

AD.10.2022

CADERNO DE ENCARGOS

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS INFORMÁTICOS PARA GESTÃO COMERCIAL DAS FUNÇÕES ÁGUAS,
SANEAMENTO E RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM REGIME
ASP – APPLICATION SERVICE PROVIDER**

PARTE I DISPOSIÇÕES GERAIS E CONTRATUAIS

CAPÍTULO I

CLÁUSULAS GERAIS

Cláusula 1ª

Âmbito do caderno de encargos

O presente Caderno de Encargos contém as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, e compreende as condições jurídicas e técnicas para a ***aquisição de serviços informáticos para gestão comercial das funções Águas, Saneamento e Resíduos Sólidos Urbanos em prestação de serviços em regime ASP – Application Service Provider.***

CAPÍTULO II

CLÁUSULAS JURÍDICAS

SECÇÃO I DO CONTRATO

Cláusula 2ª

Objeto e Preço Base

1. O objeto do contrato consiste, de acordo com o caderno de encargos e especificações técnicas, na aquisição de ***serviços informáticos para gestão comercial das funções Águas, Saneamento e Resíduos Sólidos Urbanos em prestação de serviços em regime ASP – Application Service Provider.***
2. O preço base do presente procedimento é de **€ 19.500,00 (dezanove mil e quinhentos euros)**, ao qual acrescerá IVA à taxa legal em vigor.
3. O preço a pagar pela prestação de serviços objeto do contrato será o valor apresentado na proposta do concorrente.

Cláusula 3ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar é reduzido a escrito, e integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das 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 pelo adjudicatário.
- 3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº 2 e entre o clausulado do contrato e os seus anexos, prevalecem os primeiros, de acordo com a ordem aí estabelecida, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no art. 99º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no art. 101º desse mesmo diploma legal.
- 4. Caso falte algum dos elementos essenciais referidos nas alíneas a) a j) do n.º 1 do art.º 96º do Código dos Contratos Públicos, este é nulo, salvo se os mesmos constarem dos documentos identificados no nº 2 do mesmo artigo.

Cláusula 4ª

Local da prestação de serviços

A prestação de serviços objeto do contrato será efetuada na sede da AQUANENA.

Cláusula 5ª

Duração do contrato

A prestação de serviços objeto do contrato terá a duração de 24 meses com início no dia 01 de Julho de 2022 e termo a 30 de Junho de 2024.

Cláusula 6ª

Atualizações jurídico-comerciais

- 1. O Adjudicatário deve comunicar à AQUANENA, qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, e que altere, designadamente:
 - a) Os poderes de representação dos seus mandatários no contrato;
 - b) A sua denominação e sede social;
 - c) A sua situação jurídica;
 - d) A sua situação comercial.
- 2. O Adjudicatário obriga-se, durante a vigência do contrato, a manter regularizadas as obrigações fiscais para com o Estado Português e as obrigações contributivas no âmbito do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social Português.

Cláusula 7ª

Alterações contratuais

- 1. Qualquer alteração ao contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambas as partes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
- 2. A parte interessada na alteração contratual deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção com uma antecedência de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida essa alteração.
- 3. O contrato pode ser alterado por:
 - a. Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;

- b. Decisão judicial ou arbitral;
 - c. Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação dos aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 8ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1. A subcontratação pelo cocontratante e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.
2. No decurso da execução do contrato, a entidade adjudicante pode, mediante pedido fundamentado do adjudicatário, autorizar a subcontratação e a cessão da correspondente posição contratual.
3. Para efeitos de autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo subcontratado ou pelo cessionário, toda a documentação exigida ao adjudicatário nos termos do contrato, do caderno de encargos, do programa do procedimento e demais documentos contratuais.
4. A entidade adjudicante apreciará, designadamente, se o subcontratado e o cessionário tem as capacidades técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato, bem como, se os bens a fornecer correspondem às características exigidas.

SECÇÃO II

DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Cláusula 9ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1. Prestar serviços informáticos para gestão comercial das funções “águas, saneamento e resíduos sólidos urbanos” no que respeita a manutenção, operação e hosting dos seguintes serviços:
 - a) Suite aplicacional AQUAmatrix;
 - b) Consultoria em processos comerciais;
 - c) Mobilidade de clientes finais “MyAQUA”.
2. A prestação de serviços compreende o desenvolvimento, implementação e disponibilidade de exploração de uma solução de gestão comercial para as funções “águas, saneamento e resíduos sólidos urbanos” em modelo de prestação de serviços em regime ASP, para um universo estimado de 7400 clientes ativos e englobará:
 - a) Acesso a novas funcionalidades operativas associadas à mobilidade, ao nível dos processos de ligação de redes prediais e urbanização, recolha de leituras e informação dos locais de abastecimento e ainda ordens de serviço;
 - b) Enriquecimento da informação estratégica, operacional e tática para dar resposta a níveis de sofisticação, especialização e profissionalização crescentes, em linha com as orientações definidas para o setor e antecipando os requisitos do regulador;
 - c) Customização da solução com flexibilidade de parametrização em função das necessidades da AQUANENA;

- d) A solução a disponibilizar deverá ter um módulo de análise e decisão – Business Intelligence;
 - e) A solução a disponibilizar deverá possuir Web Services do balcão digital para a integração WEB SERVER da AQUANENA, por forma a permitir a integração do WEB SERVER com o AQUAMATRIX;
 - f) A solução a disponibilizar deverá ter mobilidade integrada, ex. PDA's (equipamentos a fornecer pela AQUANENA);
 - g) A solução a disponibilizar deverá disponibilizar interfaces incluídos no pacote base (ERP, GIS, gestão de ativos, telemetria, gestão documental, etc.);
 - h) A faturação deve ser de base diária permitindo ciclos mensais, bimestrais, semestrais e anuais;
 - i) A solução a desenvolver e implementar deverá evidenciar elevado desempenho nos seguintes domínios:
 - Na gestão da comunicação com o cliente;
 - Na gestão de contas de cliente;
 - Na flexibilidade de adaptação a modelos de preços dinâmicos;
 - Na parametrização de diferenciados ciclos de faturação;
 - Na disponibilização de relatórios de apoio à decisão.
 - j) A solução a disponibilizar deverá ter elevado grau de interoperabilidade com ferramentas dos diversos sistemas de informação da AQUANENA, de relacionamento com o cliente, em concreto ERP, Balcão Único, Espaço do Cidadão, ou portais;
 - k) Esta interoperabilidade deverá ser garantida e estar incluída no serviço a contratar;
 - l) A remuneração do prestador de serviços far-se-á por cliente ativo na solução de gestão comercial, sendo o universo de clientes municipais estimado em 7400 ativos;
 - m) A solução deverá estar em uptime (disponível em funcionamento) obrigatoriamente entre os períodos das 7h00 às 24h00 de todos os dias;
 - n) Deverá ser garantida a formação aos utilizadores da aplicação, bem como aos administradores da mesma, onde se consideram os administradores e trabalhadores da AQUANENA;
 - o) A solução deverá permitir o acesso via ODBC à base de dados;
 - p) A solução deverá permitir solucionar questões suscitadas no helpdesk no período máximo de 24 horas;
 - q) A solução deverá funcionar em regime ASP, sendo encargo do prestador de serviços o que respeita a hardware, infraestruturas, back-ups ou garantia de disponibilidade de serviço.
3. No âmbito da manutenção da suite AQUAmatrix estão incluídos os seguintes serviços:
- Apoio na resolução de problemas/anomalias decorrentes da utilização do AQUAmatrix;
 - Manutenções adaptativas, nomeadamente, melhoramentos a serem efetuados nos módulos.
4. A prestação de serviços inclui novas funcionalidades e ou desenvolvimentos efetuados nos módulos AQUAbase, AQUAmob, AQUAdata, AQUAweb e AQUAreporting, sendo que qualquer outra nova funcionalidade ou desenvolvimento específico para a AQUANENA será alvo de análise conjunta.
5. No âmbito dos serviços de operação AQUAmatrix estão considerados:
- Emissão de faturação;
 - Criação de ficheiros de finishing de faturas e cartas;

- Controlo de cobranças;
 - Integração de ficheiros de cobranças SIBS e CTT;
 - Parciais de fecho de mês;
 - Fecho de mês de vendas;
 - Saldos dos clientes;
 - Gestão de créditos;
 - Serviços faturados e integração contabilística.
6. O prestador de serviços deverá garantir da parte do AQUAmatrix um serviço de helpdesk nos dias úteis com horário das 8h00 às 20h00 e aos sábados e feriados de Lisboa um número de contacto para reporte de anomalias, pedidos de ficheiros de dados em bruto e afinações de dados às novas funcionalidades ou desenvolvimentos efetuados nos módulos.
7. A prestação de serviços inclui o hosting de toda a suite AQUAmatrix no datacenter da EPAL, estando assegurados os seguintes itens:
- Hardware;
 - Software base (Oracle/Microsoft) com respetivas manutenções e atualizações;
 - Backups diários;
 - Disaster recovery de solução.
8. Os serviços incluem 25 dias de consultoria por parte do prestador de serviços em processos comerciais, nas instalações da AQUANENA com todos os custos logísticos associados.
9. Os serviços integram o sistema de mobilidade de clientes finais “MyAQUA”, aplicação preparada para sistemas Android (versão 7.0 ou superior) e iPhone (versão iOS 9.0 ou superior).

Cláusula 10ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a AQUANENA pagará ao cocontratante o preço constante da proposta adjudicada, ao qual acrescerá IVA à taxa legal 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 AQUANENA.
3. O preço a que se refere o número 1 será pago nos termos e condições previstas na cláusula 11ª deste caderno de encargos.

Cláusula 11ª

Condições de pagamento

1. A quantia a pagar pela AQUANENA, em 24 mensalidades, deve ser paga no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
2. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no final de cada mês.
3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam e o número do respetivo contrato, que corresponderá à referência do procedimento, sob pena da sua devolução.

4. Em caso de discordância por parte da AQUANENA quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. As faturas poderão revestir a forma eletrónica, devendo, nesse caso, ser remetidas à AQUANENA através de transmissão eletrónica de dados para o endereço eletrónico geral@aquanena.pt.

CAPÍTULO III

CLÁUSULAS PENAIS

SECÇÃO I

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 12ª

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade, se por caso fortuito ou de força maior, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. A parte que invocar caso fortuito ou de força maior, nomeadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, como o atual surto de doença por coronavírus (SARS-CoV-2 - agente causal da COVID-19), denominado COVID-19, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, bem como qualquer outro motivo devidamente fundamentado e comprovado, deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 13ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AQUANENA pode proceder à retenção de 10% do valor do pagamento a efetuar - sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral -, para satisfação do cumprimento defeituoso ou do incumprimento definitivo das obrigações contratuais ou legais que seja imputável ao cocontratante, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento imputável ao cocontratante, a AQUANENA pode exigir-lhe o pagamento de uma pena pecuniária de até 20% do valor do contrato a celebrar.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias retidas ao cocontratante ao abrigo do número 1 relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AQUANENA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências advenientes desse incumprimento.

5. A AQUANENA pode compensar os pagamentos por si devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias aplicadas ao cocontratante nos termos da presente cláusula.
6. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do direito a resolver o contrato.
7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a AQUANENA exija ao cocontratante o pagamento de uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14ª

Resolução pela AQUANENA

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a AQUANENA, pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, nomeadamente por atraso na conclusão dos serviços.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante comunicação escrita enviada ao cocontratante.

Cláusula 15ª

Resolução por parte do Prestador de Serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços 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, excluindo juros.
2. Nos casos previstos no nº 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à AQUANENA, que produzirá efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 16ª

Exercício do direito de resolução

O exercício do direito de resolução terá lugar, mediante comunicação por carta registada com aviso de receção, dirigida à contraparte, da qual conste a identificação do incumprimento contratual definitivo em causa, nos **30 dias** subsequentes à verificação do facto justificativo do direito.

CAPÍTULO IV

RETENÇÃO DE PAGAMENTOS E SEGUROS

Cláusula 17ª

Para Cumprimento das Obrigações Legais e Contratuais

Para garantir o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais pode a entidade adjudicante proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar, nos termos do nº 3 do art. 88º do CCP.

Cláusula 18ª

Seguros

1. É da responsabilidade do cocontratante prestador de serviços:
 - a) Através da celebração de contrato de seguro de responsabilidade civil contratual, assegurar a cobertura dos riscos e danos direta ou indiretamente emergentes da sua atuação no âmbito da prestação de serviços;
 - b) Através da celebração de contrato de seguro de acidentes de trabalho, assegurar a cobertura dos meios humanos afetos ao cumprimento do contrato;
 - c) Através de contrato de seguro de responsabilidade civil automóvel, assegurar as viaturas necessárias ao cumprimento do contrato.
2. A AQUANENA pode, sempre que o entender conveniente, exigir a apresentação de prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o cocontratante fornecê-la no prazo de 15 (quinze) dias.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 19ª

Gestor do contrato

Nos termos do disposto no art. 290º-A do Código dos Contratos Públicos, será designado um Gestor do contrato, ao qual caberá o acompanhamento permanente da execução do mesmo.

Cláusula 20ª

Notificações e Comunicações

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 Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 21ª

Dever de Sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à AQUANENA e outros intervenientes no processo, 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 sequer 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 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.

Cláusula 22ª

Prazo do dever de sigilo

1. O cocontratante deve prestar ao contraente público todas as informações que este lhe solicitar e que sejam necessárias à fiscalização do modo de execução do contrato, devendo o contraente público satisfazer os pedidos de informação formulados pelo cocontratante e que respeitem a elementos técnicos na sua posse cujo conhecimento se mostre necessário à execução do contrato.
2. Salvo quando, por força do contrato, caiba ao cocontratante o exercício de poderes públicos, compete exclusivamente ao contraente público a satisfação do direito à informação por parte de particulares sobre o teor do contrato e quaisquer aspetos da respetiva execução.
3. O contraente público e o cocontratante guardam sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei às quais tenham acesso por força da execução do contrato.

Cláusula 23ª

Proteção de dados pessoais

1. Todos os dados pessoais recolhidos ou que o fornecedor tenha acesso, são para uso exclusivo no âmbito da execução do contrato.
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 execução do respetivo contrato a celebrar.
4. Os dados pessoais são para uso pelos serviços do fornecedor, que executem tarefas relacionadas com o procedimento contratual em causa.
5. Os dados pessoais a que o fornecedor tenha acesso serão conservados apenas pelo período fixado por Lei para os mesmos.
6. O adjudicatário, na qualidade de subcontratante, respeita as condições relativas à utilização de dados pessoais a que tenha 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 24ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha que pagar seja a que título for.

Cláusula 25ª

Legislação em vigor

O adjudicatário obriga-se a respeitar as disposições prescritas na legislação em vigor para todo o território nacional, e aplicável à execução do contrato, e a suportar as consequências do seu não cumprimento.

Cláusula 26ª

Casos Omissos

Em tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime previsto no *Código dos Contratos Públicos* (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de Janeiro, na sua redação atual.

Cláusula 27ª

Foro Competente

Para todas as questões emergentes da aquisição será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Leiria com expressa renúncia a qualquer outro.