



MUNICÍPIO DE
VISEU

CADERNO DE ENCARGOS

Procedimento de consulta prévia para aquisição de um serviço de gestão de um centro de atendimento prestado através de um contact center em áreas de atuação do Município de Viseu

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

CAPÍTULO I	4
Cláusulas Gerais	4
Cláusula 1.ª	4
Objeto	4
Cláusula 2.ª	4
Elementos do Contrato	4
Cláusula 3.ª	5
Prazo de Vigência	5
Cláusula 4.ª	5
Gestão do Contrato	5
Cláusula 5.ª	5
Dever de Sigilo	5
Cláusula 6.ª	6
Preço Contratual	6
CAPÍTULO II	6
Obrigações Contratuais	6
Cláusula 7.ª	6
Obrigações Principais do Adjudicatário	6
Cláusula 8.ª	8
Meios a Afetar à Prestação de Serviços	8
Cláusula 9.ª	9
Responsabilidades do Adjudicatário	9
Cláusula 10.ª	9
Documentos a produzir	9
Cláusula 11.ª	10
Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato	10
Cláusula 12.ª	11
Acompanhamento da execução	11
Cláusula 13.ª	12
Proteção de Dados	12
Cláusula 14.ª	15
Sistema de gestão de segurança da informação	15
Cláusula 15.ª	15
Sistema de Gestão da Qualidade	15
Cláusula 16.ª	16
Princípios de atuação a assegurar pelo adjudicatário	16
Cláusula 17.ª	17
Obrigações do Município de Viseu	17
CAPÍTULO III	17
Modificações, Incumprimento e Cessação do Contrato	17
Cláusula 18.ª	17
Alterações ao Contrato	17
Cláusula 19.ª	18
Responsabilidade das Partes	18
Cláusula 20.ª	18
Penalidades Contratuais	18
Cláusula 21.ª	19
Cessão da Posição Contratual	19
Cláusula 22.ª	19

Resolução do Contrato	19
CAPÍTULO IV.....	20
Disposições Finais.....	20
Cláusula 23.ª	20
Contagem dos Prazos.....	20
Cláusula 24.ª	20
Comunicações e Notificações	20
Cláusula 25.ª	20
Foro Competente.....	20
Cláusula 26.ª	20
Legislação Aplicável	20
ANEXO I.....	21
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	21

CAPÍTULO I

Cláusulas Gerais

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a **aquisição de um serviço de gestão de um centro de atendimento prestado através de um contact center em áreas de atuação do Município de Viseu (atendimento de chamadas telefónicas e mensagens de correio eletrónico) servindo como projeto piloto de instalação de um contact center municipal – Contacto Cidadão (doravante designado por CCM)**, nos termos do Código dos Contratos Públicos, (doravante designado por CCP), e conforme as “Especificações Técnicas” identificadas no **Anexo I** ao presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª

Elementos do Contrato

1 - O Contrato integra os seguintes elementos:

- a) O clausulado contratual e seus anexos;
- b) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes nos termos do Programa de Procedimento, desde que os mesmos tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do CCP;
- c) Os esclarecimentos e as retificações que a entidade adjudicante venha a prestar ou a efetuar;
- d) O presente Caderno de Encargos;
- e) A proposta adjudicada;
- f) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

2 - Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas b) a f) do número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior e o clausulado contratual, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo de Vigência

O contrato a celebrar é válido pelo prazo de 12 (doze) meses a contar desde a data da sua assinatura ou, no interesse da entidade adjudicante, na data de adjudicação, sem prejuízo das obrigações acessórias que perdurem para além da data de cessação do contrato.

Cláusula 4.ª

Gestão do Contrato

1 - Apenas são válidas as comunicações relativas à execução do Contrato efetuadas por correio eletrónico entre os responsáveis designados pelas partes.

2 - Para efeitos do número anterior, a entidade adjudicante designa, nos termos legais, um Gestor do Contrato.

Cláusula 5.ª

Dever de Sigilo

1 – O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao CCM, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2 – A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado, direta e exclusivamente à execução do contrato.

3 – O dever de sigilo mantém-se para além do prazo de vigência do Contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou à proteção da credibilidade, prestígio ou confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 6.ª

Preço Contratual

- 1 - Pela aquisição de serviços, objeto do contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- 2 – O preço máximo do contrato a celebrar é de €72.000,00 (setenta e dois mil euros), caducando o mesmo logo que atingido esse valor.
- 3 - O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.
- 4 - O preço contratual é pago mensalmente, correspondendo ao valor da proposta adjudicada dividido pelo número de meses de execução do contrato.
- 5 - Não haverá lugar a revisão de preços durante a vigência do contrato.

CAPÍTULO II

Obrigações Contratuais

Cláusula 7.ª

Obrigações Principais do Adjudicatário

- 1 - O adjudicatário obriga-se a assegurar a realização de todas as atividades inerentes à gestão do CCM, designadamente, nos domínios municipais de interação do cidadão com o território (espaços verdes, parque arbóreo, RSU, iluminação pública, mobilidade – MUV e vias municipais), outros de carácter informativo (educação, cultural, turismo e ação social), assim como à área comercial do Serviço Municipal de Águas de Viseu, sendo para tal responsável pela organização e gestão dos meios necessários à prestação dos serviços.
- 2 - O adjudicatário é, perante o Município de Viseu, único e diretamente responsável pelo

integral cumprimento das obrigações constantes do contrato e demais disposições que lhe sejam aplicáveis, não podendo, salvo quando o próprio contrato assim o estabeleça, opor ao Município de Viseu, qualquer contrato ou relação com terceiros para exclusão ou limitação da sua responsabilidade.

3 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Cumprir na íntegra, ao longo da vigência do contrato, todos os critérios subjacentes à adjudicação do procedimento;
- b) Prestar o serviço objeto do contrato conforme as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais;
- c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
- d) Criar e manter um registo atualizado de todos os recursos, humanos e materiais, afetos ao centro de atendimento;
- e) Manter atualizadas as bases de dados de suporte ao funcionamento do CCM;
- f) Comunicar ao Município de Viseu, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, logo que deles tenha conhecimento, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato a celebrar;
- g) Prestar, de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como todos os esclarecimentos que se justificarem;
- h) Comunicar ao Município de Viseu qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- i) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

4 - O adjudicatário obriga-se a cooperar com o Município de Viseu na prossecução das atividades de acompanhamento que este tem a seu cargo, atuando de boa-fé e sem reservas de qualquer espécie.

5 - O adjudicatário obriga-se, igualmente, a cooperar com o Município de Viseu no desenvolvimento das soluções aplicacionais, de voz e de dados fornecidas, conforme referido na alínea b) da Cláusula 17.^a.

6 - No âmbito das relações com os cidadãos que recorrem ao serviço, o adjudicatário obriga-se a respeitar escrupulosamente a confidencialidade dos dados pessoais e a dar resposta cabal e personalizada às reclamações daqueles, bem como a encaminhar para o Município de Viseu as queixas, reclamações e sugestões recebidas.

7 - Ao longo da execução do contrato, o adjudicatário fica obrigado a disponibilizar ao Município de Viseu qualquer informação que esta venha a solicitar sobre o pessoal ao seu serviço.

Cláusula 8.^a

Meios a Afetar à Prestação de Serviços

1 - Constitui obrigação do adjudicatário, no âmbito da sua intervenção, estabelecer todo o sistema de organização indispensável à execução das tarefas a seu cargo, bem como a obtenção de todos os meios necessários à perfeita execução dos serviços contratados.

2 - O adjudicatário deverá, nos termos estabelecidos no “ANEXO I – Especificações Técnicas” do presente Caderno de Encargos, contratar ou destacar dos seus quadros, os recursos humanos necessários, com as habilitações e experiência aí indicados.

3 - O pessoal ausente, por motivos de férias ou doença, deverá ser obrigatoriamente substituído, por trabalhadores de igual categoria profissional.

4 - Ao Município de Viseu é reservado o direito de recusar ou solicitar a substituição de pessoal que não venha a corresponder ao perfil ou não reúna as competências profissionais para o exercício das funções, obrigando-se o adjudicatário a substituir qualquer elemento do seu pessoal, mediante pedido fundamentado dirigido pelo Município de Viseu.

5 – A substituição de pessoal integrante da equipa afeta à execução do contrato só pode ser efetuada mediante parecer prévio e expresso consentimento do Município de Viseu após verificação de que a substituição proporciona nível de qualidade equivalente.

Cláusula 9.ª

Responsabilidades do Adjudicatário

1 - O adjudicatário responde, nos termos da lei geral aplicável, por quaisquer prejuízos causados no exercício das atividades que constituam o objeto do Contrato, pela culpa ou pelo risco, não sendo assumido pelo Município de Viseu qualquer tipo de responsabilidade neste âmbito.

2 - O adjudicatário responde ainda nos termos gerais da relação comitente/comissário, pelos prejuízos causados pelas entidades por si contratadas para o desenvolvimento das atividades compreendidas no contrato.

3 - O adjudicatário responde civilmente perante terceiros pelas ofensas dos direitos destes ou das disposições legais destinadas a proteger os seus interesses, resultantes de atos ilícitos culposamente praticados por parte dos seus colaboradores enquanto tal, gozando contra estes de direito de regresso.

4 - É da responsabilidade do adjudicatário as obrigações legais relativas ao pessoal afeto à execução dos serviços, nomeadamente no que se refere às condições de segurança e saúde no trabalho, remunerações, impostos, taxas e outras obrigações fiscais para com o Estado, Segurança Social ou outros.

5 - Todas as questões relativas ao pessoal que preste serviço nas instalações afetas à prestação, e por conta do adjudicatário, são da sua única responsabilidade.

Cláusula 10.ª

Documentos a produzir

1 - Sem prejuízo do disposto no ponto 8 do ANEXO I do presente Caderno de Encargos, o adjudicatário entrega à entidade adjudicante, semanalmente, os seguintes documentos:

- a) Relatórios diários de ação *inbound*;
- b) Mapa indicativo dos picos horários;

- c) Mapa indicativo do assunto abordado em cada chamada telefónica;
- d) Mapa indicativo do conteúdo abordado em cada mensagem de correio eletrónico;
- e) Com base na experiência do atendimento, o adjudicatário deve mensalmente reportar uma lista de sugestões de melhorias identificadas pelo operador ou pelo Cidadão, com vista a reduzir a reincidência de questões.

2 - O adjudicatário fica obrigado à elaboração de um Relatório de Atividade Mensal, do qual constem, sem prejuízo de outros previstos no ponto referido na Cláusula anterior, os seguintes elementos:

- a) Resumo dos relatórios semanais de ação *inbound*;
- b) Todas as informações relevantes relativas ao volume de atividade e utilização de recursos;
- c) Níveis de desempenho do *Contact Center*, contendo a média mensal;
- d) Indicação das falhas de desempenho, bem como da indisponibilidade dos serviços ou de outras ocorrências que influenciem no normal funcionamento do CCM;
- e) Resultados dos inquéritos feitos aos Cidadãos, no final da chamada e da mensagem de correio eletrónico, a 70 (setenta) por cento das chamadas atendidas e mensagem de correio eletrónico tratadas, devendo previamente o assistente alertar o Cidadão para a existência e resposta ao mesmo.

3 - No final da execução do contrato, o adjudicatário deve ainda elaborar um Relatório Final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos ao longo da execução contrato.

Cláusula 11.ª

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do Contrato

1 - No prazo de 7 (sete) dias a contar da entrega dos relatórios a que se referem os números 2 e 3 da Cláusula anterior, o Município de Viseu procede à respetiva análise, verificando se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos

definidos no “Anexo I - Especificações Técnicas”, do presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como a observância de outros requisitos exigidos por lei.

2 - Na análise a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve prestar ao Município de Viseu toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.

3 - Caso sejam detetadas irregularidades, discrepâncias ou inconsistências, deve o Município de Viseu notificá-las por escrito, através de correio eletrónico.

4 - No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, a suas expensas e no prazo razoável que for determinado pelo Município de Viseu, às alterações e suprimentos necessários.

5 - Após a realização daquelas diligências por parte do adjudicatário, no prazo respetivo, o Município de Viseu procede a nova análise, nos termos do n.º 1.

6 - Caso a análise do Município de Viseu a que se refere o n.º 1, comprove a conformidade dos elementos entregues pelo adjudicatário com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no “ANEXO I – Especificações Técnicas”, ao presente Caderno de Encargos, deverá ser manifestada a aceitação pelo Município de Viseu.

7 - Com a declaração a que se refere o número anterior, ocorre transferência da posse e da propriedade dos elementos a desenvolver, ao abrigo do contrato a celebrar, para o Município de Viseu, incluindo os direitos de Propriedade Intelectual sobre todas as criações abrangidas pelos serviços a prestar.

8 - 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 12.ª

Acompanhamento da execução

1 - Com vista a verificar o cumprimento do contrato e a assegurar a regularidade, continuidade e qualidade das prestações de serviços de atendimento, o Município de Viseu exerce as seguintes competências:

- a) Acompanhamento e monitorização diária da execução corrente das atividades objeto do contrato, através do Gestor de Contrato mencionado na Cláusula 4.^a ou por quem este venha a indicar;
- b) Verificação do cumprimento das obrigações do adjudicatário;
- c) Realização ou acompanhamento de auditorias, fiscalizações e inspeções;
- d) Outras que resultem do contrato ou que venham a ser determinadas pelo Município de Viseu e comunicados ao adjudicatário.

2 - O Município de Viseu tem direito de acesso a toda a documentação e a todos os registos relativos a quaisquer operações relacionadas com as atividades objeto do contrato.

3 - O Município de Viseu tem, em especial, o direito de auditar e inspecionar todos e quaisquer aspetos relacionados com os sistemas de informação, designadamente, a estrutura e o conteúdo dos meios técnicos e informáticos utilizados colocados à disposição e os procedimentos envolvidos na recolha, registo, tratamento e transmissão de informação, tendo em vista verificar a veracidade, consistência e fiabilidade da informação registada e transmitida.

4 - Para efeitos da presente cláusula, o Município de Viseu tem livre acesso às instalações e contacto diário com o Supervisor do CCM, em estreita colaboração, em vista da melhor execução do projeto piloto a promover e da satisfação do Cidadão.

5 - O adjudicatário fica obrigado a reunir com os representantes do Município de Viseu mediante convocação.

Cláusula 13.^a

Proteção de Dados

1- O adjudicatário, compromete-se a assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:

- a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, na qualidade de entidade responsável pelo tratamento, única e exclusivamente para as finalidades descritas no ponto 1 da Cláusula 7.^a, prestado através de um Contact Center, no âmbito do qual recolhe dados pessoais de identificação;
- b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
- c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
- d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
- e) Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do contrato, nomeadamente para resposta a pedidos dos titulares dos dados ou no âmbito de auditorias e inspeções;
- f) Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
- g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviço, procuradores e

consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;

- h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando estes lhe tenham sido expressamente comunicados por esta e por escrito ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
- j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º n.º 2 do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
- k) Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
- l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais, para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33.º do RGPD;
- m) O adjudicatário não pode subcontratar o serviço relativamente ao qual é estabelecido o respetivo contrato, nem o tratamento de dados pessoais de titulares da entidade adjudicante, sem a prévia autorização desta, por escrito;
- n) O adjudicatário deve apagar ou devolver (consoante a escolha da entidade adjudicante) todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionada com o tratamento, apagando as cópias existentes, salvo

se a conservação dos dados for exigida ao abrigo do direito da União Europeia ou da lei nacional.

2- O adjudicatário é responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

3- Os dados pessoais a tratar no âmbito do contrato são, entre outros: o nome do requerente ou de outro interveniente no procedimento, o eventual número do procedimento, morada dos titulares/requerentes, endereços eletrónicos, bem como outros dados inerentes à identificação do requerente ou do procedimento.

4- O adjudicatário deve comprovar, perante a entidade adjudicante, mediante certificação da segurança da informação (ISO-27001) ou, não dispondo desta, de declaração emitida sob compromisso de honra, de que possui as condições necessárias e suficientes à execução das medidas técnicas e organizativas previstas no RGPD.

Cláusula 14.ª

Sistema de gestão de segurança da informação

Sem prejuízo no disposto na cláusula 17.ª, na execução das atividades resultantes do contrato a celebrar o adjudicatário garante a fiabilidade e a segurança da informação e dos sistemas, em termos de confidencialidade, disponibilidade e integridade através da implementação de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

Cláusula 15.ª

Sistema de Gestão da Qualidade

1 - No exercício das suas atividades, tendo em vista a melhoria contínua do funcionamento do CCM, o adjudicatário obriga-se a garantir a gestão da qualidade.

2 - No contexto da melhoria contínua, deve:

- a) Estabelecer objetivos operacionais progressivamente mais exigentes que reflitam uma evolução global do respetivo desempenho;
- b) Promover a revisão das normas e processos de atendimento, no sentido de dotar o CCM de maior eficiência e eficácia operacional;

- c) Incorporar o resultado dos inquéritos ao Cidadão de satisfação do serviço;
- d) Promover um ambiente interno de elevado desempenho e motivação dos respetivos profissionais, tendo como referência, nomeadamente, as informações decorrentes do processo de gestão de recursos humanos;
- e) Realizar auditorias;
- f) Incorporar o tratamento das queixas, reclamações e sugestões.

Cláusula 16.ª

Princípios de atuação a assegurar pelo adjudicatário

1 - Na gestão do CCM, o adjudicatário deve pautar o desempenho da sua atividade tendo em vista a garantia de elevados padrões de desempenho, a aplicação de boas práticas na prestação dos serviços e a adoção de condutas éticas e leais.

2 - O adjudicatário deve assegurar que ninguém seja discriminado por razões de religião, credo, raça, cor de pele, género, estado civil, orientação sexual, idade, estado social e económico.

3 - Deve ainda o adjudicatário:

- a) Usar de todos os recursos disponíveis de forma eficiente e em tempo útil, tendo em especial atenção o melhor interesse do público e dos Cidadãos, para garantir a sua segurança;
- b) Garantir o atendimento pelos meios adequados, com prontidão e correção técnica com vista ao bom aconselhamento e encaminhamento, assegurando que alguém com um problema concreto é tratado de forma correta e urbana, com respeito pelos direitos dos Cidadãos;
- c) Realizar todos os esforços para evidenciar ao Cidadão a importância e o correto entendimento da informação que é necessário disponibilizar para que se possam atingir os melhores resultados;
- d) Agir de acordo com princípios de boa-fé, de honestidade, integridade e de aceitação das responsabilidades e não permitir qualquer declaração errónea relativamente a deveres ou funções que lhe tenham sido cometidos.

Cláusula 17.ª

Obrigações do Município de Viseu

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, da celebração do contrato decorrem para o Município de Viseu, as seguintes obrigações principais:

- a) Disponibilizar instalações devidamente equipadas e adaptadas ao fim da execução da presente prestação de serviços e suportar os respetivos encargos;
- b) Fornecer as soluções de voz, dados e aplicativos necessárias à execução da prestação de serviços, ainda que com os desenvolvimentos necessários a concretizar com o apoio do adjudicatário;
- c) Efetuar o pagamento do preço devido ao adjudicatário;
- d) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente através da realização de auditorias ou exigindo testes e, verificados os respetivos pressupostos, aplicar sanções em caso de incumprimento por parte do adjudicatário.

CAPÍTULO III

Modificações, Incumprimento e Cessação do Contrato

Cláusula 18.ª

Alterações ao Contrato

- 1 - A parte interessada na realização de alterações ao Contrato deve comunicar, por escrito, a sua intenção à outra parte, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende que a alteração produza efeitos.
- 2 - Qualquer alteração ao Contrato deve constar de documento escrito assinado pelo adjudicatário e pela entidade adjudicante, apenas produzindo efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
- 3 - A negociação de alterações ao Contrato é efetuada pelo Município de Viseu.
- 4 - O Contrato pode ser modificado por:
 - a) Acordo entre as partes;

- b) Decisão judicial ou arbitral;
- c) Razões de interesse público.

5 - A modificação do Contrato não pode conduzir à alteração de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 19.ª

Responsabilidade 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 e da lei, sem prejuízo do disposto nas cláusulas seguintes.

Cláusula 20.ª

Penalidades Contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do Contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Penalidade de 5% do total do preço contratual, pelo incumprimento do reporte da informação referida na Cláusula 10ª, consubstanciado em 2 (duas) semanas consecutivas ou 5 (cinco) semanas interpoladas;
- b) Penalidade de 10% do total do preço contratual, pelo incumprimento das demais obrigações emergentes do contrato, por cada dia de atraso, até à reposição da situação, por referência à cláusula 7ª do capítulo II do presente caderno de encargos;
- c) Penalidade de 5% do total do preço contratual, por prestação de informações contrárias aos procedimentos estabelecidos.

2 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Viseu tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3 - A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

4 - O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos previstos do artigo 329.º, n.º 2, do CCP.

5- As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 21.ª

Cessão da Posição Contratual

1 - O adjudicatário não pode ceder a sua posição no Contrato ou qualquer dos direitos ou obrigações que dele decorram, sem autorização, por escrito, da entidade adjudicante.

2 - Para efeitos da autorização da cessão contratual, o cessionário deve apresentar toda a documentação exigida ao adjudicatário no âmbito do procedimento que deu origem ao contrato, incumbindo à entidade adjudicante verificar se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

3 - Em caso de incumprimento, pelo adjudicatário, das suas obrigações, reunidos os pressupostos para a resolução do contrato nos termos da cláusula seguinte e do CCP, este cede a sua posição contratual ao concorrente do presente procedimento pré-contratual na sequência do contrato em execução, que venha a ser indicado pela entidade adjudicante, pela ordem sequencial daquele procedimento e nos termos previstos no artigo 318.º-A do CCP.

Cláusula 22.ª

Resolução do Contrato

1 - Nos casos previstos no n.º 1 do artigo 333.º do CCP, a entidade adjudicante, pode resolver o Contrato com o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.

2 - A resolução do Contrato é exercida no prazo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento do facto que a determina, mediante notificação ao adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação do motivo da resolução.

CAPÍTULO IV

Disposições Finais

Cláusula 23.ª

Contagem dos Prazos

Os prazos previstos no contrato incluem sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 24.ª

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 CCP, preferencialmente para o endereço eletrónico constante do contrato e em alternativa para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2 – Qualquer alteração das informações constantes do contrato, devem ser de imediato comunicadas à outra parte.

Cláusula 25.ª

Foro Competente

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

Cláusula 26.ª

Legislação Aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o regime previsto no Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, e legislação complementar, bem como o disposto no direito administrativo e, na sua falta ou insuficiência, às disposições da Lei Civil.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Introdução

1.1. Este documento tem por objeto apresentar as cláusulas técnicas do contrato a celebrar para aquisição de um serviço de gestão de um centro de atendimento prestado através de um contact center em áreas de atuação do Município de Viseu (atendimento de chamadas telefónicas e mensagens de correio eletrónico) servindo como projeto piloto de instalação de um contact center municipal – Contacto Cidadão (doravante designado por CCM), por um período de 12 (doze) meses.

1.2. A aquisição de serviços identificada no número anterior terá como objetivos principais:

- a) Prestação de informações, esclarecimentos e encaminhamento pelos meios fixados em procedimento nos domínios municipais de interação do cidadão com o território (tais como, espaços verdes, parque arbóreo, RSU, iluminação pública, mobilidade – MUV e vias municipais);
- b) Prestação de informações, esclarecimentos em matérias tais como a educação, cultural, turismo e ação social;
- c) Apoio na prestação de informações, esclarecimentos e encaminhamento em matéria relacionadas com a área comercial do Serviço Municipal de Águas de Viseu.

1.3. As cláusulas deste “ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS” referem-se a aspetos da execução do contrato não submetidos à concorrência (*termos* ou *condições*), cuja inobservância constitui motivo de exclusão da proposta, obstando à sua apreciação pelo Júri do Procedimento.

2. Local, horário e volume de serviço

2.1. Os serviços objeto do contrato a celebrar serão prestados em instalações do Município de Viseu, sitas nas designadas Escadinhas de Santo Agostinho, à Rua Conselheiro de Sousa Macedo, na cidade de Viseu.

2.2. A prestação de serviços a que se refere o presente contrato decorrerá diariamente, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 09:00 às 17:00 horas, ininterruptamente.

2.3. Volume de chamadas “inbound” a considerar em termos médios mensais:

2500, considerando um tempo médio de resolução total (tempo de espera + atendimento total) da chamada de 5 minutos.

A funcionalidade de call back tem que ser disponibilizada a todos os Cidadãos em espera que ultrapassem a guia vocal dos 60 segundos. A percentagem de chamadas de call back deve ser inferior a 1% (um por cento) do total de chamadas inbound.

2.4. Volume de mensagens de correio eletrónico a considerar em termos médios mensais: 1500 mensagens, considerando uma percentagem de 50 (cinquenta) por cento a tratar e o remanescente a remeter pelos canais definidos nos procedimentos para os diversos serviços do Município de Viseu.

2.5. Os volumes aqui considerados são indicativos, dada a natureza piloto do projeto, devendo ser por ambas as partes monitorizados e ajustados à medida que se for desenvolvendo e estendendo a mais domínios de atuação municipal.

3. Condições das instalações

3.1. As instalações a afetar à prestação dos serviços regulados no presente Caderno de Encargos estão equipadas com as infraestruturas tecnológicas (equipamentos e *software*) e físicas de suporte adequadas às exigências das atividades a desenvolver.

3.2. O adjudicatário emprestará todo o seu know how em vista do correto funcionamento das instalações e de todos os equipamentos de hardware e do desenvolvimento do *software*.

4. Requisitos mínimos dos recursos humanos a afetar pelo adjudicatário ao projeto

4.1. Os membros da equipa a afetar pelo adjudicatário ao projeto deverão ser detentores da aptidão profissional e das competências comportamentais tidas pelo Município de Viseu como necessárias para o adequado desempenho das atividades associadas à prestação dos serviços objeto do presente Caderno Encargos.

4.2. Para efeitos do número anterior, sem prejuízo das especificidades constantes do ponto 5 deste ANEXO, considera-se adequado o seguinte perfil profissional e comportamental:

- a) Habilitações literárias mínimas ao nível do 12.º ano de escolaridade ou ensino superior, com experiência profissional de contact center, com conhecimentos de informática na ótica do utilizador e inglês mínimo intermediário;
- b) Bons conhecimentos em técnicas de atendimento telefónico, técnicas de comunicação, capacidade de expressão, dicção, fluência verbal e escrita em língua portuguesa;
- c) Revelar, ainda, ser um bom comunicador, com formulação clara de ideias e discurso articulado e fluente, conciliador e cariz social, atitude positiva e construtiva, capacidade de resolução de problemas e gestão de reclamações, revelar integridade e responsabilidade, apetência para trabalho em equipa, sentido de responsabilidade ética profissional e honestidade, orientação para o serviço público, orientação para os resultados e conhecimento da realidade autárquica.

5. Equipa

5.1. A equipa a alocar pelo adjudicatário ao projeto deverá ser especificamente adequada, em termos de estruturação, dimensão e especialização, à natureza, ao objeto e às particulares exigências da prestação de serviços que se pretende adquirir.

5.2. Para efeitos do número anterior, a equipa a destinar ao projeto, deve observar a seguinte estrutura, sendo de afetar na proporcionalidade de modo a responder às necessidades:

- a) Um Gestor de Projeto, sem carácter de exclusividade, que terá a seu cargo todos os aspetos relacionados com o planeamento e gestão do serviço a prestar pelo adjudicatário, o qual garantirá a coerência de todo o projeto e respetiva operação global e qualidade da mesma, em articulação permanente com o Gestor do Contrato;
- b) Um Supervisor de Contact Center, com perfil também de Assistente de Contact Center, responsável pela operação diária e respetivo pessoal, em articulação permanente com o Gestor do Contrato ou com quem este indicar;
- c) Três Assistentes de Contact Center;
- d) Em estreita cooperação e articulação com a equipa municipal, o Gestor do Contrato e o Assistente de Contact Center, prestarão apoio e comunicarão todas as necessidades que se venham a verificar no âmbito da manutenção da plataforma eletrónica, do desenvolvimento informático e da gestão de scripts e de relatórios.

5.3. A equipa contará também com pessoal da entidade adjudicante no domínio comercial das Águas de Viseu, o qual cooperará com toda a Equipa, mas sob a orientação e disciplina do Município de Viseu.

6. Metodologia de Trabalho e Controlo de Qualidade

6.1. O objeto da presente prestação de serviços é o definido no ponto 1.2. do presente ANEXO.

6.2. Para além das obrigações decorrentes do contrato, tal como definido neste Caderno de Encargos, a prestação de serviços a oferecer por parte do adjudicatário inclui todas as tarefas de *backoffice* inerentes à sua correta execução.

6.3. A chamada será atendida num hiato temporal não superior a 30 (trinta) segundos, por um Assistente de Contact Center, o qual deverá ser capaz de prestar todas as informações necessárias e de auxiliar o Cidadão na resolução da situação colocada/reportada.

6.4. O atendimento a prestar deve aproximar-se o mais possível do atendimento personalizado, devendo todas as chamadas telefónicas ser atendidas de modo afável e educado, tendo em atenção as específicas necessidades e preocupações do Cidadão.

6.5. O atendimento será disponibilizado, sem perda de qualidade, quer em língua portuguesa, quer em língua inglesa.

6.6. As informações devem ser rigorosas, completas e sem ambiguidades, devendo ser transmitidas de forma célere, clara, simples (mas institucional) e com observância das normas gramaticais da língua portuguesa e inglesa, consoante os casos.

6.7. Em casos excecionais e de manifesta necessidade, poderá existir – através de tecnologia que permita chamada *inbound-outbound* em simultâneo – um contacto direto entre o Assistente e um colaborador do Município de Viseu, para a obtenção de informação específica, ficando o Cidadão em modo de “espera”, sendo a chamada retomada para transmissão da informação obtida ao seu destinatário.

6.8. A execução do serviço decorrerá sob a supervisão e orientação de um supervisor alocado em permanência ao projeto, garantindo o acompanhamento diário dos assistentes.

6.9. O Controlo de Qualidade terá como objetivo principal avaliar o atendimento prestado, assim como de toda a estrutura concebida para a execução dos serviços adquiridos, incluindo a adequação da arquitetura de processos, a integração da estrutura tecnológica e a adaptação dos demais recursos afetos ao projeto.

6.10. No âmbito do ponto anterior, ouvido o *input* do Supervisor, o adjudicatário deverá proceder ao desenvolvimento de programas de retenção e de formação contínua que permitam a melhoria constante da qualidade do serviço, promovendo a formação contínua, a formação para melhoria e correção, a formação de desenvolvimento e *follow-up*.

7. Níveis de Serviço

7.1. A prestação de serviços a adquirir deve ter um nível de eficácia igual ou superior a 75%.

7.2. Para efeitos do ponto anterior, a prestação considera-se “eficaz” quando pelo menos 75% do total de chamadas recebidas é atendida num hiato temporal inferior a 30 (trinta) segundos.

7.3. Para efeitos do ponto 7.1, a prestação considera-se “eficaz” quando a totalidade de mensagens de correio eletrónico recebidos é tratado no espaço temporal de 48 horas seguidas, a contar da hora da receção do e-mail, com exceção de fins de semana e feriados.

8. Relatórios

8.1. O conteúdo mínimo da informação a disponibilizar nos **Relatórios Semanais** a produzir nos termos do contrato a celebrar deve incluir:

No que respeita ao tratamento de chamadas:

- a) Número de chamadas recebidas;
- b) Número de contactos por hora;
- c) Número de chamadas recebidas dentro do horário definido;
- d) Número de chamadas recebidas fora do horário definido;
- e) Número total de chamadas atendidas, resultante do somatório de
[CHAMADAS ATENDIDAS SEM ESPERA] + [CHAMADAS ATENDIDAS 5 seg.] +
[CHAMADAS ATENDIDAS 15 seg.] + [CHAMADAS ATENDIDAS 30 seg.] +
[CHAMADAS ATENDIDAS 60 seg.] + [CHAMADAS ATENDIDAS > 60 seg.];
- f) Número de chamadas atendidas sem entrarem na fila de espera;
- g) Número de chamadas atendidas que entraram na fila de espera mas que foram atendidas antes dos 5 segundos de espera;

- h) Número de chamadas atendidas que entraram na fila de espera e que foram atendidas entre os 5 segundos e os 15 segundos de espera;
- i) Número de chamadas atendidas que entraram na fila de espera e que foram atendidas entre os 15 segundos e os 30 segundos de espera;
- j) Número de chamadas atendidas que entraram na fila de espera e que foram atendidas entre os 30 segundos e os 60 segundos de espera;
- k) Número de chamadas atendidas que entraram na fila de espera e que foram atendidas depois de 60 segundos de espera;
- l) Número total de chamadas abandonadas, correspondente ao somatório de CHAMADAS ABANDONADAS 5 seg.] + [CHAMADAS ABANDONADAS 15 seg.] + [CHAMADAS ABANDONADAS 30 seg.] + [CHAMADAS ABANDONADAS 60 seg.] + [CHAMADAS ABANDONADAS > 60 seg.];
- m) Número de chamadas abandonadas em que o Cidadão esperou menos de 5 segundos;
- n) Número de chamadas abandonadas em que o Cidadão esperou entre 5 segundos e 15 segundos;
- o) Número de chamadas abandonadas em que o Cidadão esperou entre 15 segundos e 30 segundos;
- p) Número de chamadas abandonadas em que o Cidadão esperou entre 30 segundos e 60 segundos;
- q) Número de chamadas abandonadas em que o Cidadão esperou mais de 60 segundos;
- r) Número total de chamadas perdidas;
- s) Proporção entre as chamadas perdidas e as chamadas recebidas, que corresponde ao resultado da operação $[CHAMADAS PERDIDAS] / [CHAMADAS RECEBIDAS]$;
- t) Proporção entre o número de chamadas atendidas e a diferença do número de chamadas recebidas e abandonadas, que corresponde ao resultado da operação $[CHAMADAS ATENDIDAS] / ([CHAMADAS RECEBIDAS] - [CHAMADAS ABANDONADAS])$;

- u) Proporção entre o número de chamadas atendidas em menos de 30 segundos e a diferença entre chamadas recebidas e abandonadas em menos de 30 segundos, que corresponde a
$$\frac{([CHAMADAS \text{ ATENDIDAS SEM ESPERA}] + [CHAMADAS \text{ ATENDIDAS 5 seg.}] + [CHAMADAS \text{ ATENDIDAS 15 seg.}] + [CHAMADAS \text{ ATENDIDAS 30 seg.]})}{([CHAMADAS \text{ RECEBIDAS}] - [CHAMADAS \text{ ABANDONADAS 5 seg.}] - [CHAMADAS \text{ ABANDONADAS 15 seg.}] - [CHAMADAS \text{ ABANDONADAS 30 seg.]})}$$
;
- v) Tempo médio de espera das chamadas atendidas e abandonadas;
- w) Tempo médio de espera das chamadas atendidas;
- x) Tempo médio de espera das chamadas abandonadas;
- y) Tempo médio das chamadas atendidas;
- z) Número de horas de operação;
- aa) Tempo de conversação;
- bb) Tempo médio de *hold*;
- cc) Tempo médio de *wrap-up*;
- dd) Tempo médio de *handling*;
- ee) Tempo total de login dos operadores da linha;
- ff) Tempo total de *ready* dos operadores da linha;
- gg) Tempo total de espera das chamadas atendidas / Total de chamadas atendidas;
- hh) Mapa indicativo dos picos horários;
- ii) Mapa indicativo do assunto abordado em cada chamada.

Tratamento de Mensagens de Correio Eletrónico:

- a) Número de mensagens de correio eletrónico recebidas e respondidas diariamente;
- b) Número de mensagens de correio eletrónico recebidos dentro do horário definido;
- c) Número de mensagens de correio eletrónico recebidos fora do horário definido;
- d) Identificar a temática das mensagens de correio eletrónico rececionadas;

- e) Identificar o número de mensagens de correio eletrónico, que devido ao seu teor são, devidamente, reencaminhadas para o Município de Viseu;

8.2. O **Relatório de Atividade Mensal** deverá contemplar a seguinte informação mínima:

- a) Resumo dos relatórios semanais de ação *inbound*, agregando os indicadores mencionados nas alíneas a) a ii) do ponto anterior, e das alíneas a') a d') do ponto anterior, mas relativamente ao tratamento de mensagens de correio eletrónico;
- b) Todas as outras informações relevantes relativas ao volume de atividade e utilização de recursos;
- c) Níveis de serviço do CCM, contendo a média mensal;
- d) Indicação das falhas de desempenho, bem como da indisponibilidade dos serviços ou de outras ocorrências que influenciem no normal funcionamento do centro de atendimento;
- e) Resultados dos inquéritos realizados aos cidadãos, conforme estipulado no n.º 2 da alínea e) da cláusula 10ª do presente caderno de encargos (periodicidade mensal).

8.3. O **Relatório Final**, a remeter ao Município de Viseu nos 30 dias após o termo do contrato deve conter os seguintes elementos:

- a) Resumo dos relatórios diários de ação *inbound*, agregando os indicadores mencionados nas alíneas a) a ii) do ponto 8.1;
- b) Todas as outras informações relevantes relativas ao volume de atividade e utilização de recursos ao longo da execução do contrato;
- c) Níveis de serviço do CCM, contendo a média final;
- d) Indicação das falhas de desempenho, bem como da indisponibilidade dos serviços ou de outras ocorrências que influenciaram o normal funcionamento do CCM;
- e) Análise da qualidade do atendimento, incluindo a avaliação individual de todo o pessoal afeto ao projeto, individualizando os critérios de avaliação e identificando as principais dificuldades sentidas;

- f) Resultados agregado dos inquéritos feitos aos colaboradores e Cidadãos, quando existam (periodicidade semestral);
- g) Lista de sugestões de melhoria.

9. Idioma utilizado nos elementos a produzir pelo adjudicatário

Todos os relatórios, registos, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo adjudicatário devem ser integralmente redigidos em português.

10. Formação

O Município de Viseu assegurará a formação inicial (35 horas) e contínua (nº de horas a definir consoante a necessidade a verificar) a um número de 4 a 7 colaboradores a expensas do próprio Município.