



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

**CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO OMNICANAL DE ATENDIMENTO DO
GOVERNO REGIONAL DA MADEIRA**

ENTRE:

A **Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM** (AIM, IP-RAM), pessoa coletiva de direito público número 517.252.481, com sede na Avenida Arriaga n.º 42-B, 3.º andar, S. 3.2 – Edifício Arriaga, com o código postal 9000-064, da freguesia da Sé, concelho do Funchal, legalmente representada neste ato por Frederica Margarida Camacho Gonçalves, Presidente do Conselho Diretivo, no uso de competência delegada por Sua Excelência o Secretário Regional das Finanças, no Conselho Diretivo da Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM, através do seu Despacho n.º 446/2024, de 20 de setembro de 2024, publicado na II Série, n.º 172, 2.º Suplemento, no Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira, de 23 de setembro de 2024, alterado e ratificado pelo Despacho n.º 39/2025, de 10 de janeiro, publicado na II Série, número 13, 2.º Suplemento, do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira, de 20 de janeiro, conjugado com o n.º 3 do artigo 106.º do Código dos Contratos Públicos, adiante designada abreviadamente por Primeira Outorgante;

E,

A **MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.**, pessoa coletiva de direito privado número 504.615.947, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, com o código postal 1069-300, da freguesia de Arroios, concelho de Lisboa, representada neste ato por [REDACTED], na qualidade de Procurador, com poderes bastantes para o ato, conforme Certidão Permanente válida até 22 de abril de 2026 e Procuração com Termo de Autenticação, datada de 19 de abril de 2024, documentos arquivados junto ao respetivo processo de contratação pública, adiante designada por Segunda Outorgante;

1





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

Tendo em conta a decisão de adjudicação e de aprovação da minuta do contrato, por deliberação do Conselho Diretivo, datada de 3 de fevereiro de 2025, exarada também na Informação n.º 381/2025, de 3 de fevereiro de 2025;

É celebrado o presente contrato o qual se regerá nos termos e pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O Contrato tem por objeto a **“Aquisição de Solução Omnicanal de atendimento do Governo Regional da Madeira”**, de acordo com as Especificações Técnicas constantes do Anexo I ao Caderno de Encargos e com a proposta adjudicada, e inclui o fornecimento, desenvolvimento, implementação, manutenção e atualização da Solução Omnicanal, designadamente:

- a) A configuração de toda a infraestrutura e dos bens necessários ao correto funcionamento da Solução Omnicanal;
- b) O licenciamento do Software e aplicações necessárias, bem como os respetivos desenvolvimentos, padronizações e atualizações que se mostrem necessárias e convenientes e correspondente instalação nos bens;
- c) A prestação de serviços de formação e capacitação técnica de funcionários e agentes da AIM, IP-RAM;
- d) A aquisição, instalação, implementação e manutenção de uma solução de *call center* utilizando o servidor de voz do Governo Regional da Madeira, bem como a aquisição dos bens necessários à sua utilização (10 telefones e 10 auriculares);
- e) A aquisição, instalação e manutenção de um Software de *Customer Relationship Management* (CRM) com licenciamento para 100 utilizadores e capacidade para atender 10 operadores em simultâneo, possibilitando a sua gestão durante 24 meses;

2





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

- f) A implementação do software de CRM com a solução de *call center*;
- g) A realização de formação técnica e prática e a capacitação dos funcionários da AIM, IP-RAM para a utilização e manutenção da solução de *call center* e dos bens a adquirir, bem como do Software de CRM.
2. O objeto do contrato a celebrar está classificado com o código de Vocabulário Comum para os Contratos Públicos, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 213/2008, da Comissão, de 28 de novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia n.º L 74, de 15 de março de 2008, que altera o Regulamento (CE) n.º 2195/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, com o (CPV) 72416000-9 Fornecedores de aplicações.
3. O Contrato a celebrar é financiado pelo “Investimento C19-i05.01 - Transição Digital da Administração Pública da RAM-DRI” (Subinvestimento “C19-i05.01”) do Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”), Projeto P4.2 – Ponto Omnicanal de atendimento do Governo Regional da Madeira, que se insere no Eixo 4 - Acesso Simplificado e Disponibilização de Serviços Públicos Incluindo Digitalização e Desmaterialização de Processos e Desenvolvimento Aplicacional, do Investimento C19-i05-RAM - Transição Digital da Administração Pública da RAM, Sub-investimento C19-i05.01 – Transição Digital da Administração Pública da RAM – DRI.

Cláusula 2.^a

Entrada em vigor e duração do Contrato

O Contrato entra em vigor no dia seguinte à data da sua celebração e mantém-se em vigor até à receção definitiva da Solução Omnicanal, não podendo em qualquer caso ultrapassar o dia 30 de junho de 2025, produzindo efeitos com a publicação no portal dos contratos públicos www.base.gov.pt, conforme artigo 465.º do CCP.

Cláusula 3.^a

Prazos de execução

1. O Cocontratante obriga-se a executar o Contrato nos seguintes prazos máximos:

3





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

- a) Fase Inicial: desde a entrada em vigor do Contrato e até ao 7.º dia;
- b) Fase de Levantamento de requisitos e arquitetura: desde o termo da Fase Inicial e até ao 7.º dia;
- c) Fase de Desenvolvimento: desde o termo da Fase de Levantamento de requisitos e arquitetura e até ao 4.º mês seguinte, não podendo em qualquer caso ultrapassar o dia 15 de maio de 2025;
- d) Fase de Implementação: desde o dia seguinte à data da comunicação, pela AIM, IP-RAM, da validação da solução apresentada na Fase de Desenvolvimento e até ao 10.º dia;
- e) Fase de testes e Inspeção: desde o termo da Fase de Implementação e até ao 5.º dia;
- f) Fase de ajustes e correções: desde o termo da Fase de testes e Inspeção até ao 5.º dia;
- g) *Go live* experimental e ajustes finais: desde o termo da Fase de ajustes e correções até ao 5.º dia;
- h) Fase da Aceitação: desde o termo da Fase de *Go live* experimental e ajustes finais e até ao 10.º dia, mas nunca depois de 25 de junho de 2025;
- i) Fase de *Go live* total: desde o dia seguinte à assinatura do Auto de Aceitação e termina com a receção definitiva da Solução Omnicanal.

2. Sem prejuízo dos prazos previstos no número anterior, o Cocontratante obriga-se a assegurar o cumprimento das metas e prazos associados ao contrato de financiamento celebrado no âmbito do “Investimento C19-i05.01 - Transição Digital da Administração Pública da RAM-DRI” (Subinvestimento “C19-i05.01”) do Plano de Recuperação e Resiliência (“PRR”).

3. Para efeitos do disposto no número anterior, a AIM, IP-RAM, pode, durante a execução do Contrato, ajustar os prazos previstos no n.º 1, fixando um prazo razoável que, em qualquer caso, não poderá exceder 3 dias.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

Cláusula 4.^a

Preço contratual

1. Pela execução do Contrato e pelo cumprimento de todas as obrigações dele decorrentes, a AIM, IP-RAM obriga-se a pagar ao Cocontratante o preço constante da proposta adjudicada no valor de **606.960,00 € (Seiscentos e seis mil, novecentos e sessenta euros)**, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor de 22% no valor de 133.531,20 € (Cento e trinta e três mil, quinhentos e trinta e um euros e vinte cêntimos), que perfaz o total de 740.491,20 € (Setecentos e quarenta mil, quatrocentos e noventa e um euros e vinte cêntimos).
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AIM, IP-RAM, nomeadamente os relativos a despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, incluindo os relativos ao transporte dos bens objeto do Contrato para o respetivo local de entrega, seguros, bem como pelo fornecimento, incorporação, implementação, utilização, desenvolvimentos e manutenção do Software e implementação da Solução Omnicanal e ainda por quaisquer encargos decorrentes da utilização de Direitos de Propriedade Intelectual e Industrial em resultado da execução dos Serviços no âmbito do Contrato.
3. Todos os trabalhos, fornecimentos, serviços ou outros encargos não expressamente indicados, mas que se revelem necessários ao cumprimento integral do Contrato, serão considerados como trabalhos preparatórios e acessórios, considerando-se o seu custo implicitamente incluído no preço global do Contrato (incluindo o custo de eventuais autorizações, licenças e licenciamentos relacionados com esses trabalhos), exceto aqueles que forem ordenados pela AIM, IP-RAM, ao Cocontratante a título de prestações complementares.
4. A AIM, IP-RAM, pode deduzir ao preço devido ao Cocontratante quaisquer quantias que lhe sejam devidas por este, nomeadamente os créditos resultantes da aplicação de sanções contratuais pecuniárias previstas no presente Caderno de Encargos, a título de compensação.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

Cláusula 5.^a

Condições de faturação e pagamento

1. As quantias devidas pela AIM, IP-RAM, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, as obrigações de pagamento consideram-se vencidas nos seguintes termos:
 - a) No termo da Fase Inicial, o valor correspondente a 5% do preço contratual;
 - b) No termo da Fase de Levantamento de requisitos e arquitetura, o valor correspondente a 5% do preço contratual;
 - c) No termo da Fase de Desenvolvimento, após a comunicação, pela AIM, IP-RAM, da validação da solução desenvolvida, o valor correspondente a 30% do preço contratual;
 - d) No termo da Fase de Implementação, o valor correspondente a 10% do preço contratual;
 - e) No termo da Fase de testes e Inspeção, o valor correspondente a 10% do preço contratual;
 - f) Fase de ajustes e correções, o valor correspondente a 10% do preço contratual;
 - g) No termo da Fase de *Go live* experimental e ajustes finais, o valor correspondente a 10% do preço contratual;
 - h) Com a assinatura do Auto de Aceitação Provisório da Solução Omnicanal no seu todo, o valor correspondente a 10% do preço contratual;
 - i) Na Fase de *Go live total*, o valor correspondente a 10% do preço contratual.
3. O Cocontratante deve emitir as faturas em formato eletrónico, nos termos previstos no artigo 299.º-B do CCP, apenas após o vencimento das obrigações a que se referem, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na sua redação atual.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

4. Para efeitos de faturação eletrónica (EDI), a solução adotada pela entidade adjudicante é o Ilink Digital Sharing, acessível em <https://www.ilink.pt> da empresa ACIN iCloud Solutions, sendo através da mesma que todas as faturas deverão ser encaminhadas pelo Cocontratante.
5. As faturas devem fazer menção ao número do Contrato e ao número do documento de compromisso correspondentes, sob pena de devolução.
6. Em caso de discordância por parte da AIM, IP-RAM quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar, por escrito, ao Cocontratante, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. Desde que devidamente emitida e observado o disposto nos números anteriores, a fatura será paga através de transferência bancária para o Número de Identificação Bancária Internacional (IBAN) indicado pelo Cocontratante.
8. O não pagamento dos valores contestados pela AIM, IP-RAM não suspende ou prejudica o cumprimento pelo Cocontratante das suas obrigações contratuais, devendo, no entanto, a AIM, IP-RAM proceder ao pagamento da importância não contestada.
9. No caso de suspensão da execução do Contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao Cocontratante serão automaticamente suspensos por igual período.
10. A AIM, IP-RAM pode compensar os créditos de que seja titular a qualquer título sobre o Cocontratante no âmbito do Contrato, nomeadamente em virtude da aplicação de sanções contratuais, com quaisquer obrigações contratuais de pagamento que tenha para com o mesmo.

Cláusula 6.^a

Gestor do Contrato

1. Nos termos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, os gestores do contrato são a Eng.^a [REDACTED], encarregue pelo acompanhamento dos prazos de execução do contrato, nomeadamente, verificar o cumprimento de datas na execução, validar se a faturação corresponde ao valor acordado,



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS

AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

datas, número de compromisso e o Eng.º [REDACTED] que tem a seu cargo a verificação da vertente técnica explanada no Caderno de Encargos e respetivos anexos, ambos da Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM, com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato.

2. Os gestores do contrato designados pela AIM, IP-RAM têm a seu cargo as seguintes obrigações:

- a) Acompanhar permanentemente a execução do contrato, verificando o cumprimento das obrigações emergentes do mesmo, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que se revelem necessárias e adequadas, conforme decorre da Cláusula 23.º do Caderno de Encargos;
- b) Assegurar o cumprimento das obrigações declarativas relativas a rendimentos gerados na Região Autónoma da Madeira, nomeadamente a entrega dos documentos identificados no artigo 7.º-A do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto.

Cláusula 7.ª

Comunicações e Notificações

1. As notificações e comunicações entre os outorgantes do presente Contrato devem ser escritas e redigidas em português, sendo efetuadas por carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, para os seguintes contatos:

AIM, IP-RAM:

- Gestores do Contrato: Eng.ª [REDACTED]
- Morada: Av. Arriaga, 42-B, 3.º andar, S.3.2, Edifício Arriaga
- Telefone n.º 291 212 222
- Correio eletrónico: aim@madeira.gov.pt

Cocontratante:

• MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.:

- [REDACTED] Gestor de Projeto
- Morada: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, com o código postal 1069-300 Lisboa

8





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS

AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

- Telefone n.º [REDACTED]
- Correio eletrónico [REDACTED]
- [REDACTED] - Gestora de clientes
- Morada: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, com o código postal 1069-300 Lisboa
- Telefone n.º [REDACTED]
- Correio eletrónico [REDACTED]

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.

3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de receção e leitura remetido pelo recetor ao emissor.

4. Para efeitos de realização da citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes do presente Contrato, são convencionadas as moradas indicadas no n.º 1 do presente artigo.

5. A alteração das moradas indicadas no n.º 1 do presente artigo deve ser comunicada à outra Parte, por carta registada com aviso de receção, nos 30 (trinta) dias subsequentes à respetiva alteração.

Cláusula 8.ª

Caução

O adjudicatário prestou caução destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais que assume com a celebração do Contrato, no valor de 2% do preço contratual, que corresponde ao montante de **12.139,20 € (Doze mil, cento e trinta e nove euros e vinte cêntimos)**, através da Garantia Bancária N.º 962300488046190, emitida pela instituição bancária “Banco Santander Totta, SA.”, em 13 de fevereiro de 2025.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

Cláusula 9.^a

Disposições finais

1. Os pagamentos ao abrigo do presente contrato são efetuados após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.
2. A despesa em 2025 foi inscrita na rubrica Classificação Orgânica 44 8 03 01 00, Classificação Funcional 130, Fonte de Financiamento 483 e 484, Programa 57, Medida 102, Projeto 52985, Classificação Económica D.02.02.20.C0.00, com o número de cabimento 35 e com o número de compromisso número 29.
3. A assunção de compromisso plurianual foi autorizada por Sua Excelência o Secretário Regional das Finanças através da Portaria n.º 463/2024, de 19 de setembro, a qual teve associada o registo SCEP n.º 10/2024, com o número sequencial 17228, conforme n.º 3 do 5.º do Decreto Legislativo Regional n.º 2/2022/M, de 12 de janeiro, aplicável por força do disposto no n.º 5 do artigo 33.º do Decreto Legislativo Regional n.º 6/2024, de 29 de julho, retificado pela Declaração de Retificação n.º 1/2024/M/1, de 12 de agosto.
4. Em virtude do facto de a adjudicação do procedimento ocorrer durante o ano de 2025 e, de a sua execução se verificar integralmente no presente ano, a despesa deixou de ser plurianual, na aceção da alínea b) do artigo 3.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua atual redação.
5. Fazem parte integrante do contrato independentemente da sua redução a escrito o Caderno de Encargos e a proposta adjudicada, conforme n.º 2 do artigo 96.º do CCP.
6. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 do artigo 96.º do CCP, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número, de acordo com o n.º 5 do artigo 96.º do CCP.
7. Para todos os efeitos legais, a data da celebração do contrato é a data de aposição da última assinatura digital qualificada.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, IP-RAM

O contrato é feito aos 21 dias do mês de fevereiro de dois mil e vinte e cinco, é constituído por 11 (Onze) páginas e assinado eletronicamente pelas partes outorgantes.

A Primeira Outorgante



A Segunda Outorgante

