

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

CADERNO DE ENCARGOS

Processo n.º 88/AJ/JFA/2024

“Aquisição de licença de software de *Customer Relationship Management*”

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de licença única, multiposto, de software de *Customer Relationship Management*, visando a gestão, o arquivo documental, o encaminhamento e a avaliação das entradas, das etapas intermédias e das saídas relativas a todos os processos de relacionamento da Autarquia com os fregueses, de acordo com as especificações técnicas constantes do Anexo I do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª

Contrato

1 — O contrato é composto pelos seguintes documentos.

- a) Os suprimentos de erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que 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.

2 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

3 — Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo Código.

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

Cláusula 3.ª

Prazo

A licença objeto do presente contrato deve ser entregue até 27 de dezembro do corrente ano, e deverá ter a validade de um ano, com início no dia 1 de janeiro de 2025 e terminus a 31 de dezembro do mesmo ano.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do fornecedor

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do fornecedor

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o fornecedor a obrigação principal de fornecimento de licença única, multiposto, de software de *Customer Relationship Management*, visando a gestão, o arquivo documental, o encaminhamento e a avaliação das entradas, das etapas intermédias e das saídas relativas a todos os processos de relacionamento da Autarquia com os fregueses, de acordo com as especificações técnicas constantes do Anexo I do presente Caderno de Encargos.

2 - A título acessório, o fornecedor fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados ao fornecimento do bem, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução do presente contrato.

Cláusula 5.ª

Dever de sigilo

1 — O fornecedor deve guardar e fazer guardar pelos seus colaboradores sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, ou outra, relativa à Freguesia de Alvalade, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, exceto se a divulgação dessa informação e documentação for expressamente autorizada pelo contraente público.

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

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

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 fornecedor 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 vigora para além da cessação, por qualquer causa, do contrato.

Secção II

Obrigações da Freguesia de Alvalade

Cláusula 6.ª

Preço contratual

1 - Pelo fornecimento do bem objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Freguesia de Alvalade deve pagar ao fornecedor o preço constante da proposta adjudicada, até ao montante máximo de € 14.760,00 (catorze mil, setecentos e sessenta euros), acrescido do imposto sobre o valor acrescentado à taxa legal em vigor.

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público.

Cláusula 7.ª

Condições de pagamento

O pagamento da quantia referida na cláusula anterior deverá ser efetuado no prazo de 30 dias após a receção e aceitação pela entidade adjudicante da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após a entrega do bem.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 8.ª

Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Freguesia de Alvalade pode exigir do fornecedor o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.

2 - Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

Cláusula 9.ª

Resolução por parte do contraente público

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Freguesia de Alvalade pode resolver o contrato, a título sancionatório, mediante declaração escrita enviada ao fornecedor, no caso deste violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, sejam obrigações contratuais, obrigações emergentes da lei ou de atos administrativos de conformação da relação contratual.

Cláusula 10.ª

Resolução por parte do fornecedor

- 1 — O fornecedor pode resolver o contrato por qualquer fundamento.
- 2 — Nos casos previstos no n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos o direito de resolução do contrato é exercido por via judicial.
- 3 — Nos demais casos o direito de resolução é exercido mediante declaração escrita enviada à Freguesia de Alvalade, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa mesma declaração.

Cláusula 11.ª

Gestor do contrato

A Freguesia de Alvalade designa o Especialista de Informática Daniel Pereira, como gestor do contrato, nos termos e para os efeitos do artigo 290.º- A do CCP.

Capítulo IV

Disposições finais

Cláusula 12.ª

Cessão da posição contratual

É proibida a cessão da posição contratual por qualquer das partes.

Cláusula 13.ª

Comunicações e notificações

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

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, identificados no contrato.

2 — Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 14.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 15.ª

Foro competente para a resolução de litígios

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 16.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

1. Aquisição de licença anual de software, visando a gestão, o arquivo documental, o encaminhamento e a avaliação das entradas, das etapas intermédias e das saídas relativas a todos os processos de relacionamento da Junta de Freguesia de Alvalade (JFA) com os fregueses, constituindo-se assim um *Customer Relationship Management - CRM*, dedicado a todos os fregueses de Alvalade.
2. O software em causa deverá permitir, de forma integrada e de utilização fácil e intuitiva, organizar as principais atividades da JFA no que respeita aos três principais desafios:
 - a) Gestão das relações com os fregueses, de modo a melhor conhecer as suas pretensões e a segmentar serviços e comunicação;
 - b) Gestão dos processos que cheguem à JFA, apresentados sob diversas formas, de modo a acompanhar e controlar o seu encaminhamento, tratamento e decisão;
 - c) Gestão documental associada a todos os processos e beneficiários, facilitando as operações de classificação e busca (“document retrieval”).
3. A licença a adquirir será única, multiposto, permitindo o acesso a qualquer elemento da JFA, através de qualquer meio informático.

2. FUNCIONALIDADES

1. O software em causa deverá estar *webizado*, utilizar sistema amigável de menus para introdução de dados e documentos, criação e gestão de base de dados e documentos, consulta de processos e documentos e “retrieval” de toda a informação e indicadores de gestão relevantes.
2. Deve ainda incluir módulos de verificação de coerência dos dados introduzidos alertando o utilizador sempre que esteja a introduzir elementos incoerentes.
3. O software deverá ainda permitir executar automaticamente envios pela JFA a grupos de entidades externas definidas na base de dados e ter capacidade de integração com o site da JFA.
4. O *CRM* também deverá permitir a integração das funcionalidades apropriadas de comunicação com o atual software utilizado pela JFA, desenvolvido pela empresa *Fresoft*, de modo a enviar e receber os dados necessários à emissão dos documentos produzidos pela JFA, concretamente: certidões, licenças, atestados, ofícios, pareceres, mensagens eletrónicas, informações,

JUNTA DE FREGUESIA DE ALVALADE

despachos e atas.

5. O adjudicatário deverá garantir as necessárias condições de segurança, respeitando a série das normas ISO/EC 27000 e, bem assim, adotar uma política de back-ups que cumpra as exigências de confidencialidade, acessibilidade, registo/arquivo e recuperação em situações anómalas ou de desastre.