AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

CONSULTA PRÉVIA N.º 226/DCP/ECC/SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE IVR (INTERATIVE VOICE RESPONSE) NATURAL

Caderno de Encargos

cláusulas jurídicas ____ **3**

Cláusula 1.ª Objeto ____ *3*

Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços ____ *3*

Cláusula 3.ª Duração ____ *3*

Cláusula 4.ª Preço base ____ *3*

Cláusula 5.ª Condições de pagamento ____ *4*

Cláusula 6.ª Propriedade intelectual ____ *4*

Cláusula 7.ª Sigilo ____ *5*

Cláusula 8.ª Proteção de dados ____ *6*

Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação ____ *7*

Cláusula 10.ª Comunicações e notificações ____ *8*

Cláusula 11.ª Penalidades contratuais ____ *8*

Cláusula 12.ª Foro competente ____ *9*

Cláusula 13.ª Legislação aplicável ____ *9*

Cláusulas Técnicas ____ **10**

Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato ____ *10*

Cláusula 15.ª ____ *10*

Características do Serviço ____ *10*

Cláusula 16.ª Formação ____ *12*

Cláusula 17.ª Níveis de serviço no âmbito da garantia ____ *12*

Cláusula 18ª Entregáveis e documentação ____ *13*

Cláusula 19.ª Gestor do Contrato ____ *13*

Cláusula 20.ª ____ *13*

Caução ____ *13*

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por "AMA"), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços para utilização de uma solução tecnológica para IVR (interactive voice response) Natural, que permite fazer a interação por voz e a correspondente tratamento baseado nas intenções detetadas) nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações da AMA em Lisboa, designadamente na sede, sita na Rua de Santa Marta, n.º 55, 1150-298 Lisboa, e no Centro de Contacto, sito na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3º piso, 1600-001 Lisboa.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se com a sua celebração e cessa a 31/12/2020 sem prejuízo das obrigações acessórias de garantia e suporte que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de 74.990,00€, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. No preço base está incluído o setup inicial, licenciamento master, que inclui o tratamento do mínimo de 165 000 interações por ASR (Reconhecimento de Voz) e TTS (Reconhecimento de Voz) e respetiva garantia no âmbito do suporte funcional e técnico.
3. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base indicado no número 1.
4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja

expressamente atribuída à AMA, designadamente:

a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;

b) Encargos com telecomunicações;

c) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada num único pagamento após a disponibilização e instalação do set up, licenciamento master, que inclui o tratamento do mínimo de 165 000 interações por ASR (Reconhecimento de Voz) e TTS (Reconhecimento de Voz) mediante aceitação pela AMA.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
5. As faturas poderão revestir a forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o endereço fornecedores@ama.pt.
6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo

do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.

3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação, relativa aos trabalhos desenvolvidos, que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos desenvolvidos, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem

demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.

7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:

a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;

d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;

e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;

f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;

g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;

h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.

2. Entende-se por tratamento de dados pessoais, para efeitos do número anterior, qualquer operação, ou conjunto de operações sobre dados pessoais, efetuadas com ou sem meios automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como bloqueio, eliminação ou destruição.

3. Os técnicos de informação e atendimento e os supervisores deverão assinar um termo de confidencialidade no âmbito do tratamento de dados pessoais.

4. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.

5. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.

6. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.

7. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.

8. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

9. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 5 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
    a) Pelo incumprimento dos níveis de serviço, previstos na cláusula 17.ª poderá ser aplicada uma penalidade de 150€ por cada hora para além do previsto.
    b) Pelo incumprimento da entrega dos relatórios previstos na cláusula 18.ª poderá ser aplicada uma penalidade de 100€ por cada relatório em falta.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso

tal não seja possível, será emitida nota de crédito.

4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omisso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao cidadão, aos mediadores, aos agentes económicos e Entidades da Administração Pública, a AMA para além de disponibilizar uma rede de atendimento presencial, composta por Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão e Espaços Empresa, disponibiliza também diferentes números de atendimento telefónico e formulário para correio eletrónico, através dos quais se pode obter informações sobre um conjunto de matérias de natureza diferente. A estes meios de contacto, a AMA pretende adicionar o atendimento telefónico através de IVR (interactive voice response) Natural.

2. Pelo exposto, o presente Caderno de Encargos tem por objeto a aquisição de serviços para utilização de uma solução tecnológica para IVR (interactive voice response) Natural, que permite fazer a interação por voz e a correspondente tratamento baseado nas intenções detetadas) nos termos melhor definidos nas presentes cláusulas técnicas.

Cláusula 15.ª

Características do Serviço

Esta solução tecnológica para IVR (interactive voice response) natural deverá permitir:

a) ASR – Reconhecimento de Voz.
b) NPL – Linguagem Natural.
c) TTS – Síntese de Voz.
d) Integração com APIs de Negócio.
e) Construção de Workflows de Telefonia.
f) Possibilidade de integrar com Centrais Telefónicas 3rd party.
g) Roteamento de chamadas para a fila de trabalho respetiva através da deteção de intenção do cliente.
h) Assentar na deteção de intenção através da análise do e não na tradução literal do texto vocalizado pelo cliente, mas no contexto das palavras ditas na frase do cliente.
i) Disponibilizar uma interface user friendly para construção dos vários fluxos da árvore do IVR.

j) Construção fluxos de selfservice, que permitem ao cliente navegar no IVR e resolver a situação sem a chamada ser atendida por um agente.

k) Navegação no fluxo de IVR baseado em regras recolhidas de sistemas externos, através de Webservices JSON, sem a acção do cliente (por exemplo, tomada de decisão baseada no número chamador).

l) Interação em ambos os sentidos com webservices REST JSON de modo a poder efetuar a recolha de dados do cliente e de seguida tomar uma ação em função do resultado devolvido pelo webservice.

m) Solução baseada em GooGle Speech e Amazon Polly suporta um leque muito alargado de Línguas.

n) Desenho de fluxos de conversação totalmente baseados em voz com o cliente final:

- VR questiona o cliente através de voz
- Recolha de dados indicados por voz
- Apresentação dos resultados por voz

o) Integração em baixo nível, usando duplex streaming, com Google Speech API e Dialogflow, garantido assim a maior qualidade possível nos tempos de resposta durante o processamento de linguagem natural, aumentando drasticamente a eficácia do selfservice.

p) Passar a informação recolhida e obtida no IVR Natural para o script de atendimento, desta forma o agente pode ter acesso à frase percepcionada pelo sistema bem como acesso à intenção detectada pelo IVR Natural.

q) Passar por Webservice Rest JSON esta informação a sistemas de atendimento 3rd party.

r) A gravação da conversão tida em IVR Natural.

s) Integração uma SBC (Session Border Controler) que permite a definição de regras devsegurança sobre os diferentes Interfaces de voz que possam existir.

t) Integração com a soluções das Plataformas de atendimento de centro de contacto.

u) Construção de dashboard que possibilite em tempo real a obtenção de um conjunto de indicadores a apresentar na plataforma de GoAnalytics, que deverá ser parte integrante da solução apresentada. No dashboard de IVR Natural deverá ser possível a segregação de, por exemplo, períodos, intenções ou palavras da nuvem de palavras, permitindo a análise dos restantes indicadores focados na amostra definida.

v) Extração de Reporting.

Cláusula 16.ª

Formação

1. A formação para utilização do serviço deverá ser efetuada a todos os operadores, administradores e supervisores.

2. A formação deverá ter uma competente teórica e uma componente prática e deverá ocorrer num prazo mínimo de 72horas, conforme plano a ser aprovado pela AMA. O plano definitivo de formação será estabelecido após proposta do adjudicatário e aprovação da AMA. Desse plano deverá constar:

- **a.** Esquema de formação básica;
- **b.** Formação complementar;
- **c.** Número de participantes;
- **d.** Programa e horário;
- **e.** Currículo programático das ações de formação;
- **f.** Meios necessários.

3. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional pela formação prestada.

Cláusula 17.ª

Níveis de serviço no âmbito da garantia

1. A solução deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365/6 dias por ano.

2. A solução de arquitetura descrita apresenta um SLA de disponibilidade mínima de 99.9% sobre o acesso à plataforma (percentagem total mínima de tempo em que o serviço está operacional). O tempo de resolução dos incidentes é contabilizado no cálculo da disponibilidade.

3. Tipos Disponibilidades e SLA:

- **a.** Disponibilidade total das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma: SLA 99,5%;
- **b.** Disponibilidade parcial das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma: SLA 99,5%;

4. Descrição do tipo de indisponibilidade e tempo máximo de reposição de serviço:

a. **SLA tipo A**: Indisponibilidade total das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma, corresponde a:

   i. Falha de acesso global à plataforma;

   ii. Impossibilidade total de receber e efetuar vídeo-chamadas.

   Tempo de reposição de serviços (máximo): 1h

b. **SLA tipo B:** Indisponibilidade Total das funcionalidades Core ou do acesso à plataforma corresponde a:

   i. Impossibilidade total de receber agendar e/ou realizar a vídeo-chamada.

   ii. Indisponibilidade de comunicações.

   Tempo de reposição de serviços (máximo): 1h

Cláusula 18ª

Entregáveis e documentação

1. No âmbito da garantia é obrigação do cocontratante emitir os relatórios de gestão que constam dos números seguintes.
2. Para efeitos do número anterior, entende-se por relatórios de gestão:

   a) Relatório com indicadores de disponibilidade.

   b) Relatório com indicação de ocorrências (avarias, incidentes, anomalias).

Cláusula 19.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

Cláusula 20.ª

Caução

1. O cocontratante deverá prestar uma caução destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais que assume com essa

celebração, no valor de 5% do preço contratual.

2. Ao prazo e ao modo de prestação da caução, assim como à determinação da responsabilidade pelas respetivas despesas, é aplicável o previsto no artigo 90.º do CCP.
3. Os modelos referentes à caução são os previstos no Anexo IV ao Convite à apresentação de proposta.