

CADERNO DE ENCARGOS

CP/01/2022- Aquisição de serviços de Rede Fixa de Voz e de Rede Fixa de Dados, Serviços de Voz Móvel e Serviço de Marketing Automation

Ordem dos Psicólogos Portugueses

Cláusula 1.ª

(Objecto do contrato)

Pretende-se a aquisição dos seguintes serviços:

1. Aquisição de serviços de Rede Fixa de Voz e de Rede Fixa de Dados:

- 1.1) Solução de Rede de Dados e Voz Fixos: Criação de uma infra-estrutura VPN MPLS de forma a interligar a Sede com as Delegações para tráfego de dados e voz, com Internet centralizada na Sede.
- 1.2) Solução de SIP Trunk suportada em fibra óptica para ligação da central telefónica na Sede da Ordem dos Psicólogos Portugueses à rede do operador/pública através de uma conectividade IP.

2. Aquisição de serviços de Voz Móvel:

2.1) O objecto do contrato é para aquisição de serviços de VPN – Redes Privadas de Voz e Dados Móveis. A necessidade de definição de contas VPN corresponde à necessidade de imputação de custos a centros de custo distintos da Ordem dos Psicólogos Portugueses, a saber, a sede nacional e as cinco delegações regionais.

Pretende-se que o serviço a propor possibilite a integração com o nosso serviço fixo.

2.2) O serviço VPN – Redes Privadas de Voz e Dados Móveis.

Com Controlo de Custos deve assentar nas seguintes variáveis:

a) Plafond mensal de minutos e dados móveis, a que corresponde um número de minutos/sms e dados, atribuídos mensalmente por cartão e utilizáveis apenas nas chamadas elegíveis de acordo com a tipologia de tráfego a contratar.

3. Aquisição de Serviço de Marketing Automation:

A proposta deve apresentar a mensalidade base agregada associada à componente de email e SMS, devendo ser apresentado o custo de setup e de formação em modalidade one-shot segregada da mensalidade base. O custo por SMS extra-plafond deve ser apresentado separadamente. A faturação da componente de SMS deverá ser correspondente aos consumos de SMS efetuados/enviados no mês a que dizem respeito e incidirá nos envios efetuados/realizados, independentemente da receção dos mesmos pelos destinatários. Na mensalidade base deve estar incluído um plafond para o envio de 32.000 SMS para destinos nacionais, mensalidade que terá sempre esta componente fixa quer sejam

Ordem dos Psicólogos Portugueses

consumidos ou não todos os SMS do plafond. Deverá existir uma componente variável a adicionar à mensalidade indicada e que diz respeito aos SMS enviados após ter sido consumido todo o plafond no mês a que diz respeito, e cuja faturação será à unidade SMS ao preço unitário a propor pela entidade adjudicante.

Cláusula 2.ª

(Especificidades do Contrato)

1. Relativamente à aquisição de serviços Rede Fixa de Voz e de Rede Fixa de Dados:

Tendo em conta as necessidades da Ordem dos Psicólogos Portugueses serão necessários os serviços com os requisitos descritos a seguir:

1.1. Solução de Rede de Dados e Voz Fixos:

- 1.1.1. Criação de uma VPN MPLS Corporativa de forma a interligar a Sede com as Delegações para tráfego de dados e voz corporativos. Os circuitos de ligação devem ter o débito garantido e suportados em fibra óptica.
- 1.1.2. A ligação da Sede à VPN Corporativa deve ter um débito de 100/100 Mbps, devendo suportar QoS para tratar de forma diferenciada o tráfego de dados do tráfego de voz. A ligação de cada Delegação à VPN Corporativa deve ter um débito de 25/25 Mbps, devendo suportar QoS para tratar de forma diferenciada o tráfego de dados do tráfego de voz.
- 1.1.3. Criação de uma VPN MPLS Guest distinta da VPN Corporativa de forma a interligar a Sede com as Delegações para tráfego de Internet de entidades externas à OPP. Os circuitos de ligação devem ter o débito garantido e suportados em fibra óptica.
- 1.1.4. A ligação da Sede à VPN Guest deve ter um débito de 50/50 Mbps. A ligação de cada Delegação à VPN Guest deve ter um débito de 10/10 Mbps
- 1.1.5. O acesso à Internet da OPP deve ser centralizado na Sede, devendo ter um débito garantido de 100/100 Mbps.
- 1.1.6. Devem ser fornecidos os respectivos routers de acesso com serviços de operação, manutenção e gestão em regime 24x7.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

1.1.7. Para a Delegação Sul e Coimbra deve ser considerado o fornecimento de um Access Point adicional para garantir uma melhor cobertura WiFi, com serviços de operação, manutenção e gestão em regime 9x5.

1.2. Solução de SIP Trunk:

- 1.2.1. A solução proposta deve ser suportada em fibra óptica para ligação da central telefónica na Sede da Ordem dos Psicólogos Portugueses à rede do operador/pública através de uma conectividade IP.
- 1.2.2. Esta ligação deve permitir a entrega e receção de tráfego de voz, com numeração geográfica. A ligação deve suportar 30 canais de voz simultâneos.
- 1.2.3. O serviço deve incluir um tarifário de voz com chamadas incluídas para destinos fixos e móveis nacionais.
- 1.2.4. O serviço proposto deve permitir a integração com os serviços de Rede Móvel que também constam deste procedimento. Ou seja, deve ser possível a realização de chamadas On-net entre os telefones fixos e móveis nos dois sentidos sem custos e com a possibilidade de utilização de numeração curta.
- 1.3. A lista das moradas a contemplar na proposta consta do Anexo I ao presente Caderno de Encargos que do mesmo faz parte integrante.
- 1.4. A disponibilidade da rede referida anteriormente, tem de ser assegurada no mínimo com um grau de disponibilidade de 99,8% Mensal.
- 1.5. Os tempos máximos de reparação, tem de ser assegurados em 4 Horas.

2. Relativamente à aquisição de serviços de Voz Móvel:

- 2.1. Disponibilização de 60 cartões pós-pagos, com plafond de 5000 minutos/sms para o operador móveis/redes fixas + 2000 minutos/sms outras redes fixas e móveis; plafond de 15GB por cartão para os 60 cartões.
- 2.2. Possibilidade de os colaboradores da Ordem dos Psicólogos Portugueses poderem comunicar entre eles a custo 0€ (zero euros) entre fixo e móvel da Ordem dos Psicólogos e, sem descontar ao plafond contratado de minutos/sms, quer estejam no escritório ou em mobilidade, utilizando números abreviados.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

- 2.3. . O adjudicatário disponibiliza os equipamentos terminais desbloqueados e/ou os acessórios necessários, com possibilidade de os mesmos serem adquiridos no final do período de vinculação.
- 2.4. Disponibilização de um plafond de 9.000,00€ para aquisição de equipamentos por parte da OPP.

3. Aquisição de serviço Marketing Automation:

A entidade adjudicatária deverá fornecer uma solução de Marketing Automation na ótica de uma prestação de um serviço pelo prazo contratual definido que cumpra os seguintes requisitos específicos:

- Solução Marketing Automation “As a Service” que inclua uma Componente de Email com capacidade de envio sem limite de Emails;
- A base de dados de contactos deverá suportar até 50.000 contactos únicos (endereços de e-mail);
- A plataforma de suporte à solução a disponibilizar deverá ter capacidade de envio na ordem dos 50.000 Emails por hora para uso pela entidade adjudicante;
- A mesma solução a propor deverá contemplar uma capacidade de envio de SMS/Smart SMS com destino a redes nacionais portuguesas (redes Móveis/ Fixas). com plafond mensal de 32.000 SMS (receção não incluída). O envio para redes internacionais não está previsto;
- A solução proposta deverá ainda contemplar:
 - O setup necessário para:
 - Apoio inicial à configuração de conta;
 - Suporte inicial dedicado de account dedicado ao setup;
 - Suporte remoto pós venda;
 - Apoio à sincronização bidirecional (ex: carregamento de contactos) através de API de plataforma a disponibilizar, para sincronização com o Primavera (o ónus das configurações necessárias do lado do Primavera é da ORDEM DOS PSICÓLOGOS PORTUGUESES);
 - A possibilidade da configuração no website da OPP de um formulário, para que o subscritor possa escolher que tipo de newsletter quer receber, pela construção de um formulário na ferramenta de Marketing Automation com as várias opções. Quando o subscritor seleciona quais as newsletters que tem interesse em receber, esses resultados deverão poder ser analisados dentro da ferramenta nas submissões do formulário;
 - A possibilidade de integrar a ferramenta Marketing Automation com o ERP Primavera (API Webservices) de forma que seja possível de forma inteligente automatizar a notificação e controlo de pagamentos;
 - Limpeza de Base de Dados;
 - Formação presencial adequada que permita o uso da aplicação;
 - Consultoria de entregabilidade;
 - A possibilidade da existência de diversos utilizadores com diferentes perfis de interação com a aplicação;
 - Relatórios de monitoria e de utilização de SMS para follow-up de contactos;
 - Relatórios base da plataforma;
- A solução deve ser flexível, modular e escalável.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

A solução deve:

- Permitir uma comunicação direcionada e eficaz;
- Permitir uma personalização das campanhas;
- Permitir uma monitorização em tempo real;
- Disponibilizar o acesso a uma plataforma de envio de emails e SMS permitindo uma comunicação rápida e eficiente entre a OPP e os seus membros, permitindo enviar mensagens para vários destinatários, de uma forma automatizada;
- Disponibilizar acesso remoto à aplicação Web de gestão (ou BackOffice web) sem necessidade de software adicional, bem como disponibilizar webservices que possibilitem a integração com várias aplicações empresariais, como ERP, CRM, alarmística, entre outras.
- Permitir o envio de newsletters, emails, SMS, Smart SMS, evolução para tratamento do canal redes sociais, o design de conteúdos, a gestão de listas de subscritores e análise de relatórios com resultados, e ainda a verificação e garantia que a comunicação irá ter sucesso de leitura nos vários sistemas de emails e que está dentro das normas;

A solução a propor pela entidade adjudicante deve permitir as seguintes funcionalidades:

- **FORMATAÇÃO E ENVIO DE MENSAGENS**

Formatação/ produção de mensagens

- Possibilidade de criação/alteração manual de lista de alvos (destinatários), campanhas e respetivos conteúdos de mensagens de email;
- Possibilidade de integração automática com sistemas internos da OPP para receção de ficheiros de campanhas e respetivos alvos (lista de membros e endereços de email) e conteúdos para envio automático de emails;
- Pré-visualização do email para validação da imagem (HTML), em todas as campanhas, incluindo as campanhas/ mailings recorrentes;
- Pré-visualização do mailing nos vários leitores de e-mail: gmail, Hotmail, ...
- Possibilidade de adicionar/alterar conteúdos até ao momento da publicação/ envio da mensagem. Por exemplo, adicionar/ alterar o HTML com os conteúdos da mensagem;

Envio de mensagens

- Possibilidade de parametrização de horas de envio e distribuição do email para os membros. Aplicável a mensagens avulso ou a ficheiros de mensagens;
- Parametrização de quantidades /capacidades máximas de emails para envio hora/ dia;
- Envio de emails com possibilidade de resposta (reply). As respostas enviadas terão como destino uma caixa de email específica, parametrizável, permitindo assim a resposta dos Membros da OPP para essa via;
- Envio de mensagens de SMS com um link único e automático para cada subscritor com capacidade de tracking avançado de cliques no link:

Ordem dos Psicólogos Portugueses

- Possibilidade de criação integrada de Landing Page responsive, com um editor Drag and drop, e garantir que automaticamente a Landing Page fique ligada ao SMS com o link personalizável.
- Permitir a personalização automática da Landing Page com os valores presentes em qualquer campo da base de dados.
- Velocidade de envio standard (out of the box) de 50.000 e-mails/hora;
- Velocidade de envio standard (out of the box) de 100.000 SMS/hora.

Entregabilidade

- Capacidade de análise de reputação em tempo real e ajuste da velocidade dos envios indexado ao potencial de estar, ou não, a ir para spam (throttling automático);
- Capacidade de análise de reputação junto dos principais ISPs;
- Estatísticas da evolução da reputação de entregabilidade ao longo do tempo;
- Serviços de consultoria especializada em entregabilidade;
- Remoção automática de contactos que façam queixa de spam nos ISPs.

Criação de templates

- Possibilidade de criação de templates para utilização em mensagens criadas por iniciativa da entidade adjudicante, através da escolha da estrutura e das cores e da inserção dos conteúdos;
- Possibilidade de reutilização de templates;
- Possibilidade de upload de templates previamente definidos para utilização em mensagens de email;
- Possibilidade de criação de templates multilíngue (português, Inglês, Espanhol);
- Criação de newsletters/templates compatíveis com o Outlook, gmail, yahoo e Hotmail;
- Disponibilização de um editor Drag & Drop user friendly, de um editor avançado (CKeditor ou similar) e de um editor de HTML.

Personalização de mensagens

- Personalização das mensagens, indicando por exemplo o nome do Membro OPP, número de cédula, etc. de forma automática ou manual;
- Para todos os campos constantes na Base de Dados da entidade adjudicante, a plataforma permitir a criação de um código de personalização passível de em última instância personalizar a mensagem a 100%;
- Personalização do remetente: os e-mails poderem aparecer com o nome, endereço ou número à escolha.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

Análise aos e-mails

- Análise automática de emails para evitar imagens quebradas ou conteúdos inacabados;
- Análise automática de emails para evitar links indevidos;
- Possibilidade de envio de mensagens para vários grupos de endereços de e-mail de teste, previamente definidos (Por exemplo: Membros Efectivos e Membros Estagiários);
- Possibilidade de efetuar testes A/B com criação de duas versões de email (conteúdos/imagens/ formatos) para a mesma campanha, com o objetivo de efetuar comparações aos resultados;
- Possibilidade de definir critérios para análise dos resultados e avaliar o sucesso de cada versão.

Responsive design

- Adaptação de mensagens a qualquer tipo de device do destinatário: Desktop, tablet ou smartphone;
- Pré-visualização em tempo real das mensagens em qualquer device do destinatário: Desktop, tablet ou smartphone.

BASE DE DADOS E RELATÓRIOS

Arquivo de mensagens

- Arquivo de todos os emails enviados, com a indicação da data e responsável de criação e alteração;
- Possibilidade de consulta de todas as alterações efetuadas sobre as mensagens.

Retenção de dados

- Período de retenção de dados para efeitos de análise de históricos e produção de relatórios na plataforma de email marketing;
- Disponibilização de mecanismos automáticos de integração, para arquivo de emails e respetivas respostas nos sistemas para efeitos de cumprimento de requisitos legais de retenção de dados.

Relatórios de resultados

- Monitorização e produção de relatórios de entrega das mensagens:
 1. Mensagens bem-sucedidas: Relatórios de entrega (lida, não lida- depende das configurações de email do destinatário);
 2. Mensagens não entregues: Relatórios de não entrega (Caixa cheia, endereço inválido...);
 3. Mensagens enviadas para spam.
- Possibilidade de efetuar tracking de mensagens abertas pelos destinatários;

Ordem dos Psicólogos Portugueses

- Possibilidade de efetuar tracking de forwards de mensagens enviadas pela OPP;
- Produção de relatórios segregados por critérios específicos. Por ex.: Tipos de campanha;
- Controlo dos movimentos dos contactos: a que horas abriu a mensagem de email, se recebeu a SMS, em que dispositivo abriu a mensagem (Android, IOS) entre outros;
- Possibilidade de produção de relatórios multicanal: email ,SMS, Smart SMS, Mobile Push, Web Push;
- Acompanhamento dos resultados ao longo do tempo para entender qual o melhor dia e hora para enviar o mailing;
- Elaboração de relatório do telemóvel e telefone (quantos SMS foram entregues, em que rede, etc, ...);
- Elaboração de relatório comportamental: com informação sobre o perfil dos destinatários dos emails (sexo, idade);
- Elaboração de relatório avançados através da escolha das métricas, intervalos de tempo e campos ou envios a incluir;
- Download de ficheiros de Excel/CSV ou outros formatos para exploração de relatórios noutras ferramentas de utilizadores: Por exemplo, listas de comunicação não solicitada/unsubscribes;
- Produção de relatórios específicos para efeitos de refaturação interna, com informação de emails tratados: enviados, não processados, não entregues, etc..;
- Análise geográfica: Localização geográfica dos membros que abrem a newsletter para envios segmentados;
- Relatórios específicos de abertura de mensagem por tipo de dispositivo (móveis e desktop), ou por cliente de e-mail (Outlook, Gmail, Hotmail, etc..);
- Automação de relatórios avançados e que sejam entregues na caixa do correio do utilizador e carregados num FTP.

Gestão de endereços inválidos

- Disponibilização de mecanismos de gestão de endereços inválidos (Por ex.: através de marcação de correspondência de eMail devolvida);
- Marcação de endereço inválido após receção de relatórios de não entrega;
- Validação de endereços de e-mail e exclusão de mensagens com destinatários inválidos;
- Remoção automática dos e-mails inválidos, fora de uso ou repetidos.

Gestão de listas de consentimento (subscribe/unsubscribe/pedido de direito esquecimento)

- Gestão de listas de consentimento (subscribe/unsubscribe). Validação automática de endereços de email para os quais exista um pedido prévio de remoção de listas de distribuição de emails;
- Possibilidade de criação/alteração manual de listas de consentimento e de criação/alteração automática das mesmas por importação de ficheiro externo;
- Possibilidade de parametrização/ definição se determinada lista de emails deve ou não validar as listas de consentimento de forma automática;
- Produção de relatórios de remoções de lista de distribuição;
- Possibilidade de extração destas listas para Excel.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

Follow up de mensagens

- Disponibilização de um editor de criação de Fluxos de Automação Drag & Drop user friendly com diversos triggers e ações;
- Definição de regras/ triggers para reenvio de mensagens para o mesmo canal ou para canais diferenciados. Por ex: X dias após o envio da 1ª mensagem, se o cliente não abrir a mensagem, enviar nova mensagem por sms;
- Possibilidade de envio de mensagem de alerta ou lembrete aos clientes que não abriram o primeiro e-mail, perguntando-lhes se não tiveram oportunidade de o ler;
- Possibilidade de criação de fluxos de comunicação omnicanal e automáticos (Automation) em que, por exemplo, o destinatário começa por abrir determinada mensagem de email e mediante o comportamento dinâmico deste aquando da receção dessa mensagem, a plataforma irá enviar uma nova comunicação de SMS.

CUMPRIMENTO DE REQUISITOS LEGAIS

Normas de email marketing

- Cumprimento dos requisitos da Regulamentação Geral de Proteção de Dados (RGPD) – Europa;
- Seguimento das normas dos ISP (serviços de correio eletrónico como os da Gmail, Hotmail, Yahoo).

Anti-spam

- Seguimento das normas anti-spam através de protocolos com ISP (serviços de correio eletrónico como os da Gmail, Yahoo).

INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

- Disponibilização de APIs para integração de ficheiros. Flexibilidade de layouts para tratamento de informação. Como por exemplo: código interno de membro, código interno de campanha;
- Integração com diversas aplicações, softwares e plataformas para receção de ficheiros para envio de mensagens associadas a campanhas de marketing;
- Integração e sincronização de ficheiros via FTP e SFTP.

SEGREGAÇÃO DE ACESSOS DOS UTILIZADORES

- Criar utilizadores com acessos e permissões diferentes: por ex, não pode criar listas, não pode criar templates, etc;
- Definição das funcionalidades e recursos a que os utilizadores podem aceder;
- Renovações de Passwords automáticas;
- Limitações de acesso por IP.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

SUPORTE E ACCOUNTING

- Equipa multidisciplinar de Suporte, com atendimento na língua Portuguesa e Inglesa, via:
 - Chat
 - Telefone
 - Email
- Equipa de Accounting dedicada à OPP com banco de horas para ajuda nos vários processos e projetos da OPP;
- Equipa dedicada de Gestão e Análise dos processos.
- Equipa dedicada de projetos à medida.

Cláusula 3.ª

(Local de execução do contrato)

Todos os serviços que, pela sua própria natureza, não careçam de ser prestados nas instalações da OPP, são integralmente executados nas instalações do adjudicatário.

Cláusula 4.ª

(Prazo e duração do contrato)

1. O contrato terá a duração inicial de 12 meses, com data de início na data aposta no contrato.
2. O contrato será automaticamente prorrogado por um período anual e sucessivo, perfazendo a duração máxima de 36 meses, salvo se, for denunciado por qualquer das partes através de declaração escrita para o efeito enviada à outra parte com a antecedência mínima de 60 dias relativamente à data de cada prorrogação, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 5.ª

(Preço)

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se propõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objecto do contrato é de **€ 150.000,00** (Cento e cinquenta mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, conforme disposto no art.º 47.º do CCP.
2. Este montante corresponde ao valor máximo da prestação de serviços a contratar, para um período de vigência acumulada de três anos, que inclui o período inicial de 12 meses e as possíveis renovações, por mais dois períodos sucessivos de 12 meses.
3. Isto significa que o valor base de € 150.000,00 é o valor máximo que a entidade adjudicante se propõe a pagar para um período máximo de 36 meses (o que equivale a um valor máximo anual de 50.000,00€).
4. O preço base constitui o limite máximo suscetível de ser apresentado nas propostas concorrentes, constituindo a sua violação causa de exclusão dessa proposta.
5. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas, 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.
6. O preço-base foi estimado tendo por base o histórico pago por serviços semelhantes.

Cláusula 6.ª

(Condições de pagamento)

1. Pela aquisição dos serviços objecto do contrato, a OPP deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. Os serviços referidos no presente Contrato serão pagos pela OPP no prazo de 60 (sessenta) dias contados da recepção da factura.
3. Em caso de discordância por parte da OPP, quanto aos valores indicados nas faturas ou documento equivalente, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

Cláusula 7.ª

(Penalidades)

1. Pelo incumprimento das obrigações emergentes do presente Caderno de Encargos, a OPP pode exigir do Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, a deduzir nas faturas e respetivos pagamentos subsequentes.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a OPP tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade prestadora e as consequências do incumprimento.
3. Em caso de resolução dos contratos de aquisição por incumprimento da entidade adjudicatária, a OPP pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% preço contratual correspondente.
4. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pela entidade adjudicatária ao abrigo dos n.ºs 1 e 2 da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a OPP exija uma indemnização pelo dano excedente.
6. Caso exista incumprimento do prazo apresentado na proposta para a implementação dos serviços, o adjudicatário fica obrigado ao pagamento de uma multa, por cada dia de atraso, no valor de 500€.
7. Na falta de disponibilização dos serviços objetos do contrato para determinado local de execução do contrato – por cada dia em que se verifique a falta de disponibilização dos serviços, será aplicada uma penalização correspondente a 2,50%, do valor unitário desse mesmo serviço, multiplicado pelo número de meses pelo qual haja sido celebrado o contrato de aquisição vigente.
8. Os valores serão descontados nas mensalidades subsequentes até ao total do montante a deduzir.

Cláusula 8.ª

(Revisão de Preços)

Não existirá lugar à revisão de preços durante a vigência do contrato.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

Cláusula 9.ª

(Direitos de propriedade intelectual e industrial)

1. O prestador deve ser titular de toda as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de software e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato.
2. O prestador obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços a contratar.

Cláusula 10.ª

(Gestor de Contrato)

1. A OPP designa como gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, o Responsável da Área Tecnologia e Sistemas de Informação - Bruno Rodrigues.
2. Caso o gestor do contrato detecte desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deverá comunicá-los de imediato ao órgão competente da OPP, propondo em relatório fundamentado, as medidas correctivas que se revelem necessárias.

Cláusula 11.ª

(Objecto do dever de sigilo)

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação relativa à OPP de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. O dever de sigilo estende-se a toda a informação pessoal de colaboradores e membros da OPP a que o adjudicatário tenha acesso no âmbito da execução do contrato.
3. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objecto de qualquer uso que não o destinado directa e exclusivamente à execução do contrato.
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto no presente artigo a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respectiva obtenção pelo prestador de serviços, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de decisões judiciais ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras administrativamente competentes.
5. Mesmo no caso de resolução ou plena execução do contrato, o adjudicatário continua obrigado ao cumprimento do dever de sigilo consignado no presente artigo, pelo que o compromisso vigorará

Ordem dos Psicólogos Portugueses

até que a informação se torne do domínio público ou até que se torne manifestamente inviável e/ou desnecessária a manutenção do sigilo, em face, nomeadamente, ao decurso de tempo.

Cláusula 12.ª

(Prazo do dever de sigilo)

O dever de sigilo mantém-se em vigor sem prazo de termo por sujeição aos deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 13.ª

(Proteção de Dados e RGPD)

1. O prestador de serviços obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e/ou elementos que lhe hajam sido confiados ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.
2. Os dados pessoais a que o prestador de serviços tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Ordem dos Psicólogos Portugueses ao abrigo do contrato, serão tratados em estrita observância das instruções da Ordem dos Psicólogos Portugueses e do Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD) – Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016).
3. O prestador de serviços compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, apagar, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela OPP ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pela OPP.
4. O prestador de serviços obriga-se a adotar as medidas de segurança previstas no RGPD que assegurem a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos sistemas e serviços que tratam dados pessoais e possuir um processo para testar, apreciar e validar, regularmente, a eficácia destas medidas.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

5. O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a OPP venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.
6. Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o prestador de serviços e o referido colaborador.

Cláusula 14.ª

(Responsabilidade do Adjudicatário)

1. O adjudicatário será responsável pela boa prestação dos serviços, de acordo com as condições deste caderno de encargos e dos demais documentos que integram o contrato e com as eventuais indicações complementares da entidade adjudicante.
2. O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues em execução do contrato, às exigências e obrigações legais.

Cláusula 15.ª

(Resolução por parte da OPP)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela entidade adjudicante.

Cláusula 16.ª

(Resolução por parte do Adjudicatário)

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 120 dias ou o montante em dívida exceda 30% do preço contratual, excluindo juros.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

2. O direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à OPP, que produz efeitos 30 dias após a recepção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com excepção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

(Casos fortuitos ou de força maior)

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as suas obrigações assumidas no contrato, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respectiva realização, alheias à vontade da parte afectada, 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 verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor 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.

Ordem dos Psicólogos Portugueses

4. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 18.ª

(Foro competente)

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 19.ª

(Legislação aplicável)

Em tudo o que não esteja expressamente previsto no presente Caderno de Encargos, é aplicável o Código dos Contratos Públicos.

O Bastonário da
Ordem dos Psicólogos Portugueses

A Vice-presidente da
Ordem dos Psicólogos Portugueses

A Vice-presidente da
Ordem dos Psicólogos Portugueses

Francisco Miranda Rodrigues

Sofia Ramalho

Renata Benavente

ANEXOS

Ordem dos Psicólogos Portugueses

ANEXO I Tabela

moradas

Local	Morada	Localidade	CP7	
Sede	AV Fontes Pereira de Melo 19	LISBOA	1050	116
Delegação do Sul				
Delegação do Porto	R Gonçalo Cristóvão 236	PORTO	4000	265
Delegação de Coimbra	R João de Ruão 12	COIMBRA SANTA CRUZ	3000	229
Delegação dos Açores- Ponta Delgada	R António Joaquim Nunes da Silva 55	PONTA DELGADA	9500	022
Delegação da Madeira- Funchal	R Carreira 63	FUNCHAL	9000	042

Ordem dos Psicólogos Portugueses

ANEXO II Modelo de Avaliação

Factor de Ponderação	Percentagem
Preço	70%
Prazo de Implantação	30%

Ordem dos Psicólogos Portugueses

ANEXO III

Descritivo de Valores

	Valor 12 meses	Valor 36 meses
Rede Fixa de Voz e Rede Fixa de Dados		
Rede Voz Móvel		
Solução Marketing Automation		
Valor total para as 3 componentes		

Prazo de Implementação

Prazo de Implementação em dias (o prazo de implementação nunca poderá ser superior a 7 dias corridos)	
---	--