

**Caderno de Encargos destinado à celebração do
Contrato de “Aquisição de serviços de atendimento presencial para a Loja do
Cidadão das Laranjeiras e de atendimento telefónico (contact center), por lotes”**

**na Sequência de um Procedimento de Concurso Público com Publicidade
Internacional**

Proc. Ref.ª BV/2828/2019

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (EPAL), na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de atendimento presencial para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento telefónico (contact center), por lotes, nos termos melhor definidos no presente documento.
2. O presente caderno de encargos é aplicável individualmente a cada um dos contratos a celebrar, sendo celebrado um contrato por cada lote, nos seguintes termos:
 - a) LOTE I – Atendimento presencial de clientes na Loja do Cidadão das Laranjeiras;
 - b) LOTE II – Atendimento de clientes/Contact Center.
3. Os serviços a prestar consistem:
 - a) Lote I – em atividades de atendimento de presencial para cobranças e atendimento presencial geral na Loja do Cidadão das Laranjeiras e encontram-se melhor identificados no anexo I ao Caderno de Encargos.
 - b) Lote II - em atividades de inbound, outbound, backoffice no Contact Center e um posto de atendimento presencial para cobranças e atendimento presencial geral na Loja da Sede da EPAL e encontram-se melhor identificados no Anexo I ao caderno de encargos.
4. Os serviços serão prestados no concelho de Lisboa.

Cláusula 2.^a

Contrato

1. Cada contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos 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 retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O 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 Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
5. A identificação do gestor do contrato, nos termos do art.º 290.º-A do CCP, constará do contrato a celebrar.

Cláusula 3.ª

Prazo

1. Cada um dos contratos a celebrar mantêm-se em vigor pelo prazo inicial de 1 (um) ano, a contar da data da sua celebração, sendo renovável por iguais períodos até ao máximo de 3 (três) anos, se não for denunciado, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias úteis, do termo do prazo inicial ou do termo do prazo de renovação, através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. A renovação prevista no número anterior fica ainda condicionada à prévia prestação de nova caução, por referência ao preço contratual do novo período de vigência.

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração de cada contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

A - No que respeita ao LOTE I – Atendimento presencial de clientes na Loja do Cidadão das Laranjeiras:

1. Executar os serviços objeto do Contrato de acordo com Anexo I ao caderno de encargos;
2. Obrigação de desenvolver as seguintes atividades:

- 2.1. Atendimento a Clientes, Clientes em fase de abastecimento e potenciais Clientes , presencialmente visando o esclarecimento de dúvidas e pedidos de informação, bem como a resolução de reclamações e cobrança de valores, seguindo os mais elevados padrões de qualidade, fiabilidade e disponibilidade;
- 2.2. Assegurar o atendimento a Clientes ou a potenciais Clientes através da consulta do sistema informático e respetivo registo do contacto efetuado, englobando as seguintes tarefas:
 - a) Prestação e receção de informações diversas, atendimento e tratamento de reclamações e realização do respetivo registo;
 - b) Identificação, por cada atendimento efetuado, do assunto tratado e do grau de satisfação evidenciado pelo cliente no atendimento;
 - c) Estabelecimento de contactos com as diversas áreas da EPAL, sempre que tal se revele necessário;
 - d) Efetuar a distinção entre as situações resolvidas ao primeiro contacto com o Cliente e as situações não resolvidas no primeiro contacto, sendo que estas últimas implicarão posterior contato com o Cliente, bem como as demais tarefas relacionadas com remarcações de ordens de serviço;
 - e) As situações não resolvidas no primeiro contacto e as remarcações de ordens de serviço devem ser resolvidas online ou, caso não seja possível, através da realização de contacto de outbound com o Cliente.
- 2.3. Garantir a fiabilidade do recebimento dos valores liquidados pelos Clientes, independentemente do montante, e efetuar a entrega dos valores recebidos nos registos devidos, nomeadamente assegurar o atendimento dos clientes da EPAL que se dirijam à(s) sua(s) Loja(s) no intuito de efetuarem pagamentos de faturas/recebimento de Notas de Crédito, bem como garantir o respetivo pagamento/recebimento em caixa e seu registo no sistema informático;
- 2.4. Aceitar e validar novos processos de abastecimento;
- 2.5. Proceder à análise de contas/faturação de clientes e à emissão de “Acordos de pagamento”;
- 2.6. Realizar os contactos telefónicos necessários com os clientes;
- 2.7. Proceder à realização de Inquéritos de satisfação aos clientes;

- 2.8. Back Office – realizar atividades de tratamento (arquivo, digitalização, classificação, ordenação e validação de contratos), bem como apoio complementar a solicitações ou esclarecimentos dos clientes rececionados através dos canais Internet, fax, e-mail, EPALnet, carta, presencial, SMS e IVR;
- 2.9. Sempre que seja necessário, realizar contactos com as outras áreas da empresa;
- 2.10. Prestar o serviço de acordo com o horário de Atendimento de Clientes, isto é, das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado;
3. Obrigação de se sujeitar à ação fiscalizadora da EPAL;
4. Obrigação de atuar em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na sua versão vigente;
5. Obrigação de afetar à prestação de serviços objeto do contrato a quantidade de técnicos indicada na proposta adjudicada, em número necessário para a correta e perfeita execução contratual, com respeito pelos requisitos mínimos definidos no **Anexo II** ao Caderno de Encargos;
6. Obrigação de fornecer à EPAL, antes do início do contrato e sempre que haja modificações, a identificação dos responsáveis hierárquicos dos colaboradores afetos à prestação de serviços e o seu respetivo contacto;
7. Obrigação de se responsabilizar pelo pessoal afeto à prestação de serviços, nomeadamente, no que se refere à aptidão profissional, disciplina, remunerações (incluindo prémios e bónus) e controlo de faltas (absentismo, férias, baixas, doenças e atrasos), assegurando o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar;
8. Obrigação de pagamento de abono para falhas ao seu pessoal afeto à prestação de serviços;
9. Obrigação de solicitar, previamente e por escrito, autorização à EPAL quando pretenda proceder à substituição do(s) colaborador(es) afeto(s) ao presente contrato;
10. Obrigação de proceder à substituição do(s) colaborador(es), por outro(s) com qualificações iguais ou superiores, e mediante prévia autorização da EPAL, em caso de impedimento, férias ou baixa prolongada destes, ou quando o desempenho do(s) mesmo(s) não atinja(m) os padrões desejados pela EPAL;
11. Obrigação de apresentar à EPAL uma lista nominativa da equipa técnica a afetar à prestação dos serviços, após a comunicação da decisão de adjudicação e em momento prévio à celebração do contrato, elaborada de acordo com o modelo constante do **Anexo IV** ao

Caderno de Encargos, juntamente com os currículos (*curricula vitae*) de todos os elementos da equipa técnica indicados na referida lista, adotando o modelo de curriculum constante do **Anexo V** ao Caderno de Encargos;

12. Obrigação de executar as tarefas objeto do contrato, com subordinação aos princípios da ética profissional, rigor, isenção, independência, zelo e competência, e cumprindo com os requisitos que possam ser legalmente exigíveis para a sua execução;

13. Obrigação de apresentar à EPAL:

13.1. Com uma periodicidade mensal, durante os primeiros 5 (cinco) dias úteis do mês seguinte ao da prestação a que respeita, um Relatório Mensal de Atividades (em duplicado, ficando o original na posse da EPAL) com a evolução de todas as operações e serviços realizados em cumprimento das obrigações emergentes do contrato, de acordo com o **Anexo I e II** ao Caderno de Encargos, contendo, para além da informação constante da cláusula 5.^a n.º3, para cada um dos lotes, nomeadamente, informações relativas a:

- a) Quantidade(s) de serviços realizados (por Tipo de Serviço /dia, com a(s) respetiva(s) identificação(ões), incluindo a do Técnico);
- b) Principais não conformidades/desconformidades detetadas;
- c) Dificuldades processuais relacionadas com a (eventual) deficiente prestação dos serviços objeto do contrato;
- d) Eventuais propostas ou sugestões de melhoria.

13.2. Com uma periodicidade trimestral um Relatório de Atividades (em duplicado, ficando o original na posse da EPAL) contendo a evolução da prestação de serviços objeto do contrato, o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos durante o respetivo período de vigência do contrato, nomeadamente no que respeita a:

- a) Quantidade(s) de serviços realizados (por Tipo de Serviço/mês, com a(s) respetiva(s) identificação(ões), incluindo a do Técnico);
- b) Principais não conformidades/desconformidades detetadas;
- c) Dificuldades processuais relacionadas com a eventual deficiente prestação dos serviços objeto do contrato;
- d) Eventuais propostas de melhoria.

Este relatório procede em cerca de 8 (oito) dias uma reunião entre o Gestor de contrato e o Responsável da EPAL.

14. Cumprir e fazer cumprir, pelo seu pessoal e ainda pelos seus subcontratados, as disposições constantes da Política de Gestão (na parte aplicável), do Guia para Fornecedores e do Código de Boas Práticas de Higiene no Sistema de Abastecimento da EPAL e das disposições constantes do contrato e do Regulamento de Proteção de dados, em vigor na EPAL, que se encontram em atualização permanente e disponíveis para consulta no website www.epal.pt.
15. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
16. A substituição de qualquer elemento da equipa técnica identificada a afetar/afeta à execução do contrato carece de prévia autorização por parte da EPAL, devendo o elemento substituto deter, no mínimo, a experiência e as qualificações exigidas ao elemento a substituir.

B- No que respeita ao LOTE II – Atendimento de clientes /Contact Center:

1. Executar os serviços objeto do Contrato de acordo com Anexo I ao caderno de encargos;
2. Obrigação de desenvolver as seguintes atividades:
 - 2.1. Atendimento a Clientes, Clientes em fase de abastecimento e potenciais Clientes através de diversos canais de contacto, tais como canal telefónico (voz) constituído pela receção e realização de chamadas, (respetivamente inbound e outbound), internet, e-mail, IVR, portal EPALnet, SMS, fax, e carta (back office) e atendimento presencial, visando o esclarecimento de dúvidas e pedidos de informação, bem como a resolução de reclamações e cobrança de valores, seguindo os mais elevados padrões de qualidade, fiabilidade e disponibilidade;

- 2.2. Assegurar o atendimento a Clientes ou a potenciais Clientes através da consulta do sistema informático e respetivo registo do contacto efetuado, englobando as seguintes tarefas:
- a) Prestação e receção de informações diversas, atendimento e tratamento de reclamações e realização do respetivo registo;
 - b) Identificação, por cada atendimento efetuado, do assunto tratado e do grau de satisfação evidenciado pelo cliente no atendimento;
 - c) Estabelecimento de contactos com as diversas áreas da EPAL, sempre que tal se revele necessário;
 - d) Efetuar a distinção entre as situações resolvidas ao primeiro contacto com o Cliente e as situações não resolvidas no primeiro contacto, sendo que estas últimas implicarão posterior contato com o Cliente, bem como as demais tarefas relacionadas com remarcações de ordens de serviço;
 - e) As situações não resolvidas no primeiro contacto e as remarcações de ordens de serviço devem ser resolvidas online ou, caso não seja possível, através da realização de contacto de outbound com o Cliente.
- 2.3. Garantir a fiabilidade do recebimento dos valores liquidados pelos Clientes, independentemente do montante, e efetuar a entrega dos valores recebidos nos registos devidos, nomeadamente assegurar o atendimento dos clientes da EPAL que se dirijam à(s) sua(s) Loja(s) no intuito de efetuarem pagamentos de faturas/recebimento de Notas de Crédito, bem como garantir o respetivo pagamento/recebimento em caixa e seu registo no sistema informático;
- 2.4. Aceitar e validar novos processos de abastecimento;
- 2.5. Proceder à análise de contas/faturação de clientes e à emissão de “Acordos de pagamento”;
- 2.6. Realizar os contactos telefónicos necessários com os clientes estratégicos;
- 2.7. Proceder à realização de Inquéritos de satisfação aos clientes;
- 2.8. Back Office – realizar atividades de tratamento (arquivo, digitalização, classificação, ordenação e validação de contratos), bem como apoio complementar a solicitações ou esclarecimentos dos clientes rececionados através dos canais Internet, fax, e-mail, EPALnet, carta, presencial, SMS e IVR;
- 2.9. Sempre que seja necessário, realizar contactos com as outras áreas da empresa;

- 2.10. Prestar o serviço de acordo com o horário de funcionamento do Atendimento de clientes, que é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, se for apoio no atendimento presencial o horário a considerar é das 8:30 às 19:30 nos dias úteis;
3. Obrigação de se sujeitar à ação fiscalizadora da EPAL;
4. Obrigação de proceder ao atendimento telefónico das chamadas por forma a que o tempo de espera não exceda 60 segundos, conforme imposição constante da legislação em vigor;
5. Obrigação de atuar em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na sua versão vigente;
6. Obrigação de afetar à prestação de serviços objeto do contrato a quantidade de técnicos indicada na proposta adjudicada, em número necessário para a correta e perfeita execução contratual, com respeito pelos requisitos mínimos definidos no **Anexo II** ao Caderno de Encargos;
7. Obrigação de fornecer à EPAL, antes do início do contrato e sempre que haja modificações, a identificação dos responsáveis hierárquicos dos colaboradores afetos à prestação de serviços e o seu respetivo contacto;
8. Obrigação de se responsabilizar pelo pessoal afeto à prestação de serviços, nomeadamente, no que se refere à aptidão profissional, disciplina, remunerações (incluindo prémios e bónus) e controlo de faltas (absentismo, férias, baixas, doenças e atrasos), assegurando o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar;
9. Obrigação de solicitar, previamente e por escrito, autorização à EPAL quando pretenda proceder à substituição do(s) colaborador(es) afeto(s) ao presente contrato;
10. Obrigação de proceder à substituição do(s) colaborador(es), por outro(s) com qualificações iguais ou superiores, e mediante prévia autorização da EPAL, em caso de impedimento, férias ou baixa prolongada destes, ou quando o desempenho do(s) mesmo(s) não atinja(m) os padrões desejados pela EPAL;
11. Obrigação de apresentar à EPAL uma lista nominativa da equipa técnica a afetar à prestação dos serviços, após a comunicação da decisão de adjudicação e em momento prévio à celebração do contrato, elaborada de acordo com o modelo constante do **Anexo IV** ao Caderno de Encargos, juntamente com os currículos (*curricula vitae*) de todos os elementos da equipa técnica indicados na referida lista, adotando o modelo de curriculum constante do **Anexo V** ao Caderno de Encargos;

12. Obrigação de executar as tarefas objeto do contrato, com subordinação aos princípios da ética profissional, rigor, isenção, independência, zelo e competência, e cumprindo com os requisitos que possam ser legalmente exigíveis para a sua execução;

13. Obrigação de apresentar à EPAL:

13.1. Com uma periodicidade mensal, durante os primeiros 5 (cinco) dias úteis do mês seguinte ao da prestação a que respeita, um Relatório Mensal de Atividades (em duplicado, ficando o original na posse da EPAL) com a evolução de todas as operações e serviços realizados em cumprimento das obrigações emergentes do contrato, de acordo com o **Anexo I e II** ao Caderno de Encargos, contendo, para além da informação constante da cláusula 5.^a n.º3, para cada um dos lotes, nomeadamente, informações relativas a:

- a) Quantidade(s) de serviços realizados (por Tipo de Serviço /dia, com a(s) respetiva(s) identificação(ões), incluindo a do Técnico);
- b) Principais não conformidades/desconformidades detetadas;
- c) Dificuldades processuais relacionadas com a (eventual) deficiente prestação dos serviços objeto do contrato;
- d) Eventuais propostas ou sugestões de melhoria.

13.2. Com uma periodicidade trimestral, um Relatório de Atividades (em duplicado, ficando o original na posse da EPAL) contendo a evolução da prestação de serviços objeto do contrato, o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos durante o respetivo período de vigência do contrato, nomeadamente no que respeita a:

- a) Quantidade(s) de serviços realizados (por Tipo de Serviço/mês, com a(s) respetiva(s) identificação(ões), incluindo a do Técnico);
- b) Principais não conformidades/desconformidades detetadas;
- c) Dificuldades processuais relacionadas com a eventual deficiente prestação dos serviços objeto do contrato;
- d) Eventuais propostas de melhoria.

Este relatório procede em cerca de 8 (oito) dias uma reunião entre o Gestor de contrato e o Responsável da EPAL.

13. Cumprir e fazer cumprir, pelo seu pessoal e ainda pelos seus subcontratados, as disposições constantes da Política de Gestão (na parte aplicável), do Guia para Fornecedores e do Código de Boas Práticas de Higiene no Sistema de Abastecimento da EPAL e das disposições constantes do contrato e do Regulamento de Proteção de dados, em vigor na EPAL, que se encontram em atualização permanente e disponíveis para consulta no website www.epal.pt.
14. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
15. A substituição de qualquer elemento da equipa técnica identificada a afetar/afeta à execução do contrato carece de prévia autorização por parte da EPAL, devendo o elemento substituto deter, no mínimo, a experiência e as qualificações exigidas ao elemento a substituir.

Cláusula 5.^a

Forma de prestação do serviço

1. Para o acompanhamento da execução de cada contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade trimestral ou outra que se considere ajustada, entre as partes, ao desenrolar do contrato, reuniões de coordenação com os representantes da EPAL.
2. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião.
3. O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar à EPAL, com uma periodicidade mensal, um relatório com a evolução de todas as operações objeto dos serviços e com o cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato os quais devem conter a seguinte informação, para além do disposto nos pontos 13.1 da cláusula 4.^a, relativamente a cada um dos lotes:

LOTE I – Atendimento presencial de clientes na Loja do Cidadão das Laranjeiras

- i) Quantidade de atendimentos presenciais de cobranças;
- ii) Quantidade de atendimentos presenciais gerais;
- iii) Percentil dos tempos de atendimento presencial por tipo;

- iv) Percentil do tempo de espera de atendimento presencial;
- v) Reclamações sobre comportamento/atitude no atendimento presencial.

LOTE II – Atendimento de clientes/Contact Center

- i) Quantidade de atividades inbound;
- ii) Quantidade de atividades outbound;
- iii) Quantidade de atividades backoffice;
- iv) Quantidade de atividades de atendimento presencial – Cobranças e tudo exceto Cobranças;
- v) Percentil dos tempos de espera na atividade de inbound por intervalos de 30 segundos;
- vi) Taxa de abandono das chamadas;
- vii) Reclamações sobre comportamento/atitude no atendimento telefónico ou presencial.

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

Cláusula 6.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1. No prazo de 15 (quinze) dias a contar da entrega dos relatórios mensais previstos na Cláusula 5.^a, para cada um dos lotes, a EPAL procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à EPAL toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso da análise da EPAL a que se refere o n.º I não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos, a EPAL deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
4. No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela EPAL, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

5. Após a realização, pelo prestador de serviços, das alterações e complementos necessários, a EPAL procede a nova análise, nos termos do n.º I.
6. Caso a análise da EPAL a que se refere o n.º I comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação.
7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no Anexo I e II ao Caderno de Encargos.

Cláusula 7.^a

Transferência da propriedade

1. Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 6 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a EPAL, incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.
2. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do Caderno de Encargos/Contrato.

Cláusula 8.^a

Objeto e prazo 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 à EPAL, 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. 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.

4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 (três) 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 9.^a

Informação Confidencial e Proteção de dados pessoais

1. O prestador de serviços obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pela EPAL ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.

2. Os dados pessoais a que o prestador de serviços tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela EPAL ao abrigo do contrato serão tratados em estrita observância das instruções da EPAL.

3. O prestador de serviços compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela EPAL ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pela EPAL.

4. O prestador de serviços aceita que a EPAL recorra a outras entidades subcontratadas exclusivamente com o intuito de prestar serviços a que o prestador de serviços não consiga dar resposta, sempre no âmbito das atribuições definidas pela EPAL.

5. Caso o prestador de serviços subcontrate outras entidades para a prestação de serviços previamente definidos pela EPAL, o mesmo (prestador de serviços) será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a actuação destas.

6. O prestador de serviços obriga-se a garantir que as empresas por este subcontratadas cumprirão o disposto na legislação sobre a proteção de dados pessoais em vigor, devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que ao prestador de serviços celebre com outras entidades por si subcontratadas.

7. O prestador de serviços obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação sobre a proteção de dados pessoais em vigor, em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:

- (a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela EPAL única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objecto do contrato;

- (b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;
- (d) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;
- (e) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a EPAL esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
- (f) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à protecção dos dados pessoais tratados por conta da EPAL contra a respectiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
- (g) Prestar à EPAL toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efectuado ao abrigo do contrato e manter a EPAL informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afectar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de protecção de dados pessoais.
- (h) Assegurar que os seus colaboradores cumprem todas as obrigações previstas neste caderno de encargos e no contrato.
- (i) Adotar todas as medidas de carácter técnico e organizativo necessárias e adequadas a garantir a segurança da informação obtida no âmbito do presente contrato, de modo a salvaguardar a informação contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- (j) Guardar sigilo profissional sobre a informação obtida no âmbito do contrato, nos termos do disposto na legislação sobre protecção de dados pessoais em vigor;

8. O prestador de serviços será responsável por qualquer prejuízo em que a EPAL venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.

9. Para efeitos do disposto no número 8 e na alínea (h) do número 7 da presente cláusula entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou colectiva que preste serviços ao prestador de serviços, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços,

procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o prestador de serviços e o referido colaborador.

10. A obrigação de sigilo prevista na alínea (d) do número 7 da presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

11. As Partes (EPAL e prestador de serviços) ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato, bem como os elementos com eles relacionados, à Comissão Nacional de Protecção de Dados, ou entidade que lhe venha eventualmente a suceder, no âmbito do cumprimento das regras de protecção de dados.

Cláusula 10.^a

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do Caderno de Encargos, a EPAL pagará ao prestador de serviços até ao preço máximo constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, o qual não pode exceder o preço total máximo de **1.918.800,00 (um milhão, novecentos e dezoito mil e oitocentos euros)**, acrescido do Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, dividido da seguinte forma:

a) **LOTE I – Atendimento presencial de clientes na Loja do Cidadão das Laranjeiras - € 388.800,00 (Trezentos e oitenta e oito mil e oitocentos euros)** (preço base), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido;

b) **LOTE II – Atendimento de clientes Contact Center- € 1.530.000,00 (Um milhão, quinhentos e trinta mil euros)** (preço base), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à EPAL, 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 e outros direitos de propriedade industrial.

3.. Nas situações de renovação, os preços são suscetíveis de atualização anual, a pedido do adjudicatário, devidamente comprovado, com efeitos a 1 de janeiro de cada ano, sendo a atualização feita por aplicação da percentagem de aumento da RMMG verificado no ano civil anterior .

Cláusula 11.ª

Condições de pagamento

1. A(s) quantia(s) devidas pela EPAL, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pela EPAL das respetivas faturas (por lote), as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida após emissão da respetiva declaração de aceitação pela EPAL do Relatório Mensal de Atividades previsto na cláusula 5.ª para cada um dos lotes , nos termos do n.º 6 da cláusula 6.ª.
3. O montante a pagar mensalmente é apurado com base na lista de preços unitários adjudicada, em função e na proporção dos serviços efetivamente prestados.
4. As quantidades de serviços previstas no anexo I, ponto 2 ao Caderno de Encargos, e da lista de preços unitários consistem apenas em quantidades médias estimadas, não consistindo em nenhuma obrigação para a entidade adjudicante.
5. . Em caso de discordância por parte da EPAL, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta 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.
- 6.. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária ou cheque.

Cláusula 12.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a EPAL pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento nos termos melhor definidos no Anexo III ao Caderno de Encargos (regulamento de penalidades aplicáveis).
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a EPAL pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.

3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da(s) alínea(s) a) do n.º I, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a EPAL 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.
5. A EPAL pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a EPAL exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 13.^a

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços 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 14.^a

Resolução por parte da EPAL

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a EPAL 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 nos seguintes casos:
- a) Pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos referentes ao contrato superior a 10 (dez) dias ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo exceda esse prazo;
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo EPAL.

Cláusula 15.^a

Resolução por parte do prestador de serviços

1. A resolução contratual por iniciativa do prestador de serviços está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.

2. A resolução do contrato 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 Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 16.ª

Caução

1. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa, pode ser executada pela EPAL, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. A resolução do contrato pela a EPAL não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.
3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 10 (dez) dias após a notificação da EPAL para esse efeito.
4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Seguros

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, multiriscos, dos riscos impostos pela legislação em vigor, bem como a contratação de qualquer outro seguro referente à prestação de serviços objeto do contrato que possam vir a ser tidos por indispensáveis, nomeadamente Seguro de Acidentes de Trabalho e Seguro de Responsabilidade Civil da empresa .
2. A EPAL pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de 5 (cinco) dias.

Cláusula 18.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 19.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

Admite-se a subcontratação/cessão da posição contratual dependente de autorização prévia a emitir pelo EPAL e da verificação do cumprimento dos requisitos constantes dos n.ºs 2 e 3 do artigo 318.º do CCP.

Cláusula 20.^a

Comunicações e notificações

- I. 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 21.^a

Foro competente

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

O presente documento é constituído pelos seguintes anexos:

Anexo I - Tipificação de serviços e metodologia de execução;

Anexo II - Equipa Técnica a afetar à prestação de serviços;

Anexo III - Regulamento de penalidades contratuais aplicáveis;

Anexo IV - Modelo da Declaração da lista da equipa técnica a afetar à prestação de serviços;

Anexo V - Modelo de Curriculum Vitae de cada um dos elementos referidos na lista da equipa técnica.

ANEXO I

TIPIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

Serviços

	Serviços (aplicáveis a ambos os lotes)
	a) Prestação de informação geral sobre: Empresa Locais de atendimento Serviços Preços/Tarifários Campanhas Outras b) Prestação de informação específica ao cliente sobre: Fatura Cobranças Conta Corrente Faturas em atraso Leitura Contrato Correspondências e Notificações recebidas Assistência nas instalações dos Clientes Disponibilidade de fornecimento/Contratação Problemas de fornecimento Outras c) Marcação ou alteração de pedidos de assistência nas instalações do cliente, nomeadamente: Marcar visita Abrir a água Fechar a água Verificar o contador Selar/Substituir o contador Verificar/Selar/ o contador Com verificação de condições de abastecimento na sequência de alterações contratuais Alterar visita Cancelar visita

	Serviços (aplicável a ambos os lotes)
	d) Alteração de dados do cliente, nomeadamente: - Alterar/Corrigir dados pessoais - Alterar/corrigir morada de correspondência - Alterar tarifários - Alterar plano de pagamento - Alterar forma de estimativa de cálculo da fatura - Alterar/Corrigir leitura - Alterar/Corrigir valor da fatura - Celebrar acordo de pagamento - Alterar modo de pagamento e) Celebração de contratos f) Rescisão de contratos g) Reencaminhamento ou informação ao cliente para onde se deve dirigir, nomeadamente: - Rede de Lojas da EPAL - Outras h) Registo em suporte informático, de todos os contactos efetuados pelo e com o cliente, sejam pedidos de informação ou sejam reclamações i) Aferir a satisfação do cliente (inquéritos) j) Contacto por débitos, suspensões, outras l) Chamada introdutória para novos Clientes sobre novos serviços m) Follow up de contactos não resolvidos de Clientes n) Recebimento de faturas o) Receção de processos de abastecimento p) Fracionamento/acordos de pagamento
	Backoffice: (aplicável apenas ao lote II) a) Classificação e encaminhamento de correspondência b) Emissão de 2 (duas) vias de faturas c) Digitalização, validação e arquivo d) Elaborar respostas a clientes sobre assuntos dependentes de outras áreas e sobre assuntos de menor complexidade e) Aceitar e validar contratos f) Registo de dados estatísticos de atendimento e emissão e controlo de mapas de prazos ou outros

2.Previsão mensal de quantidades média de serviços

- 2.1. Os números apresentados no quadro seguinte referem-se à **média mensal da quantidade de serviços, por lote**, para os diversos tipos de serviços, efetuada com base nos valores médios apurados no último semestre de 2019.
- 2.2. A quantidade de serviços prevista, por mês, será apresentada na lista dos preços unitários constante do Anexo III do Programa de Concurso;
- 2.3. As quantidades previstas tratam-se de quantidades estimadas pelo que o disposto no número 2.1. não constitui, de forma alguma garantia mínima de serviços a prestar, não podendo, a prestação de serviços, em número inferior às quantidades previstas, constituir fundamento de pedido de compensação por parte do Prestador de Serviços.
- 2.4. O Prestador de Serviços não pode recusar a execução de quantidades de serviços superiores às previstas, dentro dos limites legais estabelecidos.

Quadros I – Previsão mensal da quantidade média de Serviços

Lote I

Descrição do Serviço	Quantidade média mensal
Atendimento presencial cobranças	2000
Atendimento presencial geral	2500

Lote II

Descrição do Serviço	Quantidade média mensal
Inbound	23000
Outbound	2000
Backoffice	8500
Presencial - Cobranças	650
Presencial - Geral	500

3. Atendimento de clientes da EPAL e seus equipamentos (Lote I e II)

3.1. O Atendimento de clientes da EPAL localiza-se na sua área de Concessão, no Concelho de Lisboa, em instalações da EPAL. Na presente data, o atendimento telefónico encontra-se instalado na Sede da EPAL (Av. da Liberdade, n.º 24, em Lisboa), contudo poderá ser alterada a sua localização, previsivelmente dentro do concelho de Lisboa. As Lojas situam-se na Avenida da Liberdade, 24 e Rua Abranches Ferrão, 10 C – Loja do Cidadão Laranjeiras.

3.2. Todo o equipamento, mobiliário, hardware e software necessários ao funcionamento do Atendimento de clientes são fornecidos pela EPAL.

3.3. A EPAL poderá introduzir ou atualizar as aplicações de software, caso seja da sua conveniência, sendo expectável que haja constante atualização de sistemas, principalmente no que diz respeito ao software de interface dos técnicos.

3.4. A rede informática local, o equipamento de rede alargada, os servidores, a central telefónica, os computadores, os painéis informativos e auscultadores serão fornecidos pela EPAL.

O sistema de gestão integrada de gestão de clientes é o AQUAmatrix, e trata-se de uma ferramenta “feito à medida” desenvolvida e permanentemente atualizada pela EPAL, funcional na gestão do serviço de venda de água, e integra ainda sistemas de gestão documental, entre outros.

3.5. A prestação de serviços é contínua 24H/dia, todos os dias da semana, no que respeita ao atendimento telefónico e eletrónico e o atendimento presencial na Loja

da Sede (Lote II) funciona das 8H:30M às 19H:30M nos dias úteis, sendo que na Loja do Cidadão – Laranjeiras (Lote I) o atendimento presencial funciona das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado.

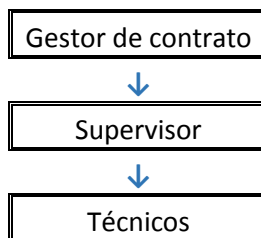
4. Requisitos da Prestação de Serviços (Lote I e II)

4.1. O Prestador de serviços deverá garantir que todos os seus recursos afetos ao Serviço da EPAL seguirão os processos, procedimentos e orientações definidos e disponibilizados pela EPAL, sem prejuízo da organização e gestão interna dos serviços proposta pelo prestador de serviços.

4.2. O Prestador de serviços assegurar-se-á que todos os contactos dos Clientes do Atendimento de clientes da EPAL terão respostas e tratamentos padronizados, consistentes e satisfatórios com os padrões de qualidade de Serviço, valores e cultura da EPAL.

5. Equipa Técnica afeta à Prestação de Serviços (Lote I e II)

5.1. O Prestador de Serviços adoptará para a sua equipa técnica a seguinte estrutura organizativa afeta à Prestação de Serviço:



5.2. O Prestador de Serviços garantirá a presença do supervisor no período das 9h00 às 18h00. Bem como devem ser assegurados meios de contacto (telemóvel) para que possa sempre estar disponível em caso de necessidade de contacto com a EPAL e/ou Técnicos no período em que não está presente.

5.3. A EPAL disponibilizará um coordenador-operacional, ao qual compete fazer a ligação direta entre a EPAL e o Supervisor e/ou Técnicos do Atendimento de clientes.

5.4. No início de produção de efeitos do contrato, os técnicos a afetar à execução do contrato pelo prestador de serviços serão, necessariamente, trabalhadores do Prestador de Serviços,

com vínculo laboral válido. Esta situação poderá ser comprovada pela EPAL a qualquer momento, cabendo ao prestador de serviços fornecer os comprovativos devidos.

5.5. A relação contratual entre o Prestador de Serviços e os seus recursos humanos afetos ao contrato da EPAL é da sua exclusiva e inteira responsabilidade, no que respeita, nomeadamente a contratos de trabalho, incluindo o poder disciplinar, o pagamento de remunerações, prémios e bónus, o controlo de faltas, absentismo, férias, atrasos, doenças, baixas e outras. No que respeita ao Lote I existe a obrigação de pagamento de **abono para falhas** ao seu pessoal afeto à prestação de serviços.

5.6. A EPAL reserva-se o direito de solicitar ao Prestador de Serviços que substitua qualquer elemento afeto à prestação de serviços cujo desempenho não atinja os padrões desejados e/ou satisfaça os objetivos, visão, estratégia e valores do Serviço de Clientes da EPAL.

5.7. Quando o Prestador de Serviços pretenda proceder à substituição de qualquer colaborador, deve solicitar, previamente, autorização à EPAL.

5.8. Constitui requisito indispensável para que a EPAL autorize a substituição de qualquer elemento da equipa técnica, que o novo técnico apresentado detenha qualificações e experiência profissional similar ou superior ao técnico a substituir.

5.9. A EPAL pode obstar à substituição de técnicos quando entenda que o(s) novo(s) técnico(s) a afetar não atinja(m) os padrões desejados e/ou satisfaça os objetivos, visão, estratégia e valores do Serviço de Clientes da EPAL.

5.10. A equipa técnica de cada um dos lotes deverá cumprir os requisitos mínimos previstos no Anexo II.

6. Avaliação de Desempenho (Lote I e II)

6.1. A avaliação da Qualidade do Serviço prestado é aferida através do número de atendimentos efetivamente realizados, podendo ainda a EPAL, no âmbito da sua atividade, tratar estes dados para outros fins.

6.2. Os Planos de Avaliação de Desempenho a aplicar pelo Prestador de Serviços são os definidos na sua proposta, e posteriormente acordados/afinados com a EPAL, os quais devem mostrar-se adequados à realidade da prestação dos serviços.

6.3. O Prestador de Serviços realizará a Avaliação de Desempenho dos recursos afetos ao Serviço com base nos planos de avaliação propostos, devendo informar a EPAL dos resultados dessa avaliação, por amostragem. A amostra mensal deverá ser constituída por todos os

colaboradores, com exceção do coordenador. Os indicadores a avaliar deverão incluir os seguintes: produtividade, assiduidade, pontualidade e escuta ativa de atendimentos, devendo os atendimentos de comportamentos/atitude perante o cliente não conformes ser objeto de penalização no desempenho.

6.4. A partir dos resultados da Avaliação de Desempenho o Prestador de Serviços deverá implementar as medidas necessárias a um melhor desempenho, conforme definido na sua proposta, e apresentará à EPAL o respetivo relatório.

6.5. A avaliação e apresentação de relatórios terão uma periodicidade mensal.

6.6. A EPAL reserva-se o direito de efetuar auditorias para verificação da adequada implementação dos Planos de Avaliação e outros procedimentos de Avaliação que entenda convenientes.

7. Formação da Equipa Técnica (Lote I e II)

7.1. Todos os encargos respeitantes à formação são da responsabilidade do Prestador de Serviços, incluindo a elaboração de material didático, apresentações, manuais ou outros, necessários à formação dos respetivos recursos.

7.2. A formação inicial respeitante aos sistemas utilizados pela EPAL decorrerá nas instalações da EPAL, sem encargos para o adjudicatário, bem como as reciclagens sobre a atividade da EPAL. Toda a demais formação necessária é da responsabilidade do adjudicatário.

8. Contactos entre a EPAL e o Prestador de Serviços (Lote I e II)

8.1. Salvo quando outra forma seja exigida, no presente Caderno de Encargos ou no contrato, todas as comunicações entre as partes, poderão ser efetuadas para os seguintes contactos:

Pela EPAL: Responsável da Unidade de Atendimento a Clientes

Pelo Prestador de Serviços: Gestor de Contrato

8.2. O Gestor de Contrato e o Responsável da Unidade de Atendimento a Clientes deverão estar sempre contactáveis por telemóvel, devendo ser nomeados substitutos nas situações de indisponibilidade dos mesmos.

8.3. Para efeitos operacionais, quer no âmbito dos procedimentos normais de resolução de contactos definidos pela EPAL, quer para resolução de contactos atípicos ou mais complexos, o pessoal do Prestador de Serviços afeto à prestação de serviços contactará as diversas áreas internas da EPAL ou mesmo entidades externas, se necessário e mediante autorização da EPAL.

8.4. O exercício de funções de supervisão e de gestão (definição de tarefas, horários e intervalos, incluindo funções de hierarquia, direção e disciplinares) será feito no âmbito da estrutura hierárquica interna do Prestador de Serviços.

9. Definição de Procedimentos (Lote I e II)

9.1. A EPAL definirá os procedimentos e manuais de atendimento a utilizar na prestação do serviço, sendo o Prestador de Serviços responsável pela respetiva implementação junto do pessoal afeto ao serviço, bem como pela implementação das medidas necessárias à correta implementação dos mesmos pela equipa técnica.

9.2. A EPAL, salvo causa justificativa de urgência, poderá alterar os procedimentos e manuais de atendimento em vigor, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis sendo o Prestador de Serviços responsável pela implementação dessas alterações junto da equipa, para o efeito ministrando a formação que se entenda necessária.

10. Métricas de Serviço (Lote I e II)

10.1. A EPAL define no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade Métricas e Objetivos para as diferentes atividades, apresentando no quadro seguinte os aplicáveis ao Atendimento de clientes, sob a forma de níveis Objetivo e Mínimo para as diferentes métricas, devendo o Prestador de Serviços contribuir para a prestação de um Serviço de elevada qualidade aos Clientes da EPAL e comprometendo-se com as seguintes métricas:

- i. Nível de atendimento telefónico (chamadas atendidas/tentativas de contato) > 95% (aplicável apenas ao Lote II)
- ii. Tempo médio de espera para atendimento telefónico < 60 segundos (aplicável apenas ao Lote II)
- iii. Tempo médio de espera presencial < 15 minutos (aplicável a ambos os lotes)
- iv. Média de respostas a emails > 3800/mês

Reclamações de comportamento/atitude do técnico = 0 (aplicável apenas ao Lote II)

10.2. No último semestre de 2019, os valores atingidos no Atendimento de clientes da EPAL foram os seguintes:

10.3. Tempos médios de atendimento:

Inbound = 3m (aplicável apenas ao Lote II)

Outbound = 2m (aplicável apenas ao Lote II)

Back Office = 5m (aplicável apenas ao Lote II)

Atendimento presencial - Cobranças = 2m (aplicável a ambos os lotes)

Atendimento presencial – tudo exceto Cobranças = 8m30s (aplicável a ambos os lotes)

ANEXO II

EQUIPA TÉCNICA A AFETAR À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (Lote I e II)

I. A lista nominativa da equipa técnica a afetar à prestação de serviços deverá ser apresentada à EPAL pelo adjudicatário, conforme pontos II da cláusula 4.^a, relativamente a cada um dos lotes após a comunicação da decisão de adjudicação e antes da celebração do contrato, cumprindo os requisitos mínimos definidos nos números seguintes:

2. Composição da Equipa Técnica - Requisitos mínimos

2.1. A Equipa Técnica a afetar à prestação de serviços deve ser constituída, no mínimo, pelos seguintes elementos:

Lote I:

6 (seis) técnicos, devendo cada um deles possuir no mínimo 1 (um) ano de experiência profissional de atendimento presencial de clientes,

Lote II:

29 (vinte e nove) Técnicos, devendo cada um deles possuir no mínimo de 1 (um) ano de experiência profissional de assistente (técnico) de atendimento de clientes.

Lotes I e II:

- 1 (um) Supervisor, que deve ser detentor, no mínimo, de 3 (três) anos de experiência profissional de supervisão de atendimento de clientes. O supervisor conforme 5.1 do Anexo I é elemento adicional à equipa técnica.
- 1 (um) Gestor do Contrato da prestação de serviços, detentor de, pelo menos, 3 (três) anos de experiência profissional em gestão de contratos de prestação de serviços de atendimento de clientes.

2.2. Constitui requisito mínimo que a escolaridade mínima obrigatória de toda a equipa dos técnicos (técnicos, supervisor e gestor de contrato) a afetar à prestação de serviços seja o 9.º ano de escolaridade.

2.3. Constitui requisito mínimo que os técnicos a afetar à prestação de serviços tenham pleno domínio falado e escrito da língua portuguesa.

2.4 Constitui requisito mínimo que no conjunto dos técnicos a afetar à prestação de serviços de cada lote exista, permanentemente, pelo menos um elemento com pleno domínio falado e escrito da língua inglesa.

2.5. Constitui requisito mínimo que os técnicos a afetar à prestação de serviços tenham conhecimentos informáticos na ótica de utilizador do software Microsoft Office.

2.6. Constitui requisito indispensável que todos técnicos a afetar à prestação de serviços tenham experiência em serviços de atendimento de clientes nos termos indicados no ponto 2.1.

2.7. Cumprimento do requisito expresso no ponto 5.4. do Anexo I ao caderno de encargos.

3. Relacionamento com os colaboradores (Lote I e II)

3.1. São da exclusiva responsabilidade do Prestador de Serviços as obrigações relativas ao pessoal afeto à prestação de serviços, à respetiva aptidão profissional e à disciplina, cabendo-lhe assegurar o respetivo enquadramento hierárquico e disciplinar.

3.2. O Prestador de Serviços deverá indicar e apresentar à EPAL, após comunicação de adjudicação e antes da celebração do contrato, e sempre que haja modificações, quais os seus responsáveis hierárquicos e indicar a forma de contacto regular.

3.3. Os técnicos do Prestador de Serviços, que no entender da EPAL tenham comportamento incorreto, revelem negligência, e/ou violem normas sobre segurança, ou regulamentos oficiais ou da EPAL, devem ser, após pedido formal da EPAL, imediatamente substituídos.

3.4. Sempre que um técnico do Prestador de Serviços deixe de estar afeto à atividade objeto da prestação de serviços, o Prestador de Serviços entregará, de imediato, a lista de técnicos atualizada.

4. Medicina, Segurança e Higiene no Trabalho (Lote I e II)

4.1. O Prestador de Serviços fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre medicina, segurança e higiene no trabalho, relativamente a todo o pessoal afeto à prestação dos serviços contratados, sendo da sua responsabilidade os encargos que daí resultem.

4.2. O Prestador de Serviços é ainda obrigado a acautelar, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, a vida e a segurança do seu pessoal e a prestar-lhe a assistência médica de que careça por motivo de acidente no trabalho ou doença profissional, devendo apresentar à EPAL uma declaração, atestando que todos os técnicos que colaboram ou

venham a colaborar na prestação de serviços são alvo de exames de saúde, de acordo com a legislação em vigor.

5. Regras gerais de conduta (Lote I e II)

5.1. Os técnicos do Prestador de Serviços devem pautar a sua atividade por regras de conduta, de apresentação e de relacionamento que nunca ponham em causa a imagem da EPAL e a segurança, privacidade e dignidade dos seus Clientes.

5.2. Os técnicos designados pelo Prestador de Serviços devem possuir formação académica e técnica que garantam a qualidade do serviço prestado, designadamente quanto à clareza das informações a prestar e boa receptividade à formação necessária à sua atividade.

ANEXO III
REGULAMENTO DE PENALIDADES CONTRATUAIS APLICÁVEIS ao Lote I e
Lote II

1. Sobre o tempo de espera

- I.1. Se 77% das chamadas forem atendidas após 60 segundos, haverá lugar a uma penalização de 3% da faturação do mês correspondente (aplicável apenas ao Lote II);
- I.2. Se o tempo médio até atendimento telefónico for superior a 30 segundos, haverá lugar a uma penalização de 5% da faturação do mês correspondente (aplicável apenas ao Lote II);
- I.3. Se a o tempo médio de espera do atendimento presencial for superior a 15 minutos e menor que 25 minutos, haverá lugar a uma penalização de 3% da faturação do mês correspondente (aplicável a ambos os lotes, porém no Lote II esta penalização não é cumulativa com as restantes aplicáveis)
- I.4. Se a o tempo médio de espera do atendimento presencial for igual ou superior a 25 minutos, haverá lugar a uma penalização de 5% da faturação do mês correspondente (aplicável apenas ao lote I)

2. Sobre o nível de atendimento telefónico (aplicável apenas ao Lote II)

- 2.1. Se a quantidade de chamadas atendidas for inferior a 95% das chamadas recebidas haverá lugar a uma penalização, cumulativa com a penalidade sobre o tempo de espera, de 3% da faturação do mês correspondente.

3. Sobre reclamações

- 3.1. Se a quantidade de reclamações, sobre comportamento do assistente, que venham a ser deferidas sobre atendimento efetuado no âmbito da presente prestação de serviços for superior a 1 (uma) reclamação por mês, haverá lugar a uma penalização, cumulativa com as restantes penalidades aplicáveis, de 3% da faturação do mês correspondente (aplicável a ambos os lotes);

ANEXO IV¹
DECLARAÇÃO E LISTA DA EQUIPA TÉCNICA A AFETAR À PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS Lote [Indicar o Lote a que respeita]
(para efeitos dos Pontos I I da cláusula 4.ª do caderno de encargos para cada um dos lotes)

[Identificação do representante legal do concorrente], na qualidade de *[qualidade em que subscreve a declaração]* da *[identificação da sociedade ou do agrupamento]*, com sede em *[local da sede ou morada]*, pessoa coletiva n.º *[n.º de pessoa coletiva]*, declara, **sob compromisso de honra**, que a sua representada afetará à execução do contrato a celebrar no âmbito do concurso público destinado à “Aquisição de serviços de atendimento presencial para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento telefónico (contact center), por lotes” – Lote _____ (indicar o lote a que respeita), os técnicos melhor identificados na lista seguinte, **os quais cumprem os requisitos mínimos fixados nos Anexos I e II ao Caderno de Encargos** e apresentam os seguintes anos de experiência:

#	Nome(primeiro e último) ²	Especialidade/Função ³	Nº de anos de experiência profissional no atendimento de clientes

¹ A equipa técnica deve respeitar os requisitos mínimos previstos no Anexo II.

² A preencher pelo adjudicatário com a indicação do nome (primeiro e último) do técnico proposto para a função referenciada

³ Função que cada técnico irá desenvolver no âmbito da execução do contrato.

...			
...			

O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica a participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

Data _____

Assinatura(s)⁴ _____

⁴ Assinatura(s) nos termos dos n.ºs 4. e 5. do artigo 57.º do CCP

ANEXO V⁵
MODELO DE CURRICULUM VITAE DE CADA UM DOS ELEMENTOS
REFERIDOS NA LISTA DA EQUIPA TÉCNICA Lote [Indicar o Lote a que
respeita]

(para efeitos dos Pontos II da cláusula 4.ª do caderno de encargos para cada um dos lotes)

F(indicar denominação ou firma, sede e n.º de pessoa coletiva) apresenta o seguinte curriculum do colaborador que se propõe afetar à execução do contrato a celebrar no âmbito do concurso público destinado à “Aquisição de serviços de atendimento presencial para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento telefónico (contact center), por lotes” – Lote _____(indicar o lote a que respeita”:

Nome _____

Nacionalidade _____ **Idade** _____

Habilitações Literárias _____

Experiência profissional no atendimento de clientes – *(deve ser apresentado um resumo (por tópicos) da experiência do gestor de contrato, do supervisor, e de cada um dos técnicos, respetivamente - indicando apenas objeto, período, funções, entidade e localização)*

O declarante/próprio tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações tem implicações em termos de procedimento criminal.

Data _____

Assinatura⁶ _____

5 Deverá ser preenchido um modelo por cada colaborador (gestor de contrato, supervisor, e cada um dos técnicos proposto