



UNIÃO EUROPEIA
Fundos Europeus Estruturais
e de Investimento

COMPETE
2020



AUTORIDADE PARA AS
CONDIÇÕES DO TRABALHO

Aprovo no uso de
competências delegadas
pelo Despacho n.º
10652/2018, publicado
no Diário da República,
2.ª série, N.º 221, de 16
de novembro de 2018.

Nelson
Ferreira

Assinado de
forma digital por
Nelson Ferreira
Dados: 2020.05.19
08:43:11 +01'00'

Implementação de uma solução de chatbot para a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)

Caderno de Encargos

PARTE I CONDIÇÕES GERAIS

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Apresentação

A Autoridade para as Condições do Trabalho, abreviadamente designada ACT, é um serviço integrado na administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, com Sede em Lisboa, na Avenida Casal Ribeiro, nº 18-A.

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, sendo a Segunda Contratante a entidade com a qual será assinado o contrato em questão.

Cláusula 2.^a

Objeto

O objeto do contrato consiste na aquisição de serviços de Implementação de uma solução de chatbot para a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) – SAMA 40539.

Cláusula 3.^a

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra ainda, quando existam, os seguintes elementos:
 - a. O suprimento 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 nº2 e o clausulado do contrato, 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.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base para o presente procedimento é de 74.500,00 (setenta e quatro mil e quinhentos euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor, o qual tem como referência os valores de mercado conhecidos pela entidade adjudicante para procedimento com objeto semelhante.
2. Considera-se que é anormalmente baixo, o preço igual ou inferior a 40.000,00€ (trinta mil euros).
3. A decisão de fixar um preço anormalmente baixo resulta da necessidade de assegurar que as propostas admitidas não suscitam dúvidas sobre a sua seriedade ou congruência e, portanto, à partida, e em abstrato, não são propostas suspeitas, que não ofereçam credibilidade de que venham a ser cumpridas.

CAPITULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I – Obrigações do fornecedor

Cláusula 5.ª

Obrigações genéricas do Adjudicatário

1. Apresentar proposta em resposta ao convite formulado pela ACT, no âmbito do presente Caderno de Encargos;
2. Prestar os serviços conforme as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;
3. Comunicar à ACT, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do presente Caderno de Encargos;

4. Não alterar as condições da locação fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
5. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
6. Comunicar à ACT qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial;
7. Comunicar à ACT a nomeação do gestor do contrato responsável pela gestão do contrato celebrado, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

Cláusula 6.ª

Obrigações Específicas do Adjudicatário

1. O adjudicatário desta prestação de serviços deverá possuir experiência no desenvolvimento e implementação de software de desenvolvimento e gestão de Chatbot;
2. O adjudicatário deverá desenvolver as seguintes tarefas:
 - a) Estratégia e gestão de projeto;
 - b) Definição de fluxos;
 - c) Desenvolvimento e integração;
 - d) Testes;
 - e) Elaboração de documentação técnica;
 - f) Formação técnica e funcional aos utilizadores, proporcionando assim à ACT a capacidade de tirar partido da ferramenta e de todos os processos e funcionalidades implementados durante o projeto, bem como, ganhar o conhecimento e autonomia para desenvolver novos chatbots e dar continuidade à solução implementada.
3. O adjudicatário deve providenciar as seguintes ações de apresentação e de formação:
 - a) Apresentação da solução de software de desenvolvimento e gestão de Chatbot;
 - b) Formação aos elementos da ACT sobre a solução apresentada;
 - c) Outras apresentações e formação que, com base nos requisitos deste Caderno de Encargos, o adjudicatário considere relevante para o

desenvolvimento do projeto, designadamente para a integração na equipa de projeto dos elementos da ACT.

4. Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade a definir no decorrer do projeto, reuniões de coordenação com os representantes da ACT;
5. Além das reuniões previstas no número anterior, podem ser solicitadas reuniões de trabalho, as quais devem ser alvo de uma convocação escrita por correio eletrónico, pela parte que as solicitar, devendo, essa mesma parte, elaborar as respetivas agendas;
6. O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar à ACT 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;
7. No final da execução do contrato, o prestador de serviços deve ainda elaborar um relatório final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos em cada fase de execução do contrato;
8. Todos os relatórios, registos, comunicações e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser integralmente redigidos em português, sendo admitidos, na sua redação, os termos técnicos comumente aceites em língua inglesa, sem acrónimos, siglas ou abreviaturas;
9. O prestador de serviços deverá elaborar manuais técnicos e funcionais da solução que descrevam detalhadamente a tecnologia, a arquitetura, os processos, os elementos/componentes de desenho da solução;
10. O adjudicatário entregará à entidade adjudicante, no momento da entrega final do trabalho contratado, os seguintes documentos:
 - a) Manual técnico de utilização;
 - b) Manual do utilizador;
 - c) Guia de instalação de gestão de conteúdos e bases de dados;
 - d) Chaves, códigos e documentação para alteração de templates do front-office;
 - e) Requisitos de hardware e software para funcionamento;
 - f) Requisitos de hardware/software para alojamento;
 - g) Declaração de cedência de todos os direitos sobre a solução desenvolvida à entidade adjudicante.

- 11.A entidade adjudicante poderá, para seu uso exclusivo e sem qualquer intuito comercial que envolva entidades terceiras, proceder à reprodução de todos os documentos referidos no número anterior;
- 12.A adequação do resultado final do fornecimento dos serviços efetuados face aos requisitos estabelecidos será aferida através da realização de testes;
- 13.Os testes serão efetuados após a conclusão da fase de implementação técnica, no prazo previsto na proposta do adjudicatário;
- 14.Se os testes não forem executados no tempo e com os resultados estabelecidos, e por razões imputáveis ao adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir a realização dos serviços necessários à conclusão dos testes de aceitação, num prazo de 30 (trinta) dias úteis;
15. Quando, na sequência dos testes, a entidade adjudicante verifique que, da prestação dos serviços não foi obtido o resultado esperado, o adjudicatário obriga-se a intervir no mais curto espaço de tempo para corrigir a(s) eventual(ais) anomalia(s), sem perturbar o bom funcionamento dos serviços;
- 16.Sem prejuízo da entrega de outros manuais deverá, obrigatoriamente, ser fornecido um manual técnico de manutenção com descrição da infraestrutura para dar apoio à manutenção do sistema, bem como um manual do utilizador que compile e explique as instruções de trabalho para executar cada funcionalidade prevista. Deve ser ainda entregue um guia de instalação que compile e explicita as instruções de trabalho para a instalação do software;
- 17.Estes manuais deverão ser fornecidos em língua portuguesa e em suporte papel e digital.

Cláusula 7.ª

Caução

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, poderá ser exigida a prestação de uma caução no valor de 5% do preço contratual, que o adjudicatário assume com a celebração do contrato;
2. O adjudicatário deve, no prazo de 10 dias contados do ato de adjudicação, comprovar que prestou a caução;
3. A Entidade Adjudicante pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não

cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais, pelo Adjudicatário.

Cláusula 8.^a

Modos de Prestação de Caução

1. A caução é prestada por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou mediante garantia bancária ou seguro-caução;
2. O depósito em dinheiro ou títulos é efetuado em Portugal, em qualquer instituição de crédito, à ordem da entidade que for indicada no programa do procedimento, devendo ser especificado o fim a que se destina;
3. Quando o depósito for efetuado em títulos, estes são avaliados pelo respetivo valor nominal, salvo se, nos últimos três meses, a média da cotação na bolsa de valores ficar abaixo do par, caso em que a avaliação é feita em 90% dessa média;
4. O programa do procedimento contém os modelos referentes à caução que venha a ser prestada por garantia bancária, por seguro-caução ou por depósito em dinheiro ou títulos;
5. Se a caução for prestada mediante garantia bancária, deve ser apresentado um documento pelo qual o estabelecimento bancário legalmente autorizado assegure, até ao limite do valor da caução, o imediato pagamento de quaisquer importâncias exigidas pelas entidades adjudicante em virtude do incumprimento de quaisquer obrigações a que a garantia respeita;
6. Tratando-se de seguro-caução, o programa de procedimento pode exigir a apresentação da apólice pela qual uma entidade legalmente autorizada a realizar este seguro assuma, até ao limite do valor da caução, o encargo de satisfazer de imediato quaisquer importâncias exigidas pela entidade adjudicante em virtude do incumprimento de quaisquer obrigações a que o seguro respeita;
7. Das condições da garantia bancária ou da apólice de seguro-caução não pode, em caso algum, resultar uma diminuição das garantias da entidade adjudicante, nos moldes em que são asseguradas pelas outras formas admitidas de prestação da caução;
8. Todas as despesas relativas à prestação da caução são da responsabilidade do adjudicatário.
9. A caução prestada será liberada no prazo de 30 dias após o termo do prazo de garantia da solução fornecida pelo adjudicatário, ou seja, 30 dias após o

período de garantia indicado nas Condições Pós-Venda (CP) apresentadas na sua proposta, ou dependendo do prazo da garantia indicado, aplicar-se-á o n.º 5 do artigo 295.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Equipa técnica

1. A equipa técnica será a indicada pelo adjudicatário na sua proposta, e deverá integrar técnicos com perfil adequado à realização de serviços de qualidade;
2. A equipa técnica proposta pelo adjudicatário só pode ser substituída com o expresse e prévio consentimento da entidade adjudicante, após verificação de que essa substituição proporciona um nível de qualidade equivalente;
3. A entidade adjudicante poderá exigir a substituição de quaisquer elementos da equipa técnica desde que devidamente fundamentada por escrito.

Cláusula 10.ª

Adequação da equipa

1. O desenvolvimento do projeto deve ser efetuado por uma equipa mista do adjudicatário e da ACT a fim de assegurar a passagem de todo o conhecimento do projeto, devendo ficar a equipa da ACT posteriormente autónoma para efetuar a manutenção do software de desenvolvimento e gestão do Chatbot.

Cláusula 11.ª

Auto de aceitação dos serviços

1. Após a verificação do resultado satisfatório dos testes, a entidade adjudicante lavrará um auto de aceitação dos serviços fornecidos, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos, bem como a ocorrência de eventuais falhas ou deficiências constatadas na execução do fornecimento;
2. O auto de aceitação será enviado ao adjudicatário no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da aceitação.

Cláusula 12.^a

Garantia técnica

1. O adjudicatário garantirá, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, os serviços fornecidos, pelo prazo indicado na sua proposta, o qual não poderá ser inferior a 2 (dois) anos;
2. O prazo de garantia referido no número anterior conta-se a partir da data de aceitação dos serviços;
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;
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.

Cláusula 13.^a

Direitos de autor

O adjudicatário assume total responsabilidade por toda e qualquer violação de direitos de autor e de direitos de propriedade industrial em relação ao desenvolvimento do projeto e de quaisquer elementos necessários à entrada em produção da solução desenvolvida que não tenha explicitamente apresentado e quantificado na sua proposta.

Secção II - Dever de Sigilo

Cláusula 14.^a

Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços e todos os elementos da sua equipa de trabalho ou terceiros por si contratados devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, que venham a ter conhecimento em contacto com as atividades da ACT, ou que resultem da realização dos trabalhos, sob pena de conferir à ACT o direito de rescindir o contrato e ser indemnizada pelos danos causados.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, sem autorização prévia e expressa da ACT, nem

objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente a 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.

Cláusula 15.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, mesmo após a cessação do contrato, salvo declaração expressa em contrário pela ACT, 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 16.^a

Direito de inspeção

1. A ACT reserva-se o direito de fazer inspecionar por delegados ou agentes seus, em todo e qualquer tempo ou lugar, ocasional ou permanentemente, a forma como o prestador de serviços executa o objeto do contrato, podendo rejeitar em todo ou em parte aquilo que for executado incorretamente, não esteja de acordo com as disposições contratuais ou com a boa prática profissional ou técnica corrente;
2. O exercício do direito de inspeção por parte da ACT não diminui, de qualquer modo, a responsabilidade do prestador de serviços no caso de posterior verificação de deficiente execução dos trabalhos contratados.

Cláusula 17.^a

Propriedade

1. Todos os produtos intermédios e finais resultantes da execução do trabalho objeto do presente contrato, incluindo o código fonte e a documentação, são propriedade exclusiva da ACT, que deterá ainda todos os direitos sobre os mesmos;
2. Em caso de resolução do contrato, todos os elementos elaborados pelo adjudicatário em execução do presente contrato que ainda não hajam sido

recebidos pela entidade adjudicante devem ser entregues no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da data da resolução.

Cláusula 18.ª

Marcas, patentes ou licenças

São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer encargos decorrentes de registo de marcas e patentes ou licenças, necessárias para a execução do contrato.

Secção II - Obrigações da ACT

Cláusula 19.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a ACT pagará ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de cargas fiscais e parafiscais às taxas legais em vigor, se estas forem legalmente devidas.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ACT, (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).

Cláusula 20.ª

Faturação e Pagamento

2. As faturas só podem ser emitidas após o decurso da obrigação e serão pagas no prazo máximo de 60 (sessenta), dias após a sua receção pela ACT, através de transferência bancária para a conta do segundo outorgante;
3. O não pagamento total de uma fatura mensal dentro do prazo referido no número anterior determina a constituição do primeiro outorgante em mora relativamente ao montante em dívida e a consequente obrigação de pagar juros moratórios correspondentes ao montante em causa, calculados à taxa

legal, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária do segundo outorgante;

4. Os juros moratórios devidos podem ser incluídos na fatura mensal seguinte de forma discriminada.
5. Em caso de discordância por parte da ACT, quanto ao valor indicado na fatura, 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 emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária ou outro meio de pagamento acordado entre as partes.
7. A revisão de preços depende sempre de acordo entre as partes.

Cláusula 21.ª

Gestor do Contrato

1. A ACT deverá designar um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, nos termos previstos pelo artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos;
2. A identificação do gestor do contrato, constará do conteúdo do mesmo quando este for reduzido a escrito, conforme se prevê na alínea i) do n.º 1 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos.

CAPITULO III

PENALIDADES E RESCISÃO CONTRATUAL

Cláusula 22.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento dos prazos fixados na prestação dos serviços, bem como das restantes obrigações constantes do presente cadernos de encargos, confere à ACT o direito a ser indemnizada através da aplicação de sanção pecuniária, nos termos dos números seguintes;
2. O valor da sanção pecuniária a aplicar é creditado a favor da entidade adquirente ou deduzido ao preço a pagar pelo fornecimento;
3. Em caso de incumprimento do disposto no prazo fixado para a entrega dos bens, bem como das restantes obrigações constantes do caderno de

encargos, por causa imputável ao adjudicatário, deverá ser aplicada uma sanção diária, de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = V * A/365$$

Sendo:

P = montante da sanção;

V = valor do contrato;

A = número de dias de atraso.

Cláusula 23.^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 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 possa ser 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. 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;
 - c. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - d. 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;
 - e. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do fornecedor não devidas a sabotagem;

- f. 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 24.^a

Rescisão pelo Fornecedor

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido pela ACT esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 25% (vinte e cinco por cento) do preço contratual, excluindo juros.
2. Nos casos de dívida previstos no número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à ACT, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. Nos casos não abrangidos pelo número anterior, antes de proceder à rescisão, e se considerar que ainda é possível sanar o motivo de incumprimento, deverá a Segunda Contratante notificar a ACT da sua intenção, dos motivos porque pretende rescindir o contrato e fixar um prazo para que a ACT proceda à reparação das condições de incumprimento, findo o qual e se se mantiver esta situação, tornar-se-á efetiva a rescisão.

CAPÍTULO IV

MODIFICAÇÕES AO CONTRATO E SUBCONTRATAÇÃO

Cláusula 25.^a

Modificações objetivas do contrato

1. Durante o período de execução do contrato, a ACT poderá proceder a modificações objetivas do contrato nos termos previstos pelo artigo 311.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos;
2. Todas as modificações ao contrato, deverão constar de documento escrito subscrito e rubricado por ambas as partes

Cláusula 26.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes, depende da autorização da outra, nos termos do estabelecido no artigo 316.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 27.^a

Prazo da prestação dos serviços

1. Os serviços a realizar no âmbito deste contrato deverão ser integralmente executados no prazo máximo de 5 (cinco) meses a contar da data da assinatura do contrato;
2. A prestação de serviços será executada de acordo com o planeamento e o cronograma apresentados pelo adjudicatário.

Cláusula 28.^a

Comunicações e notificações

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, identificadas no contrato.

Cláusula 29.^a

Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, nos termos do artigo 471º do CCP.

Cláusula 30.^a

Casos omissos

Em tudo o omissos no contrato observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, com as posteriores alterações legais, e demais legislação aplicável.

Cláusula 31.^a

Foro competente

Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação ou violação do contrato, fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro

PARTE II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Cláusula 1.^a

Enquadramento geral

Implementação de software de desenvolvimento e gestão de Chatbot, a ser enquadrado na arquitetura de sistemas de informação da ACT, nomeadamente no Portal de internet da ACT e na presença da ACT no Facebook;

Cláusula 2.^a

Âmbito dos serviços

A resposta ao presente concurso deve integrar os seguintes elementos:

- a) Levantamento e análise dos conteúdos existentes na ACT, FAQ's e outros, que vão integrar o chatbot;
- b) Identificação de eventuais problemas de legibilidade/compreensão dos conteúdos;
- c) Definição de fluxos de atendimento/interação;
- d) Implementação e integração dos fluxos;
- e) Apoio à parametrização do Chatbot em Microsoft Azure;
- f) Licenciamento perpétuo/vitalício;
- g) Software sem limite de utilizadores;
- h) Alojamento em Microsoft Azure, pelo período de 12 meses a contar da data de assinatura de contrato;
- i) Utilizar tecnologia escalável;
- j) Utilizar uma framework para criação de chatbots;
- k) Utilizar ferramenta/motor de perguntas e respostas;
- l) Utilizar um serviço cognitivo com inteligência artificial;
- m) Dispor de um portal de administração que permita gerir e editar todo o conteúdo do chatbot, gerir e consultar logs de todas as conversações, consultar analytics e permitir que a equipa da ACT possa ser autónoma na gestão do chatbot;
- n) Permitir monitorização das conversações, com vista à melhoria contínua das interações do Chatbot com os utilizadores;
- o) Integração com sistemas externos, nomeadamente com Portal de internet da ACT e presença da ACT no Facebook;
- p) Permitir a criação de fluxos, através da construção de diálogos, com possibilidade de inserção de imagens, links, vídeos;

- q) Possibilitar a criação de intenções e entidades para deteção, com inteligência artificial, da intenção das perguntas de forma a criar respostas precisas e ajustadas;
- r) Criação de listas de informação necessárias ao chatbot para construção dos diálogos com os utilizadores;
- s) Desenvolvimento de front-end para o Chatbot, com imagem da ACT.

Cláusula 3.ª

Requisitos genéricos a cumprir pela solução proposta

1. A solução proposta deverá ter operação fácil por parte dos utilizadores, sem necessidade de outra formação específica que não aquela que deverá ser proposta no âmbito do projeto;
2. A solução proposta deverá ser assente em elementos que assegurem a sua robustez, escalabilidade e capacidade de evolução em cenários futuros, suportando as alterações e atualizações inerentes ao desenvolvimento da organização e a novas necessidades de comunicação e interação desta com os seus “clientes”, nomeadamente assegurando o consequente aumento de funcionalidades e volume de conteúdos;
3. A solução proposta deverá integrar os mecanismos necessários que garantam uma alta confiabilidade, alta disponibilidade e estabilidade.

Cláusula 4.ª

Requisitos técnicos e de segurança

1. Desenvolver e implementar o Chatbot, garantindo os níveis adequados de performance e de segurança;
2. A solução apresentada deve permitir uma boa utilização nos principais browsers e principais dispositivos móveis (smartphones e tablets);
3. Encontrar soluções que propiciem a automatização, na máxima extensão possível, dos processos associados à atualização periódica dos conteúdos por forma a minimizar o empenho de recursos humanos;
4. Encontrar soluções que possibilitem quando for caso disso que a informação seja automaticamente atualizada via webservice a partir de aplicações internas da ACT;
5. Realizar testes de carga e de performance em coordenação com a ACT;
6. Realizar testes de sistema e de aceitação em coordenação com a ACT;

7. Realizar testes de segurança em coordenação com a ACT.

Cláusula 5.^a

Participação da ACT no projeto

1. Recursos humanos:
 - a) A ACT contribuirá para a equipa conjunta com 1 gestor de projeto a 100% para acompanhar o projeto a ser desenvolvido pelo adjudicatário.
2. Instalações de apoio ao desenvolvimento do projeto:
 - a) O desenvolvimento dos trabalhos deverá ser efetuado preferencialmente nas instalações da ACT, na Praça de Alvalade, devendo a ACT disponibilizar os espaços físicos e as condições de trabalho necessárias.

Cláusula 6.^a

Níveis de serviço em período de garantia

1. O adjudicatário deverá proceder à avaliação dos pedidos de intervenção dentro dos prazos abaixo indicados:
 - a) Prioridade Crítica – 2 horas (este nível de serviço pressupõe a resolução do problema, correção imediata do problema ou ação temporária que possibilite a execução do processo, igualmente dentro do período máximo de 2 horas);
 - b) Prioridade Alta – processos críticos que cumpram requisitos legais ou operacionais – 6 horas;
 - c) Prioridade Média – processos críticos que cumpram requisitos legais ou operacionais com data planeada de entrega – 2 dias uteis;
 - d) Prioridade Baixa – Melhorias ou alterações a funcionalidades do sistema – 5 dias uteis.
2. Uma vez analisada a questão/pedido em causa, o adjudicatário deverá apresentar, por correio eletrónico, uma estimativa do tempo e recursos que serão necessários para promover a sua resolução.
3. A estimativa então apresentada deverá ser objeto de análise e concordância expressa por parte da ACT.

Cláusula 7.^a

Local de prestação dos serviços

Os serviços, alvo do contrato, serão prestados preferencialmente nas instalações da ACT, sitas na Praça de Alvalade, n.º 1, em Lisboa.

Cláusula 8.ª

Documentos a entregar pelo concorrente

1. Os concorrentes terão a liberdade para apresentar a sua proposta organizada da forma que considerem a mais conveniente para a correta compreensão da mesma, devendo, no entanto, ser possível identificar na mesma os seguintes capítulos:
 - a) Características funcionais:
 - Apresentação das características funcionais mínimas relativamente às quais se compromete dar garantia com elementos da solução desenvolvida no âmbito do projeto a implementar.
 - b) Arquitetura da solução:
 - Documentação da arquitetura tecnológica (hardware, software e comunicações) que considera como o mínimo essencial e como recomendada para a solução resultante do projeto a desenvolver;
 - Neste ponto deverão ainda ser identificados todos os componentes de hardware, software e comunicações inerentes à solução a desenvolver.
 - c) Gestão e execução do projeto:
 - Os concorrentes terão toda a liberdade para apresentar na sua proposta a metodologia de projeto que julgarem mais adequada para a conveniente concretização do projeto.
 - d) Metodologia de gestão e execução do projeto:
 - Cada concorrente deverá contemplar recursos e tempo para a gestão do projeto, sendo esta devidamente enquadrada numa estrutura própria;
 - Deverá ser apresentada a metodologia que pretende utilizar no desenvolvimento do projeto descrevendo, nomeadamente:
 - As fases/atividades e os recursos nela envolvidos;
 - Envolvimento da ACT nas diversas fases de desenvolvimento e implementação, nomeadamente no que concerne à sua validação e aprovação;
 - Momentos formais de reunião de aprovação e elementos envolvidos;
 - Mecanismos de gestão de alterações ao âmbito;
 - Mecanismos para identificação e mitigação de riscos.

- e) Metodologia para controlo da qualidade do projeto:
 - Quinzenalmente, realizar-se-ão reuniões de ponto de situação com a estrutura criada pela ACT para acompanhamento do projeto, onde deverão ser analisadas a informação recolhida e/ou analisada e planeado o trabalho a realizar no período subsequente.
- f) Modelo organizativo:
 - Cada concorrente deverá explicitar na sua proposta o modelo organizativo que irá utilizar para a execução do projeto, incluindo a constituição da equipa proposta.
- g) Produtos e serviços:
 - As propostas deverão referir, de forma expressa, a entrega dos produtos e serviços referidos no presente Caderno de Encargos;
 - Os concorrentes têm liberdade para propor outros produtos ou serviços que considerem trazer valor acrescentado ao projeto.
- h) Documento de levantamento de requisitos:
 - Deve ser entregue um documento contendo a especificação de requisitos funcionais e não funcionais, conceção da solução funcional e técnica para o Chatbot.
- i) Testes funcionais:
 - No plano de projeto deverão ser explicitamente considerados testes funcionais a realizar por elementos exteriores à equipa de desenvolvimento do projeto, nomeadamente por utilizadores finais;
 - Deve ficar expresso, no plano de projeto, o momento em que se prevê a realização destes testes, qual o envolvimento do adjudicatário no seu acompanhamento, qual o feedback que se espera dos mesmos e uma estimativa do período necessário para eventuais correções.
- j) Manuais e guias de instalação:
 - Deverão ser explicitados os manuais a elaborar de forma a contemplarem os requisitos para execução deste projeto;
- k) Código fonte:
 - O fornecimento do código fonte deverá ser parte integrante da proposta, e concretizado na altura da liquidação da última

fatura, através da sua entrega, em suporte digital, ao responsável pelo projeto na entidade contratante.

l) Formação:

- No plano de projeto deve ser apresentado, de forma explícita e discriminada, o calendário de formação sobre a solução desenvolvida, quais os materiais de suporte a entregar (manuais, help-online, etc.), bem como os meios logísticos necessários à formação.

m) Plano de execução detalhado:

- As propostas deverão incluir um plano de execução detalhado do projeto, desdobrado nas respetivas fases e tarefas a realizar;
- Deverão ser evidenciados os membros da equipa que cada concorrente propõe para a realização das mesmas;

n) Os concorrentes deverão referir, explicitamente, o prazo de execução do projeto.

o) Confidencialidade:

- As propostas apresentadas pelos concorrentes deverão referir expressamente o respeito pela confidencialidade da informação respeitante à ACT com que irão lidar no âmbito do projeto.

p) Preço e condições de pagamento:

- As propostas apresentadas pelos concorrentes deverão referir expressamente o preço total, o preço sem IVA e o valor do IVA.

q) Garantia:

- Deve ser apresentado o período de garantia, quais as intervenções consideradas no âmbito da garantia, quais as formas da Autoridade para as Condições de Trabalho exercer os seus direitos em garantia, qual o período máximo para resolução de problemas em garantia e penalizações assumidas pelo adjudicatário em caso de incumprimento.

r) Suporte fora da garantia após a entrada em produção:

- Deve ser apresentado qual o plano de apoio que o adjudicatário considera necessário para suporte após entrada em produção da solução, identificando claramente, pelo menos, os seguintes elementos:
 - Horas mensais de suporte previstas;



- Atividades cobertas pelas horas de suporte;
- Mecanismos de solicitação de suporte;
- Tempo de reposta a pedidos de suporte;
- Valor da proposta de suporte;
- Valor hora para intervenções fora do suporte contratado.

s) Pressupostos:

- As propostas apresentadas pelos concorrentes deverão referir, claramente, os pressupostos subjacentes à proposta apresentada, nomeadamente todos os aspetos considerados como relevantes para a apreciação e boa compreensão da mesma.

2. Da proposta deve ainda fazer parte:

a) Apresentação da empresa:

- A proposta deve incluir uma apresentação resumida da empresa concorrente;
- No caso de haver lugar à subcontratação da prestação de serviços por parte do adjudicatário, a proposta deve incluir uma apresentação resumida da entidade a subcontratar.

b) Currícula e portfólio:

- Devem ser apresentados, como anexos à proposta:
 - Constituição da equipa de trabalho e curriculum vitae dos técnicos que integram a equipa proposta, indicando para efeitos de avaliação, os documentos comprovativos da experiência em projetos;
 - Lista e portfólio dos principais serviços prestados em projetos similares ao objeto do presente concurso nos últimos três anos e respetivos destinatários, através da apresentação de documentos emitidos pelas entidades onde os projetos decorreram, contendo a identificação do consultor, do projeto e a duração do mesmo;
 - Indicação dos técnicos ou dos órgãos técnicos integrados ou não na empresa, bem como das habilitações literárias e profissionais desses técnicos, especialmente dos afetos ao fornecimento dos serviços objeto do presente procedimento;



- c) No caso de haver lugar à subcontratação da prestação de serviços por parte do adjudicatário, devem ser apresentados, como anexos à proposta:
- Constituição da equipa de trabalho e curriculum vitae dos técnicos que integram a equipa proposta, indicando para efeitos de avaliação, os documentos comprovativos da experiência em projetos;
 - Lista e portfólio dos principais serviços prestados em projetos similares ao objeto do presente concurso nos últimos três anos e respetivos destinatários, através da apresentação de documentos emitidos pelas entidades onde os projetos decorreram, contendo a identificação do consultor, do projeto e a duração do mesmo;
 - Indicação dos técnicos ou dos órgãos técnicos integrados ou não na empresa, bem como das habilitações literárias e profissionais desses técnicos, especialmente dos afetos ao fornecimento dos serviços objeto do presente procedimento.

ANEXO

MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA/SEGURO-CAUÇÃO PARA GARANTIA DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

(n.º 5 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos)

Garantia Bancária/Seguro-Caução N.º (1)

Em nome e a pedido de (2) _____, vem a (3) _____, pelo presente documento, prestar, a favor da Autoridade para as Condições de Trabalho, uma garantia bancária/seguro-caução (1), até ao montante de _____ € (4) _____ (valor por extenso), destinado a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo (s) garantido (s) no âmbito do processo relativo à adjudicação do «Aquisição dos serviços conceção, desenvolvimento e implementação de simuladores online que respondam a questões de relações laborais e de segurança e saúde no trabalho», nos termos e para efeitos previstos nos artigos 88.º a 90.º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde a 5% do valor total da adjudicação acima mencionada e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, logo que interpelado por simples notificação escrita por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros (1) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objeções do (s) garantido (s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida até que seja expressamente autorizada a sua libertação pela entidade beneficiária, não podendo ser anulada ou alterada sem esse mesmo consentimento e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

(5), ____ de _____ de

Assinatura,

- (1) Eliminar o que não interessa
- (2) Identificação completa do Adjudicatário;
- (3) Identificação completa da Instituição que garante;
- (4) O valor deve corresponder a 5% do total da adjudicação, com exclusão do IVA;
- (5) Localidade.

ANEXO

MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO BANCÁRIO

Euros _____ €

Vai _____ (nome do adjudicatário), com sede em _____ (morada), depositar na _____ (sede, filial, agência ou delegação) do Banco _____ a quantia de _____ (por algarismos e por extenso) em dinheiro/em títulos _____ (eliminar o que não interessar), como caução exigida para «Aquisição dos serviços de conceção, desenvolvimento e implementação de simuladores online que respondam a questões de relações laborais e de segurança e saúde no trabalho», nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos.

Este depósito, sem reservas, fica à ordem de _____ (entidade adjudicante), a quem deve ser remetido o respetivo conhecimento.

[Data e assinatura do(s) representante(s) legal(ais)]