



CÂMARA MUNICIPAL DE POMBAL
Departamento Municipal Administrativo e Financeiro

CADERNO DE ENCARGOS

**"AQUISIÇÃO DA LICENÇA DE UTILIZAÇÃO E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO,
ATUALIZAÇÃO E HELPDESK DO AQUAMATRIX" – PROCESSO N.º 086/AJD/SA/15**

(Ajuste Direto nos termos do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, retificado nos termos da Declaração de Retificação n.º 18-A/2008 de 28 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de outubro, alterado pela Lei n.º 64-B/2011 de 30 de dezembro e pelo Decreto-Lei n.º 149/2012, de 12 de julho).

Aprovado 13/11/2015
O Presidente da Câmara,


(Diogo Alves Mateus)



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix"

Processo n.º 086_AJD_SA_15

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

- 1. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO**
- 2. OBJETO DO FORNECIMENTO OU DA PRESTAÇÃO**
- 3. LOCAL DE EXECUÇÃO**
- 4. PRAZO DE EXECUÇÃO**
- 5. PREÇO BASE**
- 6. PRAZO DE PAGAMENTOS**
- 7. RETENÇÕES SOBRE PAGAMENTOS**
- 8. PENALIDADES CONTRATUAIS**
- 9. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL**
- 10. CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR**
- 11. PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS**
- 12. GARANTIA**
- 13. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO BEM A FORNECER**
- 14. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO A FORNECER**



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix"

Processo n.º 086_AJD_SA_15

1. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO

Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix – Processo n.º 086/AJD/SA/15.

2. OBJETO DO FORNECIMENTO OU DA PRESTAÇÃO

Aquisição de uma Licença de Utilização, da suite aplicacional do AQUAmatrix , que inclui os AQUABase, AQUAreporting, AQUAMov, AQUAWeb e AQUADData e contratação da prestação de serviços de Manutenção, de atualização, de apoio Técnico, de Operação e Hosting relativos à referida suite aplicacional.

3. LOCAL DE EXECUÇÃO

A licença de utilização, objeto do contrato, será disponibilizada nas instalações do Município de Pombal, em conformidade com a memória descritiva, garantindo sempre a operacionalidade das soluções de gestão comercial (AQUAmatrix), de acordo com a especificidade das necessidades municipais, designadamente no que concerne a horário de funcionamento dos Serviços e horário de atendimento ao público.

Os serviços objeto do contrato, serão prestados ao Município de Pombal, a partir das instalações da EPAL, S.A. , em conformidade com as especificações técnicas, anexas a este caderno de encargos e salvaguardando sempre a operacionalidade referida aplicação informática, de acordo com a especificidade das necessidades municipais designadamente no que concerne a horário de funcionamento dos Serviços e horário de atendimento ao público.

4. PRAZO DE EXECUÇÃO

A licença de utilização será disponibilizada aquando da assinatura do contrato e não representará qualquer outro encargo em futuras contratações de prestação dos serviços de manutenção, de atualização, de apoio técnico, de operação e hosting.

A prestação dos serviços de manutenção, de atualização, de apoio técnico, de operação e hosting decorrerá ininterruptamente pelo período de 36 meses, ou até se esgotar o valor base objecto do presente contrato.



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix"

Processo n.º 086_AJD_SA_15

5. PREÇO BASE

5.1. Para o presente procedimento são fixados os seguintes preços base:

- €30.000,00 acrescido de IVA à taxa legal em vigor, para a licença de utilização;
- €88.560,00 acrescido de IVA à taxa legal em vigor para a prestação de serviços .

5.2. O preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações do presente contrato.

5.3. As propostas de valor superior ao preço base fixado serão excluídas, por força da disposição da alínea d) do n.º 2, do Artigo 70.º, do C.C.P.

6. PRAZO DE PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:

- O valor relativo à licença de utilização (30.000€) será pago no prazo de 30 dias, contados a partir da data de celebração do contrato.
- Os pagamentos relativos à prestação dos serviços, a processar mensalmente serão efetuados até 60 dias, contados a partir da data de apresentação das faturas.

7. RETENÇÕES SOBRE PAGAMENTOS

Não serão feitas retenções sobre os pagamentos, sem prejuízo do integral cumprimento do contrato.

8. PENALIDADES CONTRATUAIS

8.1. O Município de Pombal, contraente público, pode exigir do prestador o pagamento de uma pena pecuniária (PP), pelo incumprimento na realização dos serviços descritos no Caderno de Encargos, nos seguintes termos:

1.º Nível: Indisponibilidade total da aplicação por períodos superiores a 4 horas, contados a partir da hora do reporte do problema.

2.º Nível: indisponibilidade de acesso a parte significativa das funcionalidades, que impeçam a concretização de objetivos imediatos da Unidade Comercial e Administrativa (por exemplo: o atendimento ao cliente), designadamente nos módulos de clientes, de consumos e cobranças, por períodos superiores a 8



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix"

Processo n.º 086_AJD_SA_15

horas, contabilizadas a partir da hora da ocorrência.

3.º Nível: não cumprimento de prazos estabelecidos para execução de desenvolvimentos da aplicação (*Webservices* ou outras funcionalidades), previamente acordados entre a EPAL, S.A e o Município. O prazo de incumprimento começa a contar no 11.º dia útil seguinte à data estabelecida entre ambas as partes.

4.º Nível: Suspensão ou atraso de emissão da facturação superior a 3 dias.

8.2. As penalizações serão definidas de acordo com os níveis anteriormente apresentados, da seguinte forma (PP – Pena Pecuniária):

1.º e 2.º Nível - $PP = \text{Número de clientes ativos no mês da ocorrência} \times \text{custo unitário} \times 5\%$ de penalização por cada período de 2 horas que ultrapasse os períodos estabelecidos no 1.º Nível (4 horas) e 2.º Nível (8 horas).

3.º Nível - $PP = \text{Número de clientes ativos no mês da ocorrência} \times \text{custo unitário} \times 5\%$ de penalização por cada dia para além do 10.º que fique estabelecido.

4.º Nível - $PP = \text{Número de clientes ativos no mês da ocorrência} \times \text{custo unitário} \times 5\%$ de penalização por cada dia para além do 3.º estabelecido.

8.3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o contraente público, pode exigir-lhe uma pena pecuniária de 10 até 20 % do valor do contrato.

8.4. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, do presente artigo, relativamente aos serviços cujo atraso na respectiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

8.5. O contraente público tem em conta, na determinação da gravidade do incumprimento, nomeadamente, a duração da infracção, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

8.6. O contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

8.7. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix"

Processo n.º 086_AJD_SA_15

9. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

9.1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.

10. CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

10.1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.

10.2. 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.

11. PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

11.1. São da responsabilidade do Município os encargos com a licença de utilização da suite aplicacional do AQUAmatrix.

11.2. Quaisquer outros encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças serão da responsabilidade do adjudicatário.

11.3. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-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.

12. GARANTIA

12.1. O adjudicatário garantirá, sem qualquer encargo adicional para a entidade adjudicante, os serviços fornecidos, pelo prazo indicado na sua proposta.

12.2. O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de aceitação dos serviços.

12.3. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente resultarem de má utilização, de uma utilização abusiva ou de negligência da entidade adjudicante, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix"

Processo n.º 086_AJD_SA_15

- 12.4.** Em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos se a anomalia resultar de facto não imputável ao adjudicatário.

13. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO BEM A FORNECER

- 13.1.** A licença de utilização, subjacente a este contrato, será válida e não representará quaisquer outros encargos, em futuros contratos de manutenção, actualização, operação, apoio técnico e hosting da aplicação informática Aquamatrix.

- 13.2.** O universo dos clientes municipais fixado será de aproximadamente 30.000.

- 13.3.** A licença da solução a implementar deverá evidenciar elevados desempenhos nas seguintes funcionalidades:

-AQUABase - Módulo Aplicacional que contém a gestão de processos de rede predial, parque de contadores, cadastro, clientes/contratação, consumos, cobranças, faturação, atendimento/correspondência, controle de créditos, administração de processos operacionais de negócio, gestão de tabelas de parametrização;

-AQUAReporting - Módulo de Reporting Operacional do AQUAmatrix (por exemplo: consulta relatórios pré-definidos,...);

-AQUAMob - Package que inclui 3 aplicações móveis: - Mobilidade de Leituras, Mobilidade de Serviços/Ordens Trabalho Mobilidade de Vistorias de Rede Predial;

-AQUAData - Módulo Aplicacional que contém Business Intelligence do AQUAmatrix;

-AQUAWeb - Módulo Aplicacional que contém o Balcão Digital (disponibilização de informação online).

14. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO A FORNECER

- 14.1.** Pretende-se a disponibilidade permanente de exploração de uma solução de gestão comercial para as funções "águas; saneamento e resíduos sólidos urbanos".

- 14.2.** O universo dos clientes municipais fixado será de aproximadamente 30.000.



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: "Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix"

Processo n.º 086_AJD_SA_15

14.3. A faturação deverá ser de base diária, permitindo ciclos mensais, bimestrais, semestrais e anuais.

14.4. No que respeita aos Serviços de Manutenção, a EPAL, S.A. deverá garantir:

- A manutenção, a evolução de funcionalidades e novas versões da Suite Aplicacional AQUAmatrix e nos diversos módulos;
- A resolução de problemas;
- Que o Município de Pombal tem a gestão total do sistema referente a recebimentos, faturação e todos os outros módulos, podendo, quando necessário recorrer à EPAL, para garantir esse processamento sem custos adicionais;
- Que quaisquer alterações ou desenvolvimentos no sistema devem ser comunicados e disponibilizados ao Município de Pombal;
- Garantir a disponibilidade do sistema todos os dias entre as 0h00 e as 24h00 e um serviço de assistência todos os dias uteis das 8h30 às 20h00;
- A EPAL garante que as interrupções urgentes planeadas serão comunicadas com uma antecedência mínima de 2 horas;
- A implementação de medidas que garantam a confidencialidade e integridade dos dados que forem fornecidos, não podendo ser utilizados para qualquer outro fim sem autorização do Município;
- A EPAL disponibiliza um canal privado de comunicação seguro com encriptação de dados, garantindo total fiabilidade, consistência e integridade de dados;
- No final do contrato ou sempre que solicitado a EPAL compromete-se a fornecer os dados em suporte informático, bem como o mapeamento dos mesmos.

14.5. No que respeita aos Serviços de Operação e *Hosting*, a EPAL, S.A. deverá garantir:

- A boa execução dos processos de emissão da faturação, de criação de ficheiros de finishing de faturas e cartas, o controlo de cobranças, as cobranças SIBS, CTT e Postos de Cobrança, o processo de fecho do mês, saldos de clientes e gestão de créditos;



MUNICÍPIO DE POMBAL

Designação do procedimento: “Aquisição da licença de utilização e serviços de manutenção, atualização e helpdesk do Aquamatrix”

Processo n.º 086_AJD_SA_15

- Garantir que os processos mais críticos são executados no período noturno, de forma a não causar quaisquer constrangimentos no horário de atendimento e garantir a operacionalidade do negócio;
- O processo de backup funcionará diariamente. As cópias de segurança serão guardadas diariamente nas instalações da EPAL.
- No caso de acidente grave a EPAL assegura a reposição de todos os dados e das condições de exploração no prazo máximo de 72 horas.

14.6. A implementação de novas funcionalidades deverá ser analisada em conjunto com o Município, de forma a garantir elevado grau de interoperabilidade com ferramentas do Sistema de Informação Municipal, de relacionamento com o cliente, nomeadamente, Balcão de Atendimento Municipal, Portal e *ContactCenter*.

14.7. Deverá ser garantida a formação quer aos utilizadores da aplicação, quer aos administradores da mesma, sendo que se consideram os administradores, os interlocutores técnicos do Município.

14.8. Os custos com a presente prestação de Serviços serão apresentados separadamente: Custos com Serviço de Manutenção, Atualização e Apoio Técnico da Suite Aplicacional e custos de *Hosting*;

14.9. O valor mensal será variável, em função do acréscimo ou decréscimo do número total de clientes ativos do Município de Pombal.

