

APROVO

Ana Cristina
Chora e
Martins Carrola
da Silva

Assinado de forma
digital por Ana
Cristina Chora e
Martins Carrola da
Silva
Dados: 2020.06.09
18:55:11 +01'00'

Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICITAÇÃO INTERNACIONAL

Aquisição de serviços de atendimento telefónico e digital

(2020-2022)

PA 72/2020

CADERNO DE ENCARGOS

CLÁUSULA PRIMEIRA**Objeto**

O presente caderno de encargos, incluindo os seus Anexos, do qual fazem parte integrante, compreende as cláusulas a incluir no contrato de aquisição de serviços de atendimento telefónico e digital.

CLÁUSULA SEGUNDA**Contraente Público**

O contraente público é a Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (APA, I.P.), com sede na Rua da Murgueira, n.º 9/9A, Alfragide, Amadora, e os seguintes contactos:

Telefone:	21 472 82 00
Fax:	21 471 90 74
Endereço eletrónico:	geral@apambiente.pt

CLÁUSULA TERCEIRA**Contrato**

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos candidatos, 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 presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo cocontratante.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nos números que antecedem, 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 de Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA QUARTA**Obrigações do contraente público**

O contraente público obriga-se a:

- a) Fornecer toda a informação disponível de interesse para o desenvolvimento e execução do objeto do contrato que não tenha carácter confidencial ou sigiloso;
- b) Proporcionar as condições necessárias ao normal desenvolvimento dos trabalhos, nomeadamente no que se refere ao seu acompanhamento em tempo útil.

CLÁUSULA QUINTA**Obrigações do cocontratante**

- 1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o cocontratante as seguintes obrigações:
 - (a) Executar a prestação de serviços objeto do contrato em conformidade com o disposto no caderno de encargos, incluindo o seu anexo I com as especificações técnicas, e na proposta adjudicada;
 - (b) Respeitar toda a legislação que lhe seja aplicável;
 - (c) Comunicar de imediato ao contraente público quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer ou afetar o cumprimento integral das suas obrigações;
 - (d) Informar de imediato o contraente público de quaisquer factos de que tenham conhecimento e que possam ser considerados objetivamente relevantes para o cumprimento integral das suas obrigações
 - (e) Responder a qualquer incidente ou reclamação, suscitados pelo contraente público, relativamente à prestação de serviços no prazo de 03 dias

CLÁUSULA SEXTA**Equipa técnica**

- 1. A equipa técnica, composta por assistentes e supervisores, disponibilizada pelo cocontratante para a prestação dos serviços objeto do contrato deverá ser constituída pelos recursos necessários e adequados ao cabal e perfeito cumprimento das obrigações, em conformidade com o disposto nas cláusulas técnicas do caderno de encargos.

2. Os supervisores só podem ser substituídos com o expresso e prévio consentimento do contraente público, após verificação de que essa substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.

CLÁUSULA SÉTIMA

Gestão de Pessoal

1. Durante todo o período de vigência da prestação de serviços, o cocontratante será responsável pelo recrutamento, remuneração e gestão de todo o pessoal necessário à eficaz prestação dos serviços.
2. Durante todo o período de vigência da prestação de serviços, o cocontratante será responsável perante o contraente público e perante terceiros, pelos atos de todo o pessoal que utilizar na prestação dos serviços e pelos riscos inerentes ao desenvolvimento das atividades compreendidas na prestação de serviços.
3. A responsabilidade pela correta prestação de todos os serviços será exclusivamente do cocontratante, ainda que este recorra a terceiros para a execução do contrato.

CLÁUSULA OITAVA

Local de prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato desenvolver-se-ão nas instalações do cocontratante, sendo que o centro de atendimento deve estar localizado na área Metropolitana de Lisboa.

CLÁUSULA NONA

Pessoal e seguros

1. O cocontratante ficará sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre acidentes de trabalho e medicina do trabalho, relativamente a todo o pessoal afeto à execução do contrato, sendo da sua conta todos os encargos daí resultantes.
2. O contraente público não se responsabilizará por quaisquer danos sofridos pelo pessoal ao serviço do cocontratante, resultantes de doenças profissionais, acidentes de trabalho ou outros motivos.

CLÁUSULA DÉCIMA**Regime de prestação de serviços**

1. A prestação dos serviços objeto do contrato será feita com autonomia e sem qualquer espécie de subordinação jurídica entre o cocontratante ou os seus funcionários e o contraente público, pelo que, de modo algum, fica subentendida a existência de contrato de trabalho entre esta e aqueles.
2. Fica igualmente estabelecido que o poder direcional e disciplinar sobre os seus funcionários apenas poderão ser exercidos pelo cocontratante, pelo que quaisquer ordens ou instruções apenas poderão ser emitidas por este último.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**Formação**

1. O contraente público assegura a organização de sessões de formação geral e específica para as equipas de atendimento, no início da operação, com duração não inferior a 35 horas, tendo por público-alvo os recursos humanos afetos à prestação do serviço (assistentes e supervisores), nos domínios dos serviços enunciados e de outros que possam vir a ser acrescentados ao catálogo.
2. Todos os elementos do cocontratante envolvidos no atendimento deverão receber diretamente formação inicial prestada pelo contraente público.
3. O contraente público disponibilizará os recursos humanos e documentais necessários para a formação inicial, sendo esta conduzida nas instalações do cocontratante, que deverá reunir as condições pedagógicas necessárias, inclusive um PC por formando.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA**Prazo de Execução**

1. O contrato vigora pelo período de até 30 (trinta) meses, a contar da data da sua assinatura, no limite até 31.12.2022.
2. O prazo previsto na presente cláusula não é aplicável às obrigações acessórias previstas no caderno de encargos a favor do contraente público, as quais perdurarão para além da cessação do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA**Preço base**

O preço base total para a presente aquisição do serviço é de 558.000€ (quinhentos e cinquenta e oito mil euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor, correspondente ao custo mensal estimado (18.600,00€), multiplicado pelo número máximo de meses previsto para a prestação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA**Preço contratual**

O preço contratual será o preço a pagar pelo contraente público ao cocontratante em resultado do preço mensal constante na proposta adjudicada, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor, multiplicado pelo número de meses de execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA**Faturação e condições de pagamento**

1. A faturação dos serviços será efetuada mensalmente, até o dia 15 do mês subsequente à data de prestação dos serviços, exceto a[s] fatura[s] relativa[s] ao mês de dezembro que pode[m] ser efetuada[s] nesse mesmo mês.
2. A emissão de faturas eletrónicas segue o disposto no artigo n.º 299.º-B do CCP, aplicando-se-lhe a norma transitória constante do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 14-A/2020, de 7 de dezembro.
3. O cocontratante emitirá as faturas em nome do contraente público, sendo estas enviadas para Agência Portuguesa do Ambiente, Rua da Murgueira, 9, Bairro Zambujal, 2620-124 Amadora.
4. Em cumprimento do disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março, a indicação na fatura do n.º de compromisso é condição para o pagamento da mesma.
5. O pagamento dos serviços será efetuado no prazo de 30 dias após a data de receção da respetiva fatura ou documento equivalente pelo contraente público, através de transferência bancária para o NIB a indicar pelo cocontratante, e após verificada a sua conformidade pelo gestor do contrato.
6. Em caso de discordância quanto aos valores indicados na[s] fatura[s], o contraente público deverá comunicar este facto ao cocontratante por escrito e no prazo de 10 dias após

reção da respetiva fatura, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

7. O não pagamento dos valores contestados não vence juros de mora nem justifica a suspensão da prestação dos serviços por parte do cocontratante, devendo, no entanto, o contraente público proceder ao pagamento da importância não contestada.
8. O contraente público reserva-se o direito de, sem prejuízo do direito às penalidades e a uma indemnização nos termos gerais de direito, suspender qualquer dos pagamentos acima referidos, sempre que o cocontratante não esteja a cumprir as suas obrigações contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

Atrasos nos pagamentos

1. No caso de atraso superior a 60 (sessenta) dias à data de vencimento especificada nas faturas, o cocontratante pode invocar a exceção de não cumprimento, desde que a sua recusa em cumprir não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual, nos termos previstos no CCP.
2. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

Caução

O valor da caução é de 2% (dois por cento) do preço total do contrato e será prestado no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação da decisão de adjudicação, por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado ou mediante garantia bancária, ou ainda por seguro-caução.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

Tratamento dados pessoais

Na execução do contrato o cocontratante está obrigado a cumprir e a garantir o cumprimento, por parte dos seus colaboradores, independentemente do vínculo contratual, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, no que se refere ao tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA**Dever de sigilo**

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de qualquer outro uso ou modo de aproveitamento e que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato, salvo autorização expressa do contraente público.
3. O cocontratante é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo que sirva de base a essa colaboração, inclusivamente após a cessação desta, independentemente da causa da cessação.
4. O cocontratante é ainda responsável perante o contraente público em caso de violação do dever de sigilo por terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.
5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo segundo outorgante 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 VIGÉSIMA**Responsabilidades das partes**

Cada uma das partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos, da lei aplicável e do disposto nas cláusulas seguintes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA**Subcontratação**

1. A subcontratação pelo cocontratante dependem de autorização prévia do contraente público, nos termos do disposto nos artigos 318.º e 319.º do CCP, observados os limites e requisitos previstos no artigo 317.º desse mesmo código.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o cocontratante deve apresentar ao contraente público com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência, uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação dos requisitos que seriam exigíveis para autorização da subcontratação, referidos no n.º 3 do artigo 318.º do CCP.
3. No prazo previsto no número anterior, o contraente público pode, fundamentadamente, opor-se à subcontratação pretendida pelo cocontratante, desde que:
 - a) A proposta de subcontratação não se encontre regularmente instruída ou o terceiro subcontratado não cumpra os requisitos que seriam exigíveis para a subcontratação; ou
 - b) Haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de cumprimento defeituoso ou incumprimento das obrigações emergentes do contrato.
4. Os subcontratados do cocontratante não podem, por sua vez, subcontratar as prestações objeto do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA

Responsabilidades do cocontratante

1. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cocontratante deve dar imediato conhecimento ao contraente público da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com os terceiros subcontratados relacionados com a execução do Contrato e prestar-lhe toda a informação relativa à evolução dos mesmos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA

Penalidades contratuais

1. Em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso, por parte do cocontratante ou de terceiros por si contratados para a prestação dos serviços objeto do contrato por razões que lhes sejam imputáveis, de qualquer obrigação assumida com a celebração do mesmo, será aplicada uma penalidade pecuniária correspondente.
2. Pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso, por parte do cocontratante ou de terceiros por si contratados para a prestação dos serviços objeto do contrato, por razões que lhes sejam imputáveis, de qualquer obrigação emergente do contrato, o contraente

público pode exigir do cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Pelo incumprimento do serviço previsto no contrato será aplicada uma penalidade pecuniária correspondente de 1% do preço contratual, multiplicada pelo número de dias em que se mantém o incumprimento ou cumprimento defeituoso.
 - b) Pelo incumprimento das obrigações de sigilo previstas na cláusula décima nona, será aplicada uma penalidade pecuniária correspondente de 2% do preço contratual, por cada ocorrência.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.
 4. Caso seja aplicada uma penalidade nos termos do disposto no número anterior, o respetivo valor será apurado e deduzido nas quantias devidas pelo contraente público.
 5. A aplicação das penalidades previstas na presente cláusula está sujeita a audiência prévia nos termos do n.º 2 do artigo 308.º do CCP.
 6. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos previstos do artigo 329.º, n.º 2, do CC.P, sem prejuízo do poder de resolução do contrato previsto na cláusula vigésima sexta.
 7. Caso seja atingido o limite previsto no número anterior e o contraente público decida não proceder à resolução do contrato pelo facto de tal resolução implicar um grave dano para o interesse público, o limite máximo referido no número anterior será elevado para 30%.
 8. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes pode ser responsável pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do contrato, na estrita medida em que estes se verifiquem em casos de força maior.
2. São considerados casos de força maior as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato, 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.

3. Os requisitos do conceito de força maior estipulados no número anterior são cumulativos.
4. Podem constituir força maior, caso se verifiquem os pressupostos do n.º 2, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins.
5. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do cocontratante, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados ao cocontratante ou a grupos de sociedades em que se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais, designadamente de natureza sancionatória;
 - d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante 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;
 - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
6. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar força maior deve ser comunicada à outra parte no prazo máximo de 5 dias a contar da data em que tenham tido conhecimento da ocorrência do mesmo.
7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cocontratante deverá comunicar ao contraente público quais as obrigações emergentes do contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontre impedido ou dificultado por força de tal ocorrência e as medidas que pretende pôr em prática a fim de mitigar o impacto da referida situação e os respetivos prazos, no prazo de 5 dias a contar do conhecimento da ocorrência da circunstância de força maior.
8. Quando uma das partes não aceite por escrito que certa ocorrência invocada pela outra constitua força maior, cabe a esta fazer prova dos respetivos pressupostos.
9. A verificação de uma situação de 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 VIGÉSIMA QUINTA**Patentes, licenças e marcas registadas**

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA**Resolução por parte do contraente público**

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo cocontratante especialmente previstas no contrato, o contraente público pode resolver o contrato nos seguintes casos:
 - a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao cocontratante;
 - b) Incumprimento, por parte do cocontratante, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
 - c) Oposição reiterada do cocontratante ao exercício dos poderes de fiscalização do contraente público;
 - d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato, desde que a exigência pelo cocontratante da manutenção das obrigações assumidas pelo contraente público contrarie o princípio da boa-fé;
 - e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no artigo 329.º n.º 2 do CCP;
 - f) Incumprimento pelo cocontratante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
 - g) O cocontratante se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.
2. O direito de resolução do contrato referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita dirigida ao cocontratante, com a indicação do fundamento da resolução, produzindo efeitos 15 (quinze) dias após a receção dessa declaração, mas é afastado se o cocontratante cumprir as obrigações em falta nesse prazo e proceder ao pagamento das sanções pecuniárias correspondentes.

3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, nem faz cessar as obrigações respeitantes à conformidade e garantia técnica dos elementos entregues, quando aplicável, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.
4. Em caso de resolução do contrato pelo contraente público por facto imputável ao cocontratante, este fica obrigado ao pagamento da indemnização fixada, a título de cláusula penal, em 15% do preço contratual deduzido do valor dos serviços já prestados e recebidos pelo contraente público à data da comunicação de resolução, sem prejuízo da possibilidade de reclamação de prejuízos para além desse valor, se para tanto existir fundamento.
5. A indemnização é paga pelo cocontratante no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação para esse efeito, sem prejuízo da possibilidade de execução da garantia prestada.
6. A resolução do Contrato não prejudica a utilização plena pelo contraente público dos elementos entregues, desde que o preço correspondente ao respetivo desenvolvimento seja pago ao cocontratante.
7. O contraente público pode ainda resolver o contrato se, na sequência de alteração da estratégia de comunicação e relacionamento com o cliente, verificar que não é vantajoso dar continuidade ao serviço.
8. No caso previsto no número anterior, o contraente público deverá comunicar por escrito ao cocontratante, no prazo não inferior a 60 (sessenta) dias, da intenção de cessação do serviço, não havendo lugar a qualquer penalização.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA

Resolução por parte do cocontratante

1. O cocontratante pode resolver o contrato no caso de incumprimento de obrigações pecuniárias pelo contraente público por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25 % do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita ao contraente público e produz efeitos no prazo de 30 (trinta) dias após a respetiva receção, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas de juros de mora a que houver lugar.
3. A resolução do Contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo cocontratante, cessando, porém, todas as suas obrigações previstas no contrato relativamente aos elementos devidos nos termos do contrato e já entregues.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA**Cessão da posição contratual**

1. O cocontratante não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização do contraente público, nos termos disposto nos artigos 318.º e 318.º-A do CCP, observados os limites e requisitos previstos no artigo 317.º desse mesmo código.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 2. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao cocontratante no presente procedimento;
 3. O contraente público apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exato e pontual cumprimento do contrato.
3. O contraente público deve pronunciar-se sobre a proposta do cocontratante no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
4. O decurso do prazo previsto no número anterior sem que a emissão de qualquer decisão sobre o pedido formulado equivale ao seu indeferimento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA**Tribunal Competente**

Para todas as questões e litígios emergentes do contrato, é competente o Tribunal Administrativo do Circulo de Lisboa.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA**Litígios que envolvam subcontratados**

1. Sempre que a matéria submetida a arbitragem se relacione, direta ou indiretamente, com prestações que tenham sido subcontratadas, nos termos admitidos no caderno de encargos, qualquer das partes pode requerer a intervenção da entidade subcontratada na lide, em conjunto com o cocontratante.
2. Para o efeito do número anterior, o cocontratante deve, nos seus subcontratos, assegurar a adesão das entidades subcontratadas ao disposto nesta cláusula e na anterior.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA**Deveres de informação**

1. Qualquer uma das partes deve informar a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé e no prazo de 5 (cinco) dias a contar do respetivo conhecimento.
2. O cocontratante obriga-se a prestar a informação e esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo contraente público, com a periodicidade que esta razoavelmente entender conveniente, quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do contrato.
3. O cocontratante obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 dias, ao contraente público o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do contrato.
4. O contraente público e o cocontratante obrigam-se a comunicar entre si, no prazo de 5 dias a contar do seu conhecimento, a ocorrência de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, designadamente de qualquer facto relevante que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer das respetivas obrigações contratuais.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA**Comunicações e notificações**

1. 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 artigo 468.º CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada um dos outorgantes, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA**Contagem dos prazos**

Salvo quando o contrário resulte do caderno de encargos, os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA**Legislação aplicável**

O contrato é regulado pelo Código dos Contratos Públicos e restante legislação aplicável.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA**Gestor do contrato**

1. O contraente público deverá designar um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.
2. Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
3. Ao gestor do contrato podem ser delegados poderes para a adoção das medidas a que se refere o número anterior, exceto em matéria de modificação e cessação do contrato.

ANEXO I

Especificações técnicas

A APA, I.P. tem como missão a gestão integrada das políticas ambientais e presta serviços para diversas áreas da sociedade e diferentes públicos-alvo. O cliente da APA, I.P. é um cidadão, empresa ou entidade pública que no contexto da sua atividade se dirige à APA para cumprir com obrigações legais no contexto do ambiente.

Atualmente, o atendimento da APA, I.P. concentra-se de forma mais significativa na utilização da plataforma SILiAmb a que os clientes têm de aceder e podem utilizar de forma autónoma para submeter os seus pedidos, declarações e emitir outros documentos conforme as suas obrigações.

Nesta fase, a APA, I.P. encontra-se a melhorar e reforçar a sua capacidade de atendimento ao público, disponibilizando um serviço de melhor qualidade, capaz de responder de forma mais célere e próxima.

Com a contratação dos serviços descritos abaixo, pretende-se complementar os serviços prestados pelas equipas de atendimento da APA, I.P., com serviços externos que colmatem as necessidades sentidas atualmente.

O presente anexo subdivide-se em dois pontos, sobre as Especificações e as Estatísticas e Forecast do Volume de Atendimento.

No ponto II do presente anexo ao caderno de encargos apresenta-se informação sobre o volume de atendimento tipificado por serviço e ao longo do ano.

Adicionalmente, acrescentam-se, para melhor entendimento das empresas candidatas, notas sobre a evolução futura do atendimento da APA, I.P.

I. Especificações

O serviço a prestar deverá obedecer às seguintes **especificações técnicas**:

1. O contrato abrange a aquisição de serviços de:

- a. Atendimento telefónico e digital em língua portuguesa;
- b. Processamento de pedidos de serviços na plataforma SILiAmb e/ou em outras que possam vir a ser desenvolvidas, pela APA, I.P. ou por outra entidade do Estado, no decurso do contrato.

2. Horário de funcionamento:

- a. A linha de atendimento telefónico funcionará aos dias úteis, entre as 09h00 e as 17h00, não se prevendo a necessidade de *after call work* (ACW).
- b. No atendimento por canal digital, o horário de atendimento não é aplicável, aplicando-se os níveis de serviços, descritos no número 10 do presente Anexo.
- c. Os horários poderão ser ajustados com base nas necessidades e através de acordo entre as partes.

3. O **atendimento telefónico** compreende as seguintes atividades:

- a. Receção, análise e resposta a pedidos de esclarecimento sobre:
 - i. Legislação geral e específica em matéria ambiental, em concreto no âmbito dos domínios que integram o catálogo de serviços;
 - ii. Regulamentação em matéria ambiental, em concreto no âmbito dos domínios que integram o catálogo de serviços;
- b. Apoio à utilização dos sistemas de informação em uso pela APA, I.P., para registo, recuperações de senha de acesso, alteração de dados de perfil, submissão de dados, reporte ambiental e simulação.
- c. Agendamento de atendimento de maior complexidade a ser assegurado posteriormente por técnicos da APA, I.P. - através de plataforma digital de acesso público.

4. O **atendimento via canal digital** (sistema de informação SILiAmb) corresponde aos seguintes serviços:

- a. Resposta a mensagens rececionadas com base em respostas tipificadas;
- b. Reencaminhamento de mensagens para os técnicos da APA em casos de maior complexidade;
- c. Validação de documentação e decisão (deferimento ou indeferimento);
- d. Validação dos Registo de Perfil SILiAmb;
- e. Alteração de Perfis (CAE, estabelecimentos, etc.);
- f. Recuperação de password.

5. As comunicações devem ser garantidas pelo prestador de serviços numa tipologia de número 21, 800, 300, ou outro que possa a vir a ser considerado mais vantajoso para a APA, I.P. e/ou para o cliente.

6. O prestador de serviços deverá também garantir uma linha IVR que permite o direcionamento de chamadas por assunto, para melhor gestão e monitorização do atendimento.
- a. As opções IVR deverão ser as seguintes:
 - i. Resíduos
 - ii. Recursos Hídricos
 - iii. Licenciamento Ambiental
 - iv. Utilização da Plataforma SILiAmb
 - v. Outros Assuntos
 - b. As opções IVR acima referidas poderão ser alteradas em qualquer altura, durante a vigência do contrato, de acordo com as necessidades da APA, I.P.
 - c. Ao selecionar “outros assuntos”, a chamada deverá ser automaticamente encaminhada para os serviços internos da APA, I.P. Havendo custos associados com a transferência de chamadas, estes serão suportados pelo prestador de serviços.
 - d. Do mesmo modo, em situações pontuais em que o centro de contacto não tenha capacidade técnica para assegurar um atendimento adequado, poderá haver necessidade de reencaminhamento de chamadas por parte do prestador de serviço, para uma 2ª linha de atendimento, mais especializado, a assegurar por técnicos dos diversos departamentos da APA, I.P. Havendo custos associados com a transferência de chamadas, estes serão suportados pelo prestador de serviços.
7. Para além das comunicações, é da responsabilidade do prestador providenciar mobiliário, material informático, redes, plataformas aplicacionais (ACD; CRM) e respetivas licenças, ou outro equipamento necessário para o bom funcionamento do serviço.
8. Deverá ser possível personalizar a mensagem indicada durante os períodos de espera, por forma a incentivar os clientes a determinados comportamentos, como por exemplo consulta ao Portal da APA ou *microsites* específicos da APA, envio de mensagem via sistemas de informação ou agendamento de atendimento.
9. Os níveis de serviço definem-se nos seguintes termos, considerando para efeito de contagem de prazos dias seguidos:
- a. Atendimento telefónico:
 - i. Chamadas atendidas/chamadas recebidas > 90%
 - ii. Chamadas atendidas até 60” /chamadas atendidas > 80%;
 - b. Resposta a mensagens na plataforma SILiAmb:

- i. Mensagens respondidas até 72 horas depois da receção = 100%
 - ii. Mensagens respondidas / Mensagens recebidas = 100%
 - c. Pedidos de serviço no SILiAmb:
 - i. Aprovação ou indeferimento, com resposta escrita, até 72 horas depois da receção do pedido > 85%
 - ii. Resposta escrita / pedido recebido = 100%
10. O incumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no presente Anexo pode resultar nas penalidades enunciadas na cláusula 23ª do caderno de encargos.
11. Equipas técnicas de atendimento:
- a. O número de assistentes alocados à operação poderá ser variável, em função do volume de chamadas esperado. Todavia não poderá haver, em circunstância alguma, número inferior a 5 (cinco) assistentes;
 - b. Para uma melhor eficiência e eficácia da operação, o trabalho diário dos assistentes deve ser dividido (em proporção a definir pelo prestador do serviço) entre funções de atendimento telefónico e funções de atendimento digital;
 - c. O prestador de serviço deverá assegurar a presença contínua de pelo menos um supervisor da equipa de atendimento, em regime de exclusividade à operação, para monitorização e apoio geral;
 - d. Quando absolutamente necessário e devidamente fundamentado, a operação pode, em períodos limitados, funcionar com os assistentes em regime de teletrabalho. Se e quando tal acontecer, o prestador do serviço deverá fornecer os equipamentos técnicos necessários, não se prevendo alteração aos níveis de serviço contratualizados;
 - e. Não se definem habilitações escolares mínimas para os assistentes;
 - f. A equipa deve, contudo, possuir um conjunto de atributos considerados mínimos: empatia, boa capacidade de comunicação; facilidade em adquirir, de forma expedita, novos conhecimentos em matéria de ambiente (legislação, resíduos, licenciamento ambiental, recursos hídricos), entre outros.
 - g. No processo de recrutamento de recursos humanos, deve ser considerada, de forma prioritária, a contratação de recursos humanos de operações anteriores.
12. Formação:
- a. No que toca a formação das equipas de atendimento, o cocontratante assegura a organização de sessões de formação geral e específica, antes do início da operação, com duração não inferior a 35 horas, tendo por público-alvo os recursos humanos

envolvidos na operação (assistentes e supervisores), nos domínios dos serviços enunciados e de outros que possam vir a ser acrescentados ao catálogo.

- b. Todos os elementos do prestador de serviço envolvidos no atendimento ao cliente deverão receber diretamente formação inicial prestada pela entidade adjudicatária.
- c. A APA, I.P irá disponibilizar os recursos humanos e materiais para a formação – sendo esta conduzida nas instalações do prestador do serviço, que deverá reunir as condições pedagógicas necessárias, inclusive um PC por formando.

13. A APA, I.P compromete-se a providenciar respostas tipificadas a utilizar para o atendimento por canal digital.

14. O prestador de serviços deverá enviar *relatórios* diários, semanais e mensais sobre as atividades desenvolvidas que serão estruturados em articulação com a APA, I.P. em fase de arranque do projeto. O relatório deverá apresentar um conjunto de indicadores tidos por necessários para aferição objetiva dos níveis de serviços estabelecidos.

II. Estatísticas e Forecast do Volume de Atendimento

Apresenta-se, infra, uma estimativa do volume de atendimento, por serviço/assunto, por forma a permitir ao prestador de serviços dimensionar os recursos envolvidos.

A partir da estimativa é possível estimar uma redução do volume de atendimento de cerca de 5% - 7% ao ano com base nas medidas complementares que serão introduzidas (melhoria de informação disponibilizada nos sites de apoio) bem como pelo aumento da maturidade e autonomia dos clientes da APA, I.P no que toca à utilização da plataforma SILiAmb.

Tema	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Âmbito Geral SILiAmb												
Registo	800	1000	1500	600	500	500	300	300	250	250	250	350
Criação de estabelecimento e Pedidos de alteração	600	800	1000	600	600	600	400	400	600	600	600	600
Recuperação de senha	928	838	800	622	600	850	500	500	300	300	300	300
Total Âmbito SILiAmb	2328	2638	3300	1822	1700	1950	1200	1200	1150	1150	1150	1250
Âmbito Resíduos												
Emissão de e-GAR	800	800	800	800	800	800	550	550	800	800	800	800
MIRR	600	800	1100	700	600	350	200	200	200	200	200	200
Registo de Produtores Novo Enquadramento	300	300	300	300	300	300	200	200	300	300	300	300
Declarações Periódicas Estimativa/Correção	300	400	600	300	300	300	200	200	200	300	300	300
Total Âmbito Resíduos	2000	2300	2800	2100	2000	1750	1150	1150	1500	1600	1600	1600
Âmbito Licenciamento Único Ambiental												
Apoio ao preenchimento Simulador LUA	300	300	300	300	300	300	200	200	300	300	300	300
Apoio ao Licenciamento - preenchimento do requerimento	1000	1000	1000	1000	1000	1000	600	600	700	1000	1000	1000
Total âmbito Licenciamento Único Ambiente	1300	1300	1300	1300	1300	1300	800	800	1000	1300	1300	1300
Âmbito Recursos Hídricos												
Apoio geral/esclarecimentos na área dos RH do SILiAmb	1000	1000	1000	1000	1000	1000	600	600	1000	1000	1000	1000
Outros Âmbitos	1000	1000	1000	1000	1000	1000	600	600	1000	1000	1000	1000
Total	7628	8238	9400	7222	7000	7000	4350	4350	5650	6050	6050	6150

A duração média das chamadas ronda os 5 (cinco) minutos.

Em relação ao atendimento digital (resposta a mensagens e processamento de pedidos na plataforma SILiAmb) apresenta-se o seguinte *forecast* mensal:

Canal SILiAmb	Serviços	Estimativa Mensal (Jan - Abri)	Estimativa Mensal (Maio a Dez)
Informações	Âmbito Geral Ambiente / APA	100	100
	Resíduos	3000	1500
	Licenciamento Ambiental	400	200
	Recursos Hídricos	600	400
	Utilização do SILiAmb	300	150
Serviços	E-Gar	400	200
	Pedido de Validação de Registo	3000	2000
	Recuperação de senha	900	700
	Pedido de Alteração de CAE	1200	800
	Pedido de Alteração Nome /Denominação Social	400	200