APROVADO

A Vogal do Conselho
Diretivo da APA I.P.

Ana Teresa Perez

Assinado de forma digital por Ana Teresa Perez
Dados: 2022.11.09 12:58:30 Z

Ana Teresa Perez

CADERNO DE ENCARGOS

"Aquisição de serviços Parametrização Contact Center"

P.AGREG 127/2022 PA 127/2022.1-1

Consulta Prévia

Cláusula 1º

Objeto

O presente caderno de encargos estabelece as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual para aquisição de serviços Parametrização Contact Center, em conformidade com o Anexo I do presente caderno de encargos, do qual faz parte integrante.

Cláusula 2º

Contraente Público

O contraente público é a Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (APA, I.P.), com sede na Rua da Murgueira, n.º 9, 2610-124 Alfragide, Amadora, e os seguintes contactos:

Telefone:	21 472 82 00
Fax:	21 471 90 74
Endereço eletrónico:	geral@apambiente.pt

Cláusula 3º

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual, pelos seus anexos e integra ainda, nos termos do n.º 2 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos (CCP):
   a) Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes, desde que estes tenham sido expressamente aceitos pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   c) O caderno de encargos;
   d) A proposta adjudicada;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo cocontratante.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas de a) a e) do n.º 1 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pelo órgão competente para a decisão de contratar de acordo com o artigo 99.º do CCP e aceites pelo cocontratante, nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo Código.

Cláusula 4º

Prazo de vigência do contrato

1. O contrato vigora pelo prazo de 3 (três) meses, a contar da data da assinatura do contrato.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, mantêm-se as obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
3. O contrato subjacente ao presente procedimento pode ser objeto de modificação contratual, nos termos previsto e fundamentados nos artigos 312.º e 313.º do CCP.

Cláusula 5º

Local da execução do contrato

1. A prestação de serviços desenvolver-se-ão, por regra, nas instalações do cocontratante.
2. Caso seja necessária a realização de reuniões de trabalho com colaboradores da APA, I.P., estas realizar-se-ão na sede Rua da Murgueira, 9, C.P. 2610-124 Amadora.

Cláusula 6º

Preço base

1. O preço base que o contraente público se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato é de 42.380,00 € (quarenta e dois mil e trezentos e oitenta euros), ao qual acresce IVA à taxa em vigor (23%)
2. O preço base referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos a realizar para assegurar a prestação dos serviços.

Cláusula 7º

Preço contratual

O preço contratual será o preço a pagar pelo Contraente Público ao Cocontratante, em resultado da proposta adjudicada, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor, pelos serviços que tenham sido comprovadamente requisitados ou aprovados pelo Contraente Público.

Cláusula 8º

Documentação

Constitui obrigação da entidade prestadora do serviço a emissão dos seguintes documentos:

a) Documento com a descrição das funções adicionais, 1º Relatório de Execução, no prazo de 30 dias a contar da data de assinatura do contrato;
b) Documento com a descrição da implementação das integrações, Relatório Final de Execução, no prazo de 60 dias a contar a contar da data da entrega do anterior.

Cláusula 9º

Conformidade dos serviços prestados

1. O Contraente Público procede à avaliação do serviço prestado e da documentação entregue nos termos da cláusula 8.ª, face aos requisitos estabelecidos no caderno de encargos e na proposta adjudicada.
2. Se, na referida verificação, for detetada alguma desconformidade entre os serviços prestados e o previsto, nomeadamente, no contrato e/ou no orçamento apresentado, por razões imputáveis ao Cocontratante, este é notificado de imediato para proceder à regularização das desconformidades detetadas no prazo de 5 dias após a receção do referido na alínea anterior.
3. No caso previsto no número anterior, o Cocontratante deve proceder às reparações e correções, sendo os encargos da sua responsabilidade, sem prejuízo de eventuais outras ações legais propostas pelo Contraente Público.
4. Findo o prazo fixado para a regularização das desconformidades detetadas, o Contraente Público realiza uma nova verificação nos termos e para os efeitos previstos no nº1.
5. Se a 2ª verificação constatar que ainda persistem as desconformidades, o Contraente Público pode resolver o contrato, sem prejuízo do direito de indemnização a que tiver direito nos termos gerais.

Cláusula 10.ª

Equipa técnica

1. A equipa técnica disponibilizada pelo cocontratante deverá ter os recursos necessários e adequados ao cabal e perfeito cumprimento das obrigações, em conformidade com o disposto nas especificações técnicas do caderno de encargos.
2. A equipa técnica proposta pelo cocontratante só pode ser substituída com o expresso e prévio consentimento do contraente público, após verificação de que essa substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.
3. No caso do contraente público pretender a substituição de um membro da equipa técnica, deve comunicar de imediato ao cocontratante, fundamentando essa decisão, e efetuando o pedido de substituição, tendo o cocontratante um prazo de 5 (cinco) dias para efetuar a substituição.

Cláusula 11.ª

Língua da prestação de serviços

1. Os serviços serão prestados em português, devendo todos os recursos afetos à prestação dos serviços e que interajam diretamente com o contraente público ter o domínio da língua portuguesa, oral e escrita.
2. A documentação a fornecer será redigida em português apenas podendo ser redigida noutra língua quando o contraente público assim o requeira ou consinta.

Cláusula 12.ª

Gestão do pessoal

1. Durante a execução do contrato, o cocontratante será responsável pelo recrutamento, remuneração, formação e gestão de todo o pessoal necessário à eficaz prestação dos serviços, em qualquer dia do ano.
2. Durante a execução do contrato, o cocontratante será responsável perante o contraente público e perante terceiros, pelos atos de todo o pessoal que utilizar na prestação dos serviços e pelos riscos inerentes ao desenvolvimento das atividades compreendidas na prestação de serviços.
3. A responsabilidade pela correta prestação de todos os serviços será exclusivamente do cocontratante, ainda que este recorra a terceiros para a execução do contrato.

Cláusula 13.ª

Pessoal e seguros

1. O cocontratante ficará sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre acidentes de trabalho e medicina do trabalho, relativamente a todo o pessoal afeto à execução do contrato, sendo da sua conta todos os encargos daí resultantes.
2. O contraente público não se responsabilizará por quaisquer danos sofridos pelo pessoal ao serviço do cocontratante, resultantes de doenças profissionais, acidentes de trabalho ou outros motivos.

Cláusula 14.ª

Regime de prestação de serviços

1. A prestação dos serviços objeto do contrato será feita com autonomia e sem qualquer espécie de subordinação jurídica entre o cocontratante ou os seus funcionários e o contraente público, pelo que, de modo algum, fica subentendida a existência de contrato de trabalho entre esta e aqueles.
2. Fica igualmente estabelecido que o poder direcional e disciplinar sobre os seus funcionários apenas poderão ser exercidos pelo cocontratante, pelo que quaisquer ordens ou instruções apenas poderão ser emitidas por este último.

Cláusula 15.ª

Dever de boa execução

1. O cocontratante fica sujeito, no que respeita à execução do contrato a celebrar, às exigências legais e normativos do setor aplicáveis às matérias objeto do contrato.

2. O cocontratante desde já declara e garante que cumpre toda a legislação e regulamentação aplicável à atividade por si prosseguida e que está e estará na posse de todas as autorizações, licenças, alvarás e ou aprovações que, nos termos da lei e regulamentação que lhe sejam aplicáveis e se mostrem necessárias para a prossecução da atividade, bem como para o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato.
3. O cocontratante garante que a prestação do serviço cumprirá os requisitos exigidos e será adequado aos objetivos e finalidades definidos pelo contraente público.

Cláusula 16.ª

Propriedade intelectual e direitos de autor

1. Todo o "know-how" relativo à prestação dos serviços compreendidos no presente procedimento, será propriedade do contraente público para todos os efeitos, podendo este livremente modificá-los e utilizá-los para quaisquer fins.
2. O cocontratante obriga-se, nos contratos que celebrar com entidades subcontratadas, a garantir o disposto no número anterior.
3. A prestação do serviço compreendido no presente procedimento não implicará a violação de quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros.
4. O cocontratante indemnizará o contraente público por todos os prejuízos, danos ou custos emergentes de ações ou procedimentos por violação de direitos de propriedade intelectual decorrentes da incorporação em qualquer do serviço a prestar ou da utilização nesses mesmos bens de elementos de construção, de hardware, de software ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade intelectual, mesmo que tal violação não fique a dever-se a negligência ou dolo do cocontratante.
5. As obrigações que resultem da utilização direta ou indireta de patentes, desenhos, marcas de comércio ou de fabrico, incluindo as relativas à obtenção, junto dos respetivos proprietários, das necessárias autorizações e as inerentes ao pagamento dos correspondentes encargos, ficarão a cargo exclusivo do cocontratante que se considerará como único responsável no caso de qualquer questão jurídica daí resultante, bem como por qualquer reclamação decorrente da violação ou alegação de violação desses direitos.
6. O cocontratante não poderá invocar quaisquer direitos pessoais relativamente a direitos de propriedade intelectual com vista a obstar ao cumprimento das obrigações que para ele decorram do contrato a celebrar.
7. O cocontratante cumprirá todas as obrigações e deveres legais que resultem da utilização direta ou indireta de direitos de propriedade industrial do contraente público, ou de terceiros, designadamente desenhos registados, marcas de comércio ou fabrico, patentes registadas ou licenças.
8. Em caso de violação, ou de alegada violação, dos direitos de propriedade industrial referidos no número anterior, o cocontratante será o único responsável por qualquer questão judicial ou reclamação feita ao contraente público,

indemnizando-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 17.ª

Faturação e condições de pagamento

1. A faturação do serviço será efetuada até ao último dia do mês subsequente à data de prestação dos serviços, após a entrega e análise por parte do contraente público, dos documentos a que se refere a cláusula 8.ª, e o cumprimento do previsto na cláusula 9.ª do presente caderno de encargos, do seguinte modo:
   a) 77% do preço contratual com a entrega e aceitação por parte da APA do relatório referido na alínea a) da Cláusula 8º;
   b) 23% do preço contratual, com a entrega e aceitação por parte da APA do relatório referido na alínea b) da Cláusula 8º.
1. As faturas emitidas devem indicar o preço contratual correspondente ao valor efetivo da aquisição dos serviços.
2. Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a realização dos serviços, mediante aceitação pelo gestor do contrato, através de documento de conformidade que garanta a conformidade dos serviços prestados, conforme cláusula 9.ª (Conformidade dos serviços prestados).
3. A emissão de faturas eletrónicas segue o disposto no artigo n.º 299.º-B do CCP, conjugado com a norma transitória do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril.
4. As faturas são emitidas em nome do contraente público e enviadas para a morada Rua da Murgueira, 9, Bairro Zambujal, 2620-124 Amadora e/ou para o endereço eletrónico: geral@apambiente.pt.
5. Em cumprimento do disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março, a indicação do n.º de compromisso na fatura é condição para o pagamento da mesma.
6. Em caso de discordância, por parte do contraente público, quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. Após validação das faturas emitidas, as mesmas devem ser pagas até 30 (trinta) dias após a data da sua receção, através de transferência bancária, para o número de conta indicado para o efeito.
8. Caso seja aplicada uma penalidade, o contraente público poderá deduzir nas quantias devidas ao cocontratante a importância correspondente às sanções aplicadas, nos termos do n.º 3 artigo 333.º do CCP.

Cláusula 18º

Obrigações do contraente público

Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, decorrem para o contraente público as seguintes obrigações:

a) Verificar e aceitar os serviços prestados;
b) Pagar o preço contratualizado;
c) Fiscalizar o modo de execução do contrato, bem como aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
d) Nomear um gestor de categoria responsável pela gestão do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação.

Cláusula 19º
Obrigações do cocontratante

1. O cocontratante obriga-se a executar o contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Constituem, ainda, obrigações do cocontratante:
   a) Executar o contrato, em conformidade com as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais;
   b) Nomear um interlocutor responsável pela gestão do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação;
   c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
   d) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, ao contraente público, o facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do contrato, ou o cumprimento de quaisquer outras das suas obrigações;
   e) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato sem prévia autorização do contraente público;
   f) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere a designação, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
   g) Comunicar ao contraente público a ocorrência de qualquer das circunstâncias previstas no artigo 55.º do CCP, no decurso da execução do contrato;
   h) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
   i) O adjudicatário tem que garantir que o Software entregue como objeto final deste procedimento, permite a utilização do leque de formatos especificados no âmbito das Normas abertas da AP (Lei n.º 36/2011) de 21 de junho de 2011.
   j) O cocontratante obriga-se a cumprir o disposto nos Artigos 4.º, 28.º, 32.º a 36.º do Regulamento (EU) 679/2016 (RGPD).

Cláusula 20º
Responsabilidade do cocontratante

1. O cocontratante assume a responsabilidade, por si e pelos técnicos seus trabalhadores ou colaboradores, independentemente do vínculo que com ele possuam, pela perfeita adequação dos trabalhos a realizar e aos fins a que se destinam.
2. O cocontratante é responsável por todos os atos e omissões dos quais possam resultar prejuízos para o contraente público ou para terceiros, incluindo os praticados por ação ou omissão dos seus trabalhadores ou colaboradores, independentemente do vínculo que com ele possuam, ainda que tais atos ou omissões sejam praticados contra ordens ou instruções que aquele lhes haja transmitido.
3. O cocontratante é responsável perante o contraente público por qualquer indemnização que esta tenha de pagar a terceiros e por quaisquer pedidos, processos, danos, custos, perdas e despesas em que este incorra, na medida em que tal resulte de dolo, negligência, incumprimento ou cumprimentos defeituoso por parte do prestador de serviços de qualquer das obrigações assumidas no contrato.
4. Se o contraente público tiver de indemnizar terceiros, ou proceder ao pagamento de custos ou despesas de qualquer natureza com fundamento na violação das obrigações pelo cocontratante, goza de direito de regresso contra este último por todas as quantias despendidas, incluindo as despesas e honorários de mandatários forenses.

Cláusula 21º
Dever de boa execução

1. O cocontratante deve cumprir toda a legislação, regulamentação e normas aplicáveis à atividade por si prosseguida e deve estar na posse de todas as autorizações, licenças e/ou aprovações que, nos termos da lei e dos regulamentos que lhe sejam aplicáveis, se mostrem necessários para a prossecução das suas atividades e ao objeto do contrato.
2. Os serviços prestados pelo cocontratante no âmbito do contrato devem cumprir os requisitos exigidos e ser adequados aos objetivos e finalidades definidos pelo contraente público.

Cláusula 22.ª
Garantia técnica

1. O cocontratante garante, nos termos da legislação aplicável, a conformidade dos serviços envolvidos no objeto do contrato sem qualquer encargo para o contraente público, pelos prazos indicados na respetiva proposta, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e requisitos técnicos definidos no caderno de encargos, e que venham a revelar-se a partir da respetiva aceitação do bem.
2. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultem da má utilização, negligência do contraente público ou de utilização abusiva, bem como

todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros e de casos fortuitos ou de força maior.

Cláusula 23º
Dever de sigilo

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público, 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, incluindo a empresa com quem o cocontratante esteja em relação de grupo, 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 do seu conhecimento pelo cocontratante 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 para além do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato e 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.

Cláusula 24.ª

Fiscalização

1. O contraente público dispõe de poderes de fiscalização ao modo de execução do contrato, de modo a poder determinar as necessárias correções e aplicar as devidas sanções, se for caso disso, nos termos do artigo 305.º do CCP.
2. Para os efeitos previstos no número anterior, o cocontratante obriga-se a prestar ao empregador público ou às entidades às quais possa vir a delegar as tarefas de fiscalização, os esclarecimentos e informações necessárias à conveniente fiscalização dos serviços a facilitar o acesso aos seus registos informáticos e a outros documentos, às instalações e aos equipamentos utilizados na execução do contrato, sem prejuízo do disposto em matéria de segredo profissional ou comercial e do regime aplicável a outra informação protegida por lei.
3. Se a verificação vier a revelar que o cocontratante não tem procedido ao cumprimento das suas obrigações contratuais, o contraente público pode comunicar-lhe, por escrito, as recomendações que considere necessárias à correção dos defeitos e/ou deficiências eventualmente detetados, estipulando um

prazo para a sua implementação, sem prejuízo da aplicação das penalidades ou de outras consequências contratualmente previstas.

4. Caso as recomendações comunicadas pelo contraente público não sejam implementadas no prazo estipulado para o efeito, assiste-lhe a faculdade de resolver o contrato com fundamento em incumprimento, nos termos previstos na cláusula 26.ª.

Cláusula 25º
Incumprimento

Ao incumprimento das obrigações previstas no contrato, por facto imputável ao cocontratante, é aplicável o disposto nos artigos 325.º e 329.º do CCP.

Cláusula 26º
Penalidades contratuais

1. Em caso de incumprimento imputável ao cocontratante, ou a terceiros por si contratados para a aquisição objeto do presente procedimento, haverá lugar à aplicação de penalidades correspondente a 120% valor/dia calculado com base na seguinte fórmula:

$$P = (vmi/90) \times d$$

Em que:

P = Penalização por atraso

Vmi = é o valor mensal devido pela prestação de serviços (s/IVA), determinada por divisão do valor mensal a faturar por 30 dias;

d = número de dias ou frações de dias de atraso na execução do serviço.

2. Caso seja aplicada uma penalidade nos termos dos números anteriores, o respetivo valor será apurado e deduzido nas quantidades devidas.
3. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato previsto na cláusula 27º do presente caderno de encargos.
4. Caso seja atingido o limite previsto no número anterior e a entidade adjudicante decida não proceder à resolução do contrato, pelo facto de tal resolução implicar grave dano para o interesse público, o limite máximo referido no número anterior será elevado para 30%.
5. A aplicação das sanções pecuniárias previstas na presenta Cláusula está sujeita a audiência prévia nos termos do n.º2 do artigo 308.º do CCP.
6. O contraente público poderá deduzir nas quantias devidas ao prestador de serviços, a importância correspondente às penalidades aplicadas, nos termos do n.º3 do artigo 333.º do CCP.

7. A aplicação das sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 27º
Resolução por parte do contraente público

Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo cocontratante especialmente previstas no contrato, o contraente público pode resolver o contrato a título sancionatório nos seguintes casos:

a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao cocontratante;
b) Incumprimento, por parte do cocontratante, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
c) Oposição reiterada do cocontratante ao exercício dos poderes de fiscalização do contraente público;
d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato, desde que a exigência pelo cocontratante da manutenção das obrigações assumidas pelo contraente público contrarie o princípio da boa-fé;
e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no artigo 329.º n.º 2 do Código dos Contratos Públicos;
f) Incumprimento pelo cocontratante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
g) O cocontratante se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.

Cláusula 28.ª

Efeitos da resolução

1. Em caso de resolução do contrato pelo contraente público por facto imputável ao cocontratante, este fica obrigado ao pagamento de indemnização a que haja lugar nos termos gerais de direito, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação de contrato.
2. A indemnização é paga pelo cocontratante no prazo de 10 dias após a notificação para esse efeito, sem prejuízo da possibilidade de execução da garantia prestada.
3. O disposto na presente cláusula não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, se para tanto existir fundamento.

Cláusula 29.ª

Resolução pelo cocontratante

1. O cocontratante pode resolver o contrato em situações de grave violação das obrigações contratuais pelo contraente público e ainda nas seguintes situações:
   a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
   b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao contraente público;
   c) Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo contraente público por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25 % do preço contratual, excluindo juros;
   d) Exercício ilícito dos poderes do contraente público de conformação da relação contratual, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
   e) Incumprimento de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato pelo contraente público.
2. No caso previsto na alínea (a) do número 1, apenas há direito de resolução quando:
   a) A resolução não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou,
   b) Caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do cocontratante ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença.
3. Nos casos previstos na alínea (c) do número 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao contraente público, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a entidade adjudicante cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 30º
Seguros

1. O cocontratante obriga-se a celebrar os seguintes contratos de seguro até aos limites mínimos obrigatórios:
   a) Seguro de acidentes de trabalho;
   b) Seguro de responsabilidade civil multirriscos por todos os danos corporais e/ou materiais causados a terceiros e /ou à contraente público.
2. O cocontratante obriga-se a manter durante toda a duração do contrato que vier a ser celebrado e eventual prorrogação, os seguros referenciados no número anterior, devidamente pagos e atualizados.

Cláusula 31.ª
Caução

Não é exigida a prestação de caução dado que o preço contratual é inferior a € 500.000,00, em conformidade com o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 32.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual pelo cocontratante

A cessão da posição contratual ou a subcontratação está sujeita a autorização prévia do contraente público e à verificação das demais condições previstas nos artigos 316.º a 323.º do CCP.

Cláusula 33.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 34.ª

Revisão de preços

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 35º

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias, alheias à vontade da parte afetada, que a mesma não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos, não lhe sendo razoavelmente exigível contornar ou evitar, a impeçam de cumprir as obrigações assumidas com aquele contrato.
2. Podem constituir casos fortuitos ou de força maior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves ou outros conflitos de trabalho, atos de guerra ou terrorismo, motins.
3. A ocorrência de situações que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior, bem como a data previsível para o restabelecimento da normalidade, devem ser comunicadas à outra parte, no prazo máximo de 5 dias após a ocorrência das mesmas ou, se razões devidamente justificadas impedirem o cumprimento deste prazo, assim que seja possível.

Cláusula 36ª

Suspensão do contrato

1. Sem prejuízo do direito de resolução do contrato, o Contraente Público pode, em qualquer altura, por comprovados motivos de interesse público, suspender total ou parcialmente a execução do contrato.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação, salvo se da referida notificação constar data posterior, e é efetuada através de carta registada com aviso de receção.
3. O Contraente Púbico pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do contrato.
4. O Cocontratante não pode reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do contrato.

Cláusula 37º
Modificação objetiva do contrato

A modificação objetiva do contrato está dependente da verificação dos respetivos pressupostos legais previstos nos artigos 311.º a 315.º do CCP.

Cláusula 38º
Comunicações e notificações

1. As comunicações e notificações entre o contraente público e o cocontratante devem ser redigidas em português e ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, por meio de carta registada com aviso de receção ou por fax, para os endereços eletrónicos ou postais das partes.
2. As notificações e as comunicações consideram-se recebidas:
   a) Na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor ao emissor, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados;
   b) Na data constante do relatório de transmissão, quando efetuado através de fax, salvo se o fax for recebido depois das 17 horas locais ou em dia não útil, casos em que se considera que a comunicação é feita às 10 horas do dia útil seguinte;
   c) Na data de assinatura do aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

Cláusula 39º
Despesas

Todas as despesas em que se haja de incorrer em virtude das obrigações emergentes do contrato, quando a elas haja lugar são da responsabilidade do cocontratante.

Cláusula 40º
Gestor

1. Nos termos e para efeitos do disposto no artigo 290.º - A do CCP, o contraente público designará um gestor do contrato com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato.
2. Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunica-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
3. Ao gestor do contrato podem estar delegados poderes para a adoção das medidas a que se refere o número anterior, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato."

Cláusula 41.ª

Dever de informação

1. O cocontratante obriga-se a prestar a informação e esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo contraente público, com a periodicidade que esta razoavelmente entender conveniente, quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do contrato.
2. O cocontratante obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 dias, ao contraente público o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do contrato.
3. O contraente público e o cocontratante obrigam-se a comunicar entre si, no prazo de 10 dias a contar do seu conhecimento, a ocorrência de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, designadamente de qualquer facto relevante que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das respetivas obrigações contratuais.

Cláusula 42.ª

Contagem dos prazos

1. Salvo quando o contrário resulte do caderno de encargos, os prazos aqui previstos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias de feriados.

2. O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.
3. Aos restantes casos a contagem dos prazos na fase de execução dos contratos é aplicável o disposto no artigo 471.º do CCP.

Cláusula 43º
Foro competente

Para a resolução de todos os litígios emergentes do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 44º
Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o disposto no CCP e restante legislação aplicável.

Cláusula 45.ª

Tratamento de dados pessoais

1. O contrato encontra-se, para todos os efeitos legais, sujeito às normas relativas à proteção de dados pessoais, designadamente as constantes do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e demais legislação conexa.
2. Qualquer acesso a dados pessoais constantes das plataformas identificadas que não se encontre legitimado por decorrência de intervenção técnica além de suscetível de responsabilidade no âmbito da supracitada Regulamentação de proteção dados, confere ao contraente público o direito de agir civil e penalmente contra o cocontratante ou contra quem aja em sua representação no âmbito do contrato, nos termos dos normativos vigentes no ordenamento jurídico português.

ANEXO I
CLAUSULAS TÉCNICAS

Condições dos serviços a adquirir

I. Descrição dos serviços a adquirir

Depois de instalado e configurado o Software de Contact Center, tendo em conta a complexidade da mesma e a falta de recursos humanos da APA, chegou-se à conclusão de que é necessário a aquisição de serviços para desenvolvimento desta plataforma.

O objeto desta aquisição corresponde a serviços IPBRICK à infraestrutura de *Contact Center* que a APA já tem, de forma a parametrizar a plataforma com vista a sistematizar a informação relativa ao atendimento, de forma a melhorar o mesmo e assim responder às necessidades do chamador de forma adequada, fazendo o acompanhamento das situações em que a APA for consultada.

Identificação de Requisitos

1. Entradas

1.1. Os Formulários disponíveis no site da APA que depois de preenchidos são enviados por e-mail, sendo que estes e-mails atualmente dão entrada no Filedoc, na maioria dois casos, ou *SiLiAmb*. Em ambas as situações, sem automatismos ou processos ágeis;

1.1.1. O tratamento dado aos formulários atualmente existente está associado a processos de gestão/ fluxos de tratamento desenhados para cada um dos canais do atendimento.

1.1.2. No futuro, estes Ficheiros (recorrentes do preenchimento dos formulários por parte dos clientes no site, e dos respetivos e-mails associados) darão entrada no Contact Center, pela equipa de atendimento. O Contact Center externo só terá acesso ao separador de mensagens do SILiAmb, a partir do qual poderá responder a um conjunto de questões.

1.1.3. Depois do tratamento desta informação o "Estado" da mesma será passado a outras aplicações (Filedoc e SiLiAmb).

1.2. E-mails recebidos em contas funcionais:

1.2.1. Estes e-mails hoje em dia dão entrada no SGD.

1.2.2. O tratamento dado aos e-mails atualmente existente está associado a processos de gestão/ fluxos de tratamento desenhados para cada um dos canais do atendimento.

1.2.3. No futuro, estes Ficheiros (recorrentes do preenchimento dos formulários por parte dos clientes no site, e dos respetivos e-mails associados) darão entrada no Contact Center, pela equipa de atendimento. O Contact Center externo só terá acesso ao separador de mensagens do SILiAmb, a partir do qual poderá responder a um conjunto de questões.

1.2.4. Depois do tratamento desta informação o "Estado" da mesma será passado a outras aplicações (Filedoc e SiLiAmb).

1.3. Chamadas recebidas dos clientes:

1.3.1. Todas as chamadas passarão a dar entrada no PBX da IPBRICK.OS, sendo que os operadores do *Contact Center* atualmente em outsourcing, passariam a atender e a trabalhar no Contact Center da APA.

1.3.2. Atualmente existem 4 tipologias, assuntos e respetivos processos (que eventualmente se podem espelhar também em opções de IVR a selecionar pelo cliente), podendo chegar às 8.

1.3.3. Nos processos referidos no ponto anterior, as etapas em que seria necessário interagir/ integrar com o SILiAmb, seria a partir do momento do atendimento, caso o cliente já tenha conta de acesso.

1.3.4. Necessário disponibilizar *VoiceBot* para obtenção da informação do cliente com base no seu NIF, ou para outros processos que poderão ser automatizados.

2. Atendimento presencial e gestão de agendas:

2.1. Processos a tratar no *back-end* do *Contact Center*:

2.1.1. Registo do cliente

2.1.2. Abertura de processo

2.1.3. Agendamento de atendimentos

2.2. Será dada a possibilidade de um cliente ligar para a Linha de Atendimento a solicitar um agendamento presencial, sendo preferencial a marcação do atendimento ser feita pelo próprio cliente.

2.3. Será dada a possibilidade de um cliente preencher um formulário online no site da APA e este dar entrada por e-mail no *Contact Center* de modo que equipa de atendimento da APA efetue o agendamento presencial e respondam por e-mail ao cliente com os dados do agendamento em causa.

2.4. O número de utilizadores que poderão ter necessidade de aceder ao *back-end* (iPortalDoc) para pesquisa e visualização dos processos dos Clientes, informação e estado dos mesmos está estimado com base num universo de 50 utilizadores (*contact center*, externo, equipa de atendimento sede e equipas de atendimento ARH).

3. Reports

3.1. Pretende-se obter informação sobre KPI's para aferir cumprimento de SLA com a empresa de *contact center*, e outros referentes aos demais canais de atendimento).

4. Base de Dados dos Clientes (Entidades)

4.1. Atualmente a gestão da informação dos Clientes não está a ser efetuada, neste momento a APA não retém informação sobre os clientes que contactam via *contact center*, situação que se pretende alterar.

<u>Requisitos técnicos essenciais</u>

· Formulário de contacto a disponibilizar no site da APA

· Controlo da gestão de tarefas e de documentação

- Integração específica com a ferramenta SILiAmb, seguindo as seguintes características técnicas:
  - A criação de um novo pedido no SILiAmb deverá despoletar um processo automático de pedido no *contact center* IPBrick;
  - A listagem dos pedidos deve ser visível de igual forma entre o SILiAmb e a ferramenta;
  - As integrações acima referidas deverão ser feitas, tanto o quanto possível, através da API;
  - A ferramenta deverá apresentar um identificador único para cada pedido;
  - Em caso de indisponibilidade do sincronismo entre as ferramentas, deverão ser criados *triggers* automáticos, a definir.
- Integração específica com o SGD (atualmente Filedoc, mas a médio prazo poderá ser outra, eventualmente iPortalDoc), que deverá contemplar as seguintes funcionalidades:
  - Um novo pedido criado no *contact center* IPBrick deverá possibilitar, apenas para a equipa de *backoffice*, fazer o registo diretamente no sistema de gestão documental.
  - O SGD procede à classificação dos documentos anexos, e analisará se a entidade requerente já existe no Filedoc. Se não existir, o Filedoc irá criar um processo de pedidos para a nova entidade, bem como um processo de criação de nova entidade.
  - Se a um novo pedido entrado via *contact center* for adicionado um novo documento, este deve ser carregado no SGD.
- Possibilidade de criação de automatismos (*chat* ou *voice bots*), sem necessidade de programação e com recurso a uma base de conhecimento.

Solução

Serviços necessários à parametrização da solução proposta, que inclui:

- Reunião para planear a parametrizar a solução;
- Consultoria e implementação da solução, incluindo a prestação de serviços para:
  - Levantamento de requisitos;
  - Inclui elaboração e disponibilização do relatório de consultoria;
  - Implementação dos processos aprovados em relatório de consultoria, com base numa bolsa de 100h (cem horas);
  - Configuração do dbdocmails para filtragem das contas de e-mail, tipos de documento, workflows de tratamento e atribuição a grupos de users (iPortalDoc/ *Contact Center*[CC]);
  - Configuração das interfaces do *Contact Center* (ações), para a gestão/tratamento dos e-mails;

- *Workflows* para tratamento dos diversos tipos de Chamada, configuração no iPortalDoc/Contact Center. Associação dos grupos de atendimento a cada Fila do *Call Center*, etc.;
- *Templates* PDF a apresentar aos operadores do CC, com o intuito de reunir informação relativa ao "Cliente" que está a contactar;
- *Template* PDF principal, templates PDF de gestão e *workflow* para gestão de Agendamentos;
- *Templates* PDF para Registo do cliente, abertura de processo (Atendimento presencial);

· Desenvolvimento de funcionalidades adicionais:
  - Desenvolvimento de automatismos específicos para as tarefas de workflows e templates pdf;
  - Obtenção de KPIs;
  - Especificações de funcionamento na classificação dos processos tratados no *Contact Center* (p.ex. Entidades);
  - Integração de Entidades;
  - Automatismos do processo de agendamento;
· Implementação de Voice /Chat Bots, delimitada por uma bolsa de 50h (cinquenta horas) para execução dos serviços de configuração, implementação e integração, nomeadamente:
  - Instalação e configuração;
  - Implementação de 1 história;
  - Serviços de apoio à integração com solução VoIP existente e aplicações;
· Integração com FileDoc (Bolsa de 80 Horas, pressupondo que a aplicação irá disponibilizar APIs - WS SOAP ou REST, bem como invocar as APIs disponibilizadas pelo iPortalDoc);
· Integração com SiliAmb (Bolsa de 80 Horas, pressupondo que a aplicação irá disponibilizar APIs - WS SOAP ou REST, bem como invocar as APIs disponibilizadas pelo iPortalDoc);
· Realização de testes funcionais e validação final da implementação;
· Formação presencial, que inclui:
  - 24h (vinte e quatro horas para formação de administradores de sistema;
  - 16h (dezasseis horas) para formação de utilizadores;
· Elaboração e entrega de documentação relativa ao projeto;
· Gestão de projeto, que inclui:
  - Acompanhamento de todo o projeto;
  - Validação de entregas intermédias;
  - Realização de reuniões de ponto de situação;
  - Validação de implementação e fecho formal do projeto;
· Bolsa de 50 horas para ajustes após fecho do projeto.

ANEXO II

I. Tratamento de dados pessoais em regime de subcontratação

No âmbito do contrato, o cocontratante, na qualidade de subcontratante na aceção e para efeitos do disposto no n.º 8 do artigo 4.º e do artigo 28.º do Regulamento (UE) nº 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril (adiante Regulamento Geral de Proteção de Dados ou RGPD), procede ao tratamento de dados pessoais por conta do contraente público em conformidade com as regras relativas à proteção das pessoas singulares previstas, nomeadamente, no citado Regulamento, bem como na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

II. Categorias e tipos de dados pessoais

As categorias e tipos de dados pessoais objeto de tratamento em regime de subcontratação no âmbito do contrato são as seguintes:

a) Dados de identificação civil e fiscal;
   i. Nome;
   ii. Número de identificação fiscal (NIF);
   iii. Número de identificação civil/cartão de cidadão;
b) Dados de domicílio e contacto;
   i. Morada fiscal;
   ii. Morada de contacto;
   iii. Informação de contato (telefone/email);

III. Categorias de titulares dos dados pessoais

As categorias de titulares dos dados pessoais objeto de tratamento no âmbito do contrato são as seguintes:

a) Clientes, utentes e utilizadores;
b) Representante/procurador;
c) Representante de pessoas coletivas;
d) Sócios de pessoas coletivas;

e) Trabalhadores e demais colaboradores do contraente público;
f) Trabalhadores e demais colaboradores de entidades parceiras do contraente público;
g) Outros.

IV. Finalidades do tratamento

O tratamento em regime de subcontratação dos dados pessoais supra identificados está limitado às seguintes finalidades:

a) Integração com FileDoc;
b) Integração com SiliAmb.

V. Condições para o tratamento

No âmbito do contrato, o cocontratante fica sujeito às seguintes condições no tratamento de dados que efetuar:

a) Trata dados pessoais e assegura que quem trata dados pessoais o faz apenas de acordo com as instruções, incluindo em formato eletrónico, que lhes sejam comunicadas para o efeito pela entidade adjudicante;
b) Assegura que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
c) Adota medidas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, nos termos do artigo 32.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados.
d) Presta apoio à entidade adjudicante através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que este, enquanto responsável pelo tratamento, possa cumprir a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados no exercício dos seus direitos previstos no capítulo III do Regulamento Geral de Proteção de Dados, nomeadamente o direito de acesso, o direito à retificação ou o direito de portabilidade dos dados;
e) Presta apoio ao contraente público no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que lhe foi disponibilizada;
f) Conserva os dados tratados nos termos e condições que lhe foram comunicadas pelo contraente público;

g) Informa o contraente público sobre os respetivos encarregados da proteção de dados que designaram e os respetivos contactos;

h) Colabora na realização de auditorias ou outras investigações, conduzidas pelo contraente público, por outro auditor por este mandatado ou pela autoridade de controlo nacional, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD);

i) Disponibiliza à CNPD as informações de que esta autoridade necessite no exercício das suas funções, bem como o acesso a todas as suas instalações, incluindo os equipamentos e meios de tratamento de dados, em conformidade com o direito processual da União ou dos Estados-Membros;

j) Cumpre as recomendações que lhe forem feitas pelo contraente público ou pela CNPD e, se for caso disso, da forma e no prazo para o efeito determinado;

k) Conserva um registo escrito e em formato eletrónico com todas as categorias de tratamento realizadas em nome da entidade adjudicante do qual constará:

   i. As categorias de tratamentos de dados pessoais efetuados;

   ii. Se possível, uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança adotadas nos termos do artigo 32.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

l) Disponibiliza, o pedido, o registo referido na alínea anterior à CNPD.

m) Notifica o contraente público, sem demora injustificada, após ter conhecimento de uma violação de dados pessoais;

n) Disponibiliza ao contraente público todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente Cláusula.

VI. Tratamento de dados pessoais desconformes

O cocontratante assume a responsabilidade pelo tratamento dos dados pessoais que efetuar, diretamente ou por intermédio de um subcontratante a que tenha recorrido nos termos do número anterior:

a) para finalidades distintas das definidas pelo contraente público;

b) com recurso a meios de tratamento distintos dos definidos pelo contraente público;

c) contrários às instruções do contraente público, salvo se a tal forem obrigados por força de legislação europeia ou nacional aplicável.