judicial ou arbitral ou por decisão da entidade adjudicante, nos termos previstos no CCP, designadamente a título sancionatório ou por razões de interesse público.

Cláusula 15.ª

Comunicações

1 - As comunicações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, e efetuadas através de

correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

2 - Para efeito do disposto no número anterior devem as partes identificar no contrato as informações de contacto dos respetivos representantes, designadamente o endereço eletrónico, o número de telecópia e o endereço postal.

3 - Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

4 - À data das notificações e comunicações é aplicável o artigo 469.º do CCP.

Cláusula 16.ª

Proteção de dados pessoais

1 - Todos os titulares de dados têm direito a apresentar reclamação se considerarem que o tratamento dos dados pessoais que lhe diga respeito viola o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados constante do diploma n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/04/2016.

2 – Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, a reclamação referida no número anterior é apresentada a uma autoridade de controlo, em especial no Estado-Membro da residência habitual do titular dos dados, do seu local de trabalho ou do local onde foi alegadamente praticada a infração.

3 - O adjudicatário 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 pelo Município, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pelo Município.

4 – O responsável pelo tratamento dos dados ou o subcontratante, conforme os casos, fica isento de responsabilidade se provar que não é de modo algum responsável pelo evento que deu origem aos danos.

5 - A obrigação de sigilo prevista na presente cláusula mantém-se mesmo após a

cessação do presente contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

6 – Em tudo o mais aqui não expressamente previsto quanto ao tratamento de dados pessoais, e tratamento deles por conta de outrem, aplicar-se-ão as regras supletivas do RGPD e da legislação nacional atinente.

Cláusula 17.ª

Gestor do contrato

Para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, como gestor do contrato, é designado o Sr. Paulo Jorge da Silva Oliveira, assistente técnico da Divisão de Recursos Humanos e Expediente, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste contrato.

Cláusula 18.ª

Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime previsto na Lei das Comunicações Eletrónicas, no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2018 de 29 de janeiro, com as alterações que entretanto lhe foram introduzidas, designadamente pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017 de 31 de agosto que o republicou e com as alterações introduzidas pela Lei nº 30/2021 de 21 de maio, na sua atual redação e demais legislação aplicável.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. Requisitos Gerais

- Suporte dos métodos de pagamento Referência MULTIBANCO, MB WAY e VISA, MASTERCARD (crédito e débito).
- Plataforma com suporte aos canais e-commerce, em ambiente web, mobile e app.
- Efetuar vários reembolsos parciais sobre a mesma transação, até atingir o valor da mesma.
- Adaptar minimamente a página de pagamento disponibilizada pelo prestador de serviços, com os dados da entidade adjudicatária.
- A plataforma deve ser bilingue, sendo o português e o inglês idiomas obrigatórios.

2. Requisitos de Backoffice, Usabilidade e Reporting

O backoffice deve ser único para todos os sistemas de pagamento.

- Apresentação da informação na plataforma, no backoffice, reporting e consultas disponibilizadas deve ser facilmente identificável, através de por exemplo um identificador único da transação comum entre os sistemas da entidade adjudicatária e a plataforma.
- A informação no backoffice bem como o reporting e consultas disponibilizadas deve prever a separação dos dados por canal de origem de venda e meios de pagamento.
- O backoffice deve permitir a visualização das transações realizadas ao longo do tempo e devidamente caracterizadas
- O backoffice deve permitir realizar operações de reembolso total ou parcial.
- O backoffice deve permitir consulta por critérios vários selecionados individualmente ou em simultaneidade total ou parcial (como por exemplo seleção do período temporal pretendido, a conjugação com outros critérios de pesquisa, nomeadamente meio de pagamento, valor e estado da transação).

- O backoffice deve permitir impressão de relatórios e de exportação do resultado das consultas (formatos PDF, Excel e XML)
- O backoffice deve permitir consulta e reporte sobre as transações realizadas com e sem sucesso, com motivo de falha, pelo período nunca inferior a 2 anos,
- O backoffice deve permitir consulta e reporte detalhado num período temporal definido.

3. Requisitos de Segurança

- O sistema deve ter soluções de prevenção anti-fraude com garantia de procedimentos de deteção e controlo de fraude, phishing ou roubo de identidade, para minimização da ocorrência destas situações.
- Sistema certificado pelo padrão PCI DSS na versão em vigor em cada momento
- Transações seguras através nomeadamente dos serviços 3D Secure.
- A solução apresentada deverá implementar mecanismos que assegurem a encriptação da informação durante o seu transporte e armazenamento. Deverão ser identificadas e apresentadas todas as certificações de segurança implementadas.
- Disaster Recovery - A plataforma do fornecedor de suporte à solução deve garantir mecanismos de Disaster Recovery com um RPO (Recovery Point Objective) máximo de 24 horas e RTO (Recovery Time Objective) máximo de 41 horas

4. Requisitos Técnicos e de Performance

- A plataforma do fornecedor deverá garantir tempos de resposta / latência da aplicação desde que o pagamento é realizado pelo cliente e é devolvida a mensagem de conclusão do mesmo, inferiores a 1 segundo.
- Ambiente de testes igual ao de produção com disponibilidade total para todos os métodos de pagamento e serviços contratados.
- A solução disponibilizada deve permitir sistema de pagamentos por tokenização.
- O sistema deve retornar mensagens explícitas, precisas, adequadas e ajustadas à

situação de sucesso/insucesso ou falha de cada transação.

- Fornecimento de SDK's para integração em aplicações móveis ou outra forma de integração que permita o correto funcionamento em ambientes mobile.

5. Requisitos de Facilidade de Implementação

- O software de integração fornecido deve ter um fluxo de integração simples e único para todos os meios de pagamento
- A Plataforma e respetiva integração devem permitir a expansão dos métodos de pagamento em adição aos inicialmente implementados sem desenvolvimentos adicionais ou com desenvolvimentos mínimos.
- A Plataforma e respetiva integração devem permitir a expansão para outros canais digitais de forma rápida e coerente com os restantes
- O software de integração deve ter um fluxo de integração simples e único para todos os meios de pagamento
- Todos os serviços de apoio deverão estar localizados em Portugal e ser prestados em língua portuguesa.
- Permitir a realização de uma cobrança previamente autorizada pelo cliente, permitido automatizar o processo para que seja realizado periodicamente

Arouca, 02 Junho de 2022.

ANTÓNIO MANUEL DUARTE SILVA

Assinado de forma digital por ANTÓNIO MANUEL DUARTE SILVA
Dados: 2022.06.02 14:35:09 +01'00'