REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL

Consulta Prévia

N.º 0111 - DGCP - 2020

Aquisição de consultoria técnica para a realização de um Projeto-Piloto (Restauração) de "Chat Bot - Assistente Virtual", que visa cumprir a Medida #232 do Simplex 2018 - "Atendimento aos consumidores e às empresas + Simples– para a DGAE

Caderno de Encargos

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente procedimento tem por objeto a aquisição de consultoria técnica para a realização de um Projeto-Piloto (Restauração) de "Chat Bot - Assistente Virtual", que visa cumprir a Medida #232 do Simplex 2018 - "Atendimento aos consumidores e às empresas + Simples.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços a efetuar pela Entidade Adjudicatária serão prestados nas instalações da Secretaria-Geral da Economia e da Transição Digital sitas na Avenida da República n.º 79, e da Direção-Geral de Atividades Económicas sitas na Av. Visconde de Valmor 72, 1050-242 Lisboa.

Cláusula 3.ª

Prazo

O contrato tem a duração de seis meses a contar da data de assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.ª

Obrigações da entidade adjudicatária e especificações técnicas

1. Compete à Entidade Adjudicatária realizar pelo preço que vier a ser contratado, a prestação dos serviços com vista a assegurar o cumprimento do especificado no objeto do contrato.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para a Entidade Adjudicatária a obrigação de prestar o serviço conforme objeto do contrato.
3. O título acessório, a Entidade Adjudicatária fica ainda obrigada, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos e materiais 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.
4. A Entidade Adjudicatária obriga-se a manter o seguro de acidentes de trabalho do seu pessoal ligado ao contrato, bem como um seguro para cobertura de eventuais danos causados pelos seus colaboradores durante o seu trabalho nas instalações da Secretaria Geral da Economia e da Transição Digital e na Direção Geral das Atividades Económicas.
5. A prestação do serviço deverá ser desenvolvida de acordo com o mencionado no Anexos I, do presente caderno de encargos.

6. As tarefas a realizar decorrerão no período normal de trabalho, devendo os recursos estar disponíveis em todos os dias úteis da semana, ou seja, de segunda a sexta-feira, com o horário das 09h30 às 17h30 horas.

7. Toda e qualquer alteração, no que respeita ao recurso alocado, carece de uma aprovação prévia por parte da SGETD, coadjuvada pela DGAE.

Cláusula 5.ª

Preço base

1. O preço base (entendido como o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela aquisição dos serviços que constitui objeto do presente procedimento), é fixado em 24.000,00€ (vinte e quatro mil euros), a que acresce a taxa legal de IVA em vigor.

2. O preço contratual tem como referência valores médios de mercado para projetos similares.

Cláusula 6.ª

Preço Contratual e condições de pagamento

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar à adjudicatária o preço previsto, constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que não pode ultrapassar o preço base previamente estabelecido.

2. O valor referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à DGAE, incluindo as despesas de transporte.

3. A faturação será efetuada em 2 parcelas, escalonada da seguinte forma:

- 40% - após entrega e aceitação do desenho funcional;
- 60% - com a aceitação final do projeto.

4. Desde que devidamente emitidas as faturas serão pagas no prazo de 30 dias, após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.

5. As faturas serão emitidas em nome da DGAE – GAFME, com referência ao número de identificação fiscal e ao número de compromisso constante o contrato, e remetida por meio eletrónico para o endereço de e-mail Faturacao.DSF@sgeconomia.gov.pt ou via CTT para a Av. da República, nº 79, 1069-218 Lisboa, Portugal.

6. Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar à Entidade Adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando a Entidade Adjudicatária obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

7. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura será paga através de transferência bancária, após a verificação dos formalismos legais, em vigor, para o processamento das despesas públicas.

8. O atraso no pagamento das faturas confere ao fornecedor o direito de exigir juros de mora, nos termos legais.

Cláusula 7.ª

Obrigações da Entidade Adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

1. Pagar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da receção da fatura, o preço do contrato em conformidade com a cláusula 6.ª.

2. Nomear um gestor de contrato, nos termos do nº 1 do artigo 290º-A do CCP, pela gestão do contrato, a celebrar ao abrigo do presente procedimento e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação.

3. Monitorizar a prestação de serviços, no que respeita às condições da prestação e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

Cláusula 8.ª

Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento das obrigações previstas no presente caderno de encargos, a Entidade Adjudicante pode exigir à Entidade Adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento e cujo valor poderá ser até 20% do preço contratual.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Entidade Adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da Entidade Adjudicatária e as consequências do incumprimento.

3. Os incumprimentos deverão ser denunciados por escrito no prazo máximo de 48 horas a contar do seu conhecimento, e dados a conhecer à Entidade Adjudicatária por fax, e-mail ou através de correio em carta registada com aviso de receção.

Cláusula 9.ª

Dados Pessoais

1. A entidade adjudicatária obriga-se a efetuar um tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

2. Os dados pessoais devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, bem como ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário, devendo ser apagados, findo o tempo necessário para a finalidade para o qual foram recolhidos, apenas podendo ser comunicados/transmitidos à Direção Superior da entidade adjudicante.

Cláusula 10.ª

Gestor do Contrato

1. A entidade adjudicante designa, como gestor do contrato, a Diretora dos Serviços do Comércio, Serviços e Restauração da DGAE, Clotilde Cavaco, coadjuvada pelo Diretor de Serviços da DSSI da SGMETD, Eng.º Carlos Oliveira, que tem a função de acompanhar permanentemente a prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar.
2. O gestor do contrato deverá proceder nos termos do disposto no artigo 290.º - A do Código dos Contratos Públicos, de modo a aferir os níveis de desempenho da entidade adjudicatária, a execução financeira, técnica e material do presente contrato.
3. Em caso de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve o gestor comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

Cláusula 11.ª

Revisão dos preços

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 12.ª

Fiscalização, Controlo e avaliação do serviço prestado

A entidade adjudicante tem direito à fiscalização, controlo e avaliação dos serviços prestados, para poder aferir se os mesmos estão a ser prestados de acordo com o contrato a celebrar.

Cláusula 13.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

A subcontratação pela entidade adjudicatária e a cessão da sua posição contratual, depende da autorização prévia da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 14.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do prestador de serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes ou licenças ou direitos de autor.
2. Caso o contraente público venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o prestador de serviços indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 15.ª

Outros encargos

Todas as despesas derivadas da prestação das cauções e seguros se a eles houver lugar, são da responsabilidade da entidade adjudicatária.

Cláusula 16.ª

Caução

Não há lugar à prestação de caução, nos termos do nº 2 do artigo 88º do CCP.

Cláusula 17.ª

Dever de sigilo

1. A entidade Adjudicatária obriga-se a manter sigilo, sobre toda a informação de que venha a tomar conhecimento, por via direta ou indireta, no âmbito da prestação em causa e vincula-se a não utilizar essa informação para outros fins que não aqueles destinados direta e exclusivamente à 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.

Cláusula 18.ª

Contagem de prazos

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

Cláusula 19.ª

Notificações e comunicações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos

Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das partes, indicados no contrato a celebrar.

2. Qualquer alteração dos elementos de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 20.ª

Foro Competente

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

Cláusula 21.ª

Legislação Aplicável

Em tudo o que for omisso e que suscite dúvidas no presente caderno de encargos, reger-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável em razão da matéria.

Anexos:

Anexo I – Objeto do contrato

ANEXO I
Objeto do contrato

Objetivos

A.1. O projeto deve reproduzir os objetivos definidos para o CHATBOT:

- Disponibilizar o atendimento e a informação 24 horas por dia e 7 dias por semana, permitindo atendimentos simultâneos e sem fila de espera aos agentes económicos;
- Personalização das necessidades do organismo de acordo com as alterações necessárias por direção de serviço;
- Aumentar a qualidade do serviço de atendimento, esclarecendo as dúvidas dos operadores económicos;
- Reduzir os recursos humanos afetos ao serviço de atendimento em *front-office.*

A.2. Especificações técnicas

Por forma a atingir estes objetivos, o desenho e implementação dos serviços de apoio técnico deverá dar resposta aos seguintes requisitos:

A.2.1. Motor de conversação

Desenvolvimento de uma plataforma de Bots que deverá ser responsável por:

- Desenvolvimento de uma plataforma de Bots que deverá ser responsável por:
- Suporte aos agentes inteligentes de conversação (Chat Bots);
- *Machine Learning* envolvido nas interações entre o utilizador final e o Bot;
- Suporte de diferentes línguas usadas nas interações e formalismos, estando a plataforma preparada para suportar multilingue;
- Plataforma para suportes diferentes implementações de modelos de negócio, conforme for a finalidade de cada Bot;
- Capacidade de reconhecer imagens como meio de resposta por parte do utilizador;
- Capacidade de reconhecer texto em imagens como meio de resposta por parte do utilizador;
- *Chatbot* com uma personalidade definida para o efeito de modo a melhorar a experiência de utilizador;
- Suportar múltiplos *flows* de conversação dependendo da intenção e *mood* do utilizador;
- Suportar *flows* de perguntas e resposta via base de dados.

A.2.2. Canais de Comunicação

A plataforma deverá suportar os seguintes canais de comunicação:

- Microsoft Teams, Facebook, GroupMe, Kik, Line, Cortana, Skype, Skype for Business, Slack, Telegram, Twilio;
- *WebChat* para sites institucionais e outros;
- *DirectLine*, capacidade de integrar em aplicações mobile, web e outras aplicações.

A.2.3. Plataforma de Administração

- Desenvolvimento de um *back-office* com as seguintes características:
- Permitir configurar os textos envolvidos nas conversações com o Bot;
- Plataforma de KPIs em tempo real com capacidade para disponibilizar múltiplos KPIs;.
- Gestão de operadores – Integração com Autenticação e utilização de roles recebidos na integração para dar acesso a cada uma das funcionalidades de *backoffice*;
- Gestão de *queues* – Criação de *queues* automáticas por intenção definida e manuais segundo o que for pretendido;
- Associação de operadores a *queues* – um para muitos;
- Classificação da qualidade da conversação em tempo real que alimente o motor automático de *handove*r da conversa para um operador;
- Possibilidade de pesquisa nas conversações (Por data, palavras chave, intenções, utilizador registado, operador);
- Possibilidade de fazer *handover* – De uma conversação de bot para uma queue a ser gerida por operadores (ou por outros *bots* no futuro);
- *Handover* automático – Por avaliação de qualidade da conversa – O nível será configurado na plataforma;
- *Handover* manual – Por interação de operador e associação a uma queue disponível;
- *Hijack* – Por ação de operador. – Passagem da conversa para o controlo do operador;
- Suporte para 40 operadores;
- Integração com uma base *knowledge* disponibilizada pela DGAE em diferentes formatos (base de dados, ficheiro ou emails)
- Avaliação em tempo real do "*mood"* do utilizador
- Suporte ao canal de voz.
- Suporte a canal móvel, web, redes sociais e canais de conversação como Facebook Messenger e Whatsapp.

A.2.4. Plataforma de Desenvolvimento

- A plataforma deverá possibilitar o desenvolvimento em linguagens de programação. *Net* ou *Javascript.*