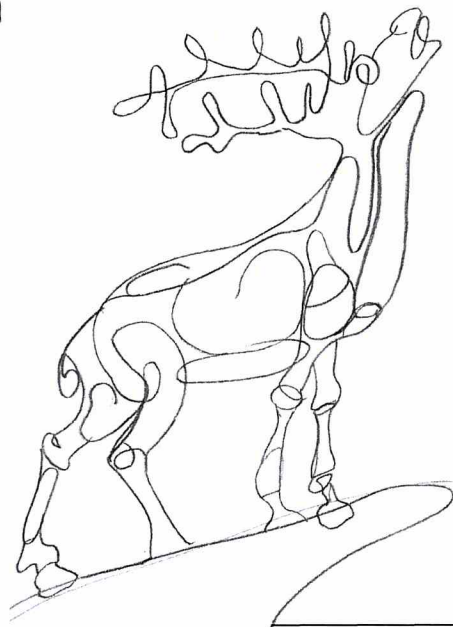




CÂMARA MUNICIPAL DE VILA NOVA DE CERVEIRA
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL
CONTRATAÇÃO PÚBLICA E FINANCIAMENTOS



Caderno de Encargos

AJUSTE DIRECTO

Atendimento/Teleassistência – TCARE Alerta



INDICE

Cláusula 1. ^a - Objecto	3
Cláusula 2. ^a - Contrato	3
Cláusula 3. ^a - Prazo.....	3
Cláusula 4. ^a - Obrigações principais do prestador de serviços	3
Cláusula 5. ^a - Forma de prestação do serviço	4
Cláusula 6. ^a - Objeto do dever de sigilo.....	4
Cláusula 7. ^a - Prazo do dever de sigilo.....	4
Cláusula 8. ^a - Preço contratual.....	4
Cláusula 9. ^a - Condições de pagamento.....	5
Cláusula 10. ^a - Penalidades contratuais.....	5
Cláusula 11. ^a - Força Maior.....	5
Cláusula 12. ^a - Resolução por parte do Município de Vila Nova de Cerveira.....	6
Cláusula 13. ^a - Resolução por parte do prestador de serviços.....	6
Cláusula 14. ^a - Execução da caução.....	7
Cláusula 15. ^a - Subcontratação e cessão da posição contratual.....	7
Cláusula 16. ^a - Foro competente resolução de litígios.....	7
Cláusula 17. ^a - Comunicações e notificações.....	7
Cláusula 18. ^a - Contagem dos prazos.....	7
Cláusula 19. ^a - Legislação aplicável.....	7
Anexo A -	8



Cláusula 1.ª

Objecto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços para “Atendimento/teleassistência – TCARE Alerta”, nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e sucessivas alterações, e demais legislação aplicável.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respectivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as rectificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de **12 (doze) meses**, com todos os elementos referidos nos **Anexo A** do presente Caderno de Encargos, contados a partir da assinatura do contrato, com possibilidade de renovação por mais duas vezes, por igual período, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Obrigação de garantir a execução dos serviços objeto do contrato, tendo em conta a sua natureza e o fim a que os mesmos se destinam, de acordo com o estipulado no **anexo A**, do presente caderno de encargos, do qual faz parte integrante;
 - b) A obrigação de garantir toda a assistência técnica necessária e adequada aos serviços objeto do contrato, devendo para isso o adjudicatário fornecer um serviço de apoio ao cliente/ assistência técnica;
 - d) A obrigação de garantia dos bens e serviços identificados na sua proposta.
2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais, informáticos e demais meios que sejam necessários e



adequados à prestação de serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª

Forma de prestação do serviço

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade trimestral, reuniões de coordenação com os representantes do Município de Vila Nova de Cerveira, das quais deve ser lavrada ata, redigida pelo prestador de serviços, a assinar por todos os intervenientes na reunião.

2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocatória escrita (que pode ser por via e-mail com confirmação) por parte do prestador de serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.

3. Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços, devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 6.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

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

3. O dever de sigilo perdura durante o período de execução do contrato e após a cessação, por qualquer forma ou motivo, do mesmo.

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

Cláusula 7.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 8.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Município de Vila Nova de Cerveira deve pagar ao prestador o preço constante da proposta adjudicada, ao qual acresce o valor de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido no número anterior não pode, em qualquer caso, ser superior a € **7.200,00 (sete mil e duzentos euros)**, ao qual acresce o valor de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.



3. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Município de Vila Nova de Cerveira (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).

Cláusula 9.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo Município de Vila Nova de Cerveira, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pelo Município de Vila Nova de Cerveira das respetivas faturas.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos elementos a desenvolver pelo prestador de serviços ao abrigo do contrato.
3. Em caso de discordância por parte do Município de Vila Nova de Cerveira, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este 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.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de cheque ou transferência bancária.

Cláusula 10ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Vila Nova de Cerveira pode exigir-lhe uma pena pecuniária de valor correspondente a metade do valor do contrato, se outra mais elevada não se apurar.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
4. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 11.ª

Força maior

1. 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 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.



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

3. Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do fornecedor, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;

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

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 12.ª

Resolução por parte do Município de Vila Nova de Cerveira

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Vila Nova de Cerveira pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pelo atraso na conclusão dos serviços ou, no caso de declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Cláusula 13.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 60% do preço contratual, excluindo juros.

2. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Vila Nova de Cerveira, que produz efeitos 60 (sessenta) dias após



a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato (com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP)

Cláusula 14.ª

Execução da caução

Não há lugar à prestação da caução de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 15.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização do Município, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 16.ª

Foro competente resolução de litígios

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

Cláusula 17.ª

Comunicações e notificações

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 18.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 19.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo decreto-lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação e demais legislação aplicável.

O presente Caderno de Encargos contém oito folhas, todas numeradas e por mim rubricadas.

Paços do Concelho de Vila Nova de Cerveira, 15 de março de 2017

O Presidente da Câmara Municipal,



João Fernando Brito Nogueira



ANEXO A

Sem prejuízo das obrigações previstas na cláusula 4.ª do Caderno de Encargos, os serviços objeto do contrato devem ser prestados de acordo com presente Anexo e nos seguintes termos:

Especificações gerais do Serviço:

- Atendimento 24h/24h
- Contacto de/e para Chamadas para a TCare sem custos para o utente (primeiro numero de emergência definido com destino pré-programado, um numero verde/gratuito);
- TCare ilimitado, sem custos adicionais;
- Resposta imediata em situações de urgência/emergência, com encaminhamento para os serviços apropriados (ex.: INEM, Bombeiros, Proteção Civil, Forças de segurança...);
- Apoio e acompanhamento telefónico sempre disponível (ex.: apoio na solidão, educação para saúde, “voz amiga”, ...);
- Gestão de “lembretes” individuais (ex.: consultas, eventos agendados, ...);
- Interação permanente com familiares e cuidadores do utente para conseguir maximizar sua qualidade de vida, minimizando esforços de presença física, aumentando a sua autonomia;
- Envio urgente de médicos, enfermeiros, através da utilização das redes e protocolos estabelecido entre TCare e diferentes prestadores nacionais e locais (ex.: Companhias de Seguros / Saúde Prime, ...);
- Receção em Central IP;
- Envio para central de atendimento TCare da identificação do número chamador, com reencaminhamento direto á ficha de utente associado;
- Gravação de todas as chamadas de e para a TCare (inbound e de outbound);
- Relatório de atividade;
- Gestão de agenda/agendamento de chamadas de inbound e de outbound;
- Ficha de utente com dados da comunidade, estrutura social (apoio direto ou indireto), hábitos e rotinas e de saúde;
- Possibilidade de reencaminhamento da chamada para outros destinos (ex.: a pedido, Saúde 24, familiares,...);
- Chamada em conferência;
- Informações gerais sobre Farmácias de Serviço e prestadores locais na área de saúde;
- Apoio em permanência de técnico (s) de sistemas de informação;
- Servidores dedicados e exclusivos TCare. Software de atendimento personalizado;
- Tratamento ético e sigilo profissional assegurado;
- Procedimentos de confidencialidade e registos de acordo com parecer e autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados;
- A TCare assegurará, apoio e manutenção técnica da solução instalada.