



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto

1. A Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A., com sede na Avenida de António José de Almeida, Edifício Casa da Moeda, em Lisboa, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de pessoa coletiva 500 792 887, com o capital social de 30.000.000€, adiante designada como INCM, pretende celebrar um contrato na sequência do presente Concurso Público por Prévia Qualificação com publicação no Jornal Oficial da União Europeia, procedimento nº 467/2020, para a aquisição de Serviços de Contact Center para Clientes, em modelo híbrido.
2. As especificações técnicas dos bens e dos serviços objeto do presente concurso encontram-se indicadas na Parte II do presente Caderno de Encargos.

Artigo 2.º

Contrato

1. O contrato a celebrar é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes documentos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que estes erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 61.º do CCP;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



- c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no art. 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do art. 101.º do CCP.

Artigo 3º

Preço Base

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar à cocontratante os preços unitários constantes da proposta adjudicada, multiplicados por minuto, de cada tipologia, efetivamente validados pela INCM, acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.
2. Os preços unitários referidos no número anterior deverão ser iguais ou inferiores aos seguintes limites máximos:

Preços	Valor unitário máximo
Chamadas inbound – preço por minuto de atendimento em chamadas de inbound. Inclui os custos relativos às chamadas de callback (resposta a contacto registado no IVR) e resposta a emails	1,50€
Chamadas de outbound (campanhas) – preço por minuto de atendimento em chamadas de outbound. Este preço não pode ultrapassar um máximo de 70% do preço por minuto de atendimento de inbound.	1,05€

3. Especificadamente, o somatório global, sem IVA, das quantias a pagar ao adjudicatário não poderá, em qualquer caso, exceder montante total (trienal) de 2.410 992,00 EUR (dois milhões quatrocentos e dez mil novecentos e noventa e dois euros);

4. O preço referido no número anterior corresponde ao máximo que a INCM está disposta a pagar pela aquisição da globalidade dos serviços objeto do presente procedimento, repartindo-se esse preço base da seguinte forma:

Semestral	Anual	Trienal
401 832,00 €	803 664,00 €	2 410 992,00 €

5. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo eventuais despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, armazenamento e manutenção de meios materiais, recursos humanos, fiscalidade, cotações, propostas metodológicas e/ou reformulação das mesmas, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de direitos de propriedade industrial ou intelectual, seguros ou de quaisquer licenças.

Artigo 4.º

Prazo de vigência do contrato

1. O contrato para os serviços de objeto do presente contrato terá início na data de assinatura e vigorará pelo período de 12 (doze) meses com possibilidade de duas renovações pelo mesmo período, totalizando um prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. A INCM pode denunciar o contrato no final cada período anual, mediante comunicação ao adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente ao termo do período em curso.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Artigo 5.º

Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, da celebração do contrato, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações:
 - a. Fornecer os serviços de acordo com o estabelecido no caderno de encargos e na proposta adjudicada;
 - b. Obrigação de garantia de boa prestação de todos os serviços contratados, com a diligência e qualidade requeridas para o tipo de serviços em causa;
 - c. Ministras formação e treino adequados aos elementos da INCM;
 - d. Disponibilizar aos elementos da INCM o *software* bem como os periféricos necessários por forma a assegurar as operações.
 - e. Executar as instruções da INCM, assim como submeter-se à sua fiscalização e prestar-lhe qualquer informação solicitada;
 - f. Comunicar de imediato à INCM quaisquer aspetos que possam comprometer ou afetar o cumprimento integral do Contrato;
 - g. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
 - h. Cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
 - i. Cumprir a legislação em matéria de gestão ambiental e melhorar continuamente o seu desempenho e a utilização dos recursos naturais de forma a minimizar os impactos negativos da sua atividade no meio ambiente;
 - j. Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e não recorrer a:
 - i. Trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
 - ii. Qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
 - iii. Discriminação dos seus trabalhadores em função de sexo, religião, estado civil, situação familiar, idade, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



2. O adjudicatário é o único responsável pelos prejuízos causados à INCM, seus colaboradores e terceiros, decorrentes direta ou indiretamente da presente prestação de serviços.
3. O adjudicatário prestará os serviços objeto do presente procedimento nas suas instalações.

Artigo 6.º

Obrigações principais da INCM

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a INCM as seguintes obrigações principais:
 - a) Obrigação de remunerar os serviços prestados de acordo com as condições acordadas;
 - b) Prestação da colaboração e informações necessárias para a boa execução dos serviços pelo adjudicatário;
 - c) Formação inicial de 2 dias, sobre produtos e serviços da INCM, disponibilizando a INCM 1 trabalhador para dar apoio permanente até ao máximo de 5 dias nas vossas instalações (se em Lisboa).
2. A INCM é responsável pela obtenção de todas as autorizações institucionais necessárias à prestação de serviços, nomeadamente as que respeitam a proteção de dados pessoais.

Artigo 7.º

Seguros

1. Sem prejuízo das responsabilidades e obrigações que lhe estão cometidas nos termos do contrato e demais documentação integrante do título contratual, o adjudicatário deverá contratar e manter válidos os seguintes seguros:
 - a) Seguro de Acidentes de Trabalho, abrangendo todo o pessoal envolvido na prestação de serviços objeto do presente procedimento;

- b) Seguro de Responsabilidade Civil em seu nome, cobrindo todos os danos e prejuízos eventualmente causados durante a presente prestação de serviços, desde que relacionados com este.
2. A INCM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o adjudicatário fornecê-la no prazo de cinco dias úteis.

Artigo 8.º

Dever de Confidencialidade

1. O Adjudicatário compromete-se a garantir a confidencialidade e proteção da informação identificada como protegida, confidencial ou com outra expressão de igual significado, que lhe seja revelada pela INCM, ao abrigo ou relacionado com a execução do contrato a celebrar.
2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada globalmente por “Informação”, entende-se toda a informação, de qualquer natureza (quer seja oral, escrita, eletrónica ou sob qualquer outra forma), direta ou indiretamente relacionada com a INCM, ativos, passivos ou assuntos financeiros, disponibilizadas pela mesma ou em seu nome, juntamente com qualquer informação resultante e quaisquer análises, compilações, estudos ou outros materiais preparados pelo Adjudicatário ou em seu nome, e que contenham ou reflitam de outro modo ou sejam geradas (na totalidade ou em parte) a partir de tal informação.
3. O Adjudicatário deverá garantir o sigilo relativamente a toda a informação referida no número anterior, obrigando-se a não usar, divulgar ou ceder a qualquer título a informação divulgada pela INCM para qualquer outra finalidade distinta da aqui estipulada, salvo autorização por escrito desta última.
4. O Adjudicatário obriga-se (i) a adotar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela não tenha necessidade de ter acesso e (ii) a assegurar os meios adequados à prevenção do extravio ou perda da informação, comunicando sempre à INCM a ocorrência de incidentes desta natureza, ainda que esta comunicação não exclua a sua responsabilidade.
5. O Adjudicatário obriga-se a restituir (i) qualquer cópia, excerto ou parte dos elementos da Informação referidos no n.º 2, no prazo de 8 (oito) dias, após solicitação escrita da



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



INCM, bem como (ii) toda a informação divulgada pela INCM findo o presente acordo, após solicitação escrita deste.

6. A Informação é propriedade exclusiva da INCM ou de terceiras entidades, pessoas singulares ou coletivas que com esta mantenham relações comerciais ou outras.
7. A divulgação da Informação ao Adjudicatário não lhe concede qualquer direito de propriedade intelectual, nem legitimidade para requerer proteção sobre quaisquer direitos ou licença sobre qualquer registo ou pedido de registo de direito de propriedade industrial relacionado com aquela informação.
8. A INCM não se responsabiliza, direta ou indiretamente, no âmbito do presente acordo, pela eventual violação de direitos de terceiros, designadamente, em sede de direitos de autor ou de propriedade industrial, por parte do Adjudicatário.
9. O Adjudicatário aceita e reconhece que o presente acordo não limita o direito da INCM de modificar a respetiva informação, sem disso lhe dar prévio conhecimento.
10. Tais modificações não implicam qualquer responsabilidade para a INCM, nem a obrigam a desenvolver, anunciar, entregar, manter ou financiar quaisquer produtos ou planos de negócio baseados naquela Informação.
11. O Adjudicatário deve limitar a divulgação da Informação aos seus trabalhadores, colaboradores ou entidades subcontratadas, no âmbito do estritamente necessário à finalidade prevista no presente acordo, fornecendo-lhes as instruções adequadas a esse efeito e celebrando com estes equivalente compromisso escrito de confidencialidade, sendo integralmente responsável perante a INCM quanto ao cumprimento, por aqueles, dos compromissos ora fixados, podendo este, a todo o tempo, exigir ao Adjudicatário prova da celebração daqueles acordos.
12. O presente acordo entra em vigor na data da sua assinatura por ambas as partes, ficando o Adjudicatário vinculado ao presente compromisso de confidencialidade por um período de 15 (quinze) anos, contados desde a data da última divulgação de Informação ao abrigo do presente acordo, com exceção da informação relativa a dados pessoais, cuja confidencialidade não tem termo.
13. Exclui-se do dever de confidencialidade previsto na presente cláusula qualquer elemento da Informação: (i) cuja divulgação tenha sido expressamente autorizada pela INCM; (ii) que até ao momento da divulgação tenha sido publicado, tornado público ou que, de outra forma não possa ignorar-se pertencer ao domínio público; (iii) tornado público após a divulgação ou pertencente ao domínio público por motivo não imputável ao Adjudicatário, a título de dolo ou negligência; (iv) que o Adjudicatário possa provar,

por exibição de suporte escrito, ter na sua posse em momento prévio ao seu recebimento por parte da INCM; (v) recebida pelo Adjudicatário de terceiros sem dever de confidencialidade, desde que estes tenham o direito de fornecer essa informação e que a mesma não tenha sido obtida por estes direta ou indiretamente da INCM sob condição de confidencialidade; (vi) que o Adjudicatário seja obrigado, por lei ou decisão judicial, a divulgar, desde que este notifique imediatamente a INCM e coopere de forma razoável com os esforços empreendidos por este para contestar ou limitar o âmbito de tal divulgação; (vii) que seja desenvolvida de forma independente pelo Adjudicatário.

14. O ónus da prova de todas as exceções à obrigação de confidencialidade previstas no número anterior recai sobre o Adjudicatário.
15. O não-cumprimento da obrigação consagrada na presente cláusula constitui o Adjudicatário na obrigação de indemnizar a INCM por todas e quaisquer perdas, danos, responsabilidades, reclamações e despesas daí decorrentes.
16. Sem prejuízo da obrigação de indemnizar acima mencionada, acrescerá, ainda, uma indemnização de 25% do valor do contrato, a qual será paga pelo Adjudicatário à INCM ao primeiro pedido emitido por esta última ao primeiro.
17. O valor resultante das indemnizações eventualmente aplicáveis ao Adjudicatário, por força do disposto dos dois números antecedentes, não pode ser superior ao valor contratual.

Artigo 9.º

Certificações e auditorias

Caso o adjudicatário não seja detentor de certificação em alguma das normas ISO 34001, ISO 14298 ou na CWA 15374, bem como na ISO 27001, ISO 9001 ou equivalentes, aceita sujeitar-se à realização de auditorias, por parte da INCM, ao abrigo dos requisitos destes normativos.

Artigo 10.º

Formação e Sensibilização

O Adjudicatário compromete-se a participar ou fazer participar os seus trabalhadores, colaboradores e entidades subcontratadas nas ações de formação que sejam promovidas pela INCM com vista a acautelar a segurança da informação.

Artigo 11.º

Utilização dos sistemas de informação

Caso a execução do contrato implique o acesso às instalações e a eventual utilização dos sistemas de informação da INCM por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na INCM.

Artigo 12.º

Valores éticos

O adjudicatário assume, ainda, o compromisso de observar os valores éticos consagrados no Código de Ética e de Conduta da INCM, que se encontra disponível no site <https://www.incm.pt/portal/index.jsp>

Artigo 13.º

Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho

Caso a execução dos serviços implique o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, bem como em devolver a declaração assinada, caso ainda não o tenha feito, as referidas regras e a declaração podem ser consultadas em <https://www.incm.pt/portal/index.jsp>

Artigo 14.º

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a INCM deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas incorridas pelo adjudicatário inerentes ao fornecimento dos bens e à prestação dos serviços.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



Artigo 15.º

Revisão de preços

Os preços deverão ser considerados fixos até ao termo da vigência do contrato.

Artigo 16.º

Condições de faturação e pagamento

1. As quantias devidas pela INCM devem ser pagas, de acordo com as condições apresentadas na proposta e aceites pela INCM, num prazo não inferior a 60 dias, após a receção das respetivas faturas ou avisos de pagamento, salvo o disposto no n.º 6.
2. O pagamento é efetuado por transferência bancária para a conta a indicar pelo adjudicatário.
3. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária.
4. Em caso de discordância por parte da INCM, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários. Se houver lugar a alguma retificação de valores, o prestador de serviços deverá proceder à emissão de nova fatura ou emissão de nota de crédito.
5. Quaisquer pagamentos antecipados relativamente à entrega dos bens, pagamentos contra a entrega dos bens ou prévios à assinatura do correspondente protocolo de aceitação, só serão efetuados com a contrapartida de uma garantia bancária *on first demand*, conforme minuta em anexo, de igual montante, válida até 30 dias depois da data de entrega, prestada e comprovada antes de se efetuar o respetivo adiantamento/pagamento.
6. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da INCM, o adjudicatário tem direito a juros de mora sobre o montante em dívida, de acordo com a taxa legal em vigor.¹

¹ Nos termos do n.º 6 do art.º 24.º do Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio, o atraso de pagamentos está sujeito ao estabelecido na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril e no Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.

Artigo 17.º

Execução da caução

1. A caução prestada para o bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa do Concurso, pode ser executada pela INCM, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. A resolução do contrato pela INCM não impede a execução da caução, contanto que para isso haja fundamento.
3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 10 dias após a notificação da INCM para esse efeito.
4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295º do Código dos Contratos Públicos e restante legislação em vigor.

Capítulo III

MODIFICAÇÕES, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Artigo 18.º

Incumprimento

Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato pelo adjudicatário, a INCM reserva-se o direito de suspender a realização do correspondente pagamento das faturas mensais.

Artigo 19.º

Casos fortuitos ou de força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não

pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte no prazo máximo de 3 dias a contar da data da ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 20.º

Resolução

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais, sendo que relativamente à delimitação de responsabilidade em caso de incumprimentos contratual, será considerada válida a proposta do concorrente, na qual se determine que, salvo nas situações de dolo e

negligência grosseira, em caso de incumprimento contratual as partes serão responsáveis pelos danos causados até ao máximo de 100% do valor contratual.

2. Caso alguma das partes não cumpra qualquer das obrigações para si emergentes do presente contrato, será notificada por escrito, pela parte não faltosa, para proceder ao respetivo cumprimento no prazo máximo de 5 dias úteis após a receção da referida notificação.
3. Caso a situação de incumprimento se mantenha, decorrido o prazo indicado no número anterior, poderá a parte não faltosa resolver o presente contrato, com efeitos imediatos, através de carta registada com aviso de receção, indicando os respetivos fundamentos.

Artigo 21.º

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou quaisquer direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem prévia autorização expressa da INCM.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) A INCM apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Capítulo IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 22º

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 10 (dez) dias a contar do respetivo conhecimento.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra parte de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que possivelmente impeçam o cumprimento ou o incumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.

Artigo 23.º

Gestão do Contrato

O adjudicatário deve nomear e identificar um gestor de contrato, cujos contactos devem ser facultados à INCM, bem como comunicar quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

Artigo 24.º

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 para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 25.º

Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Público, aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, de 29 de janeiro, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 111/2017, de 31 de agosto e restante legislação em vigor, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



PARTE II

CLAUSULAS TÉCNICAS

Artigo 26.º

Âmbito da prestação de serviços

1. O presente caderno de encargos tem por objeto a aquisição de serviços em outsourcing para atendimento técnico em help desk multicanal (telefone, atendimento virtual e email), para a operacionalização do Contact Center da INCM ao público em geral, a entidades associadas e a clientes empresariais e institucionais da INCM, em modelo híbrido.
2. No âmbito dos serviços a prestar inclui-se o atendimento automático, com resposta de cariz mais genérico, atendimento e resposta de chamadas informativas e de cariz comercial dos produtos atuais e futuros da INCM e a gestão de mailboxes (através do encaminhamento e resposta a e-mails), nas áreas atuais de atuação da INCM e de outras que se venham a mostrar necessárias decorrentes das competências, serviços e/ou parcerias da INCM.
3. Os serviços funcionarão em modelo híbrido, uma vez que durante o período do contrato a INCM disponibilizará 3 (três) recursos humanos representando em média 2 (dois) recursos, por motivos de ausências, entre as 9:00 horas e as 17:00 horas nos dias úteis, os quais ficarão a trabalhar nas instalações da INCM mas a prestar serviço nos mesmos moldes dos serviços a adjudicar.
4. Caberá ao adjudicatário integrar estes elementos no modelo de serviço preconizado neste caderno de encargos, cabendo-lhe encaminhar e distribuir as chamadas para estes elementos de forma equitativa relativamente à restante equipa do atendimento técnico em help desk multicanal.
5. Estes trabalhadores pertencem aos quadros da INCM, mantendo este vínculo laboral durante a vigência do contrato.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



6. O atendimento para os serviços atuais da INCM inclui:

A. Informação geral sobre produtos e serviços INCM ao público em geral e entidades associadas:

- a. Esclarecimento sobre questões relativas a produtos e serviços INCM, lojas INCM e loja online (Atendimento Geral, Gráfica, Contrastaria, Publicações Oficiais, Lojas), nomeadamente informação sobre lançamento de produtos, preços, horários das lojas, registo e compras online, anúncios em publicações, Cartão de Cidadão, Carta de Condução, Documento Único Automóvel, de carácter geral, informativo e comercial entre outros;
- b. Esclarecimentos sobre a utilização de apps relacionadas com os produtos e serviços da INCM;
- c. Encaminhamento de questões cuja competência não seja da INCM para a entidade competente.
- d. Resposta a comentários de utilizadores das Apps, nas app stores onde a INCM publique as aplicações móveis, seguindo os procedimentos e tipos de resposta definidos pela INCM.
- e. Outras ações dos operadores de call center que possam ser necessárias para cumprir necessidades que a INCM venha a identificar para apoio aos utilizadores dos produtos e serviços, a acordar no curso do contrato de serviços.

B. Apoio a clientes empresariais e operadores económicos no âmbito de:

- a. Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) - informação de carácter geral e informativo sobre o LRE, legislação relacionada, e utilização do portal LRE - registo, utilização e questões técnicas da plataforma, entre outros;
- b. Identificador Único no sistema de Rastreabilidade do tabaco (IDIssuer) - informação de carácter geral e informativo sobre o registo, utilização e questões técnicas da plataforma, legislação, entre outros;
- c. CryptoSaf-T - Suporte aos operadores económicos no serviço de fornecimento de chaves criptográficas para descaracterização de dados dos ficheiros SAF-T: informação de carácter geral, utilização do serviço, e ações de backoffice.
- d. Cartão de Adepto - informação de carácter geral e informativo sobre o Cartão de Adepto, utilização do Portal do Adepto - registo, utilização e questões técnicas da plataforma, emissão/pagamento/expedição de documentos,

funcionamento e instalação da App do Adepto e questões sobre a utilização da lista de inibições/autorização de adeptos no âmbito de eventos desportivos;

- e. Cartão DUA (Documento Único Automóvel) - informações relativas ao funcionamento da App e encaminhamento para a 1ª linha de suporte do cliente das restantes questões que possam surgir referentes a DUA. Em anexo (Anexo III) são apresentados os volumes históricos e os tempos médios de atendimento dos diferentes serviços do Contact Center, para referência.

Artigo 27.º

Novos Serviços

1. No futuro, perspetiva-se a necessidade de apoio aos clientes e público em geral relativa a novos produtos e serviços da INCM ou apoio a clientes empresariais e operadores económicos (informação geral, comercialização, dúvidas, reclamações, apoio à utilização de apps, entre outros).
2. De igual forma poderão vir a ser criadas campanhas de outbound no âmbito dos serviços e produtos da INCM ou outras formas de contacto com os clientes, como linhas de valor acrescentado.
3. O serviço de atendimento destes novos serviços deverá ser prestado no âmbito do contrato resultante do presente concurso.
4. A preparação da operação para o atendimento de novos serviços será atempada, permitindo a parametrização da aplicação de suporte à operação, a definição de scripts de atendimento e a formação das equipas em tempo útil.
5. A inclusão de novos serviços será comunicada pela INCM ao adjudicatário com uma antecedência mínima de dois meses. A definição de volumes de chamadas e e-mails, bem como os tempos médios de atendimento para novos serviços que serão aferidos com base num período de teste inicial.

Artigo 28.º

Modelo de atendimento

1. Informação geral sobre produtos e serviços INCM ao público em geral e entidades associadas:

1.1. Atendimento telefónico:

- a. Os contactos telefónicos são rececionados através da linha do Centro de Atendimento (217 810 870) e através de IVR e/ou linhas dedicadas dos diferentes produtos e serviços da INCM e números gerais dos edifícios principais (217 810 700 e 213 945 700). No futuro poderão ser ainda criadas linhas 707 para atendimento no âmbito do presente contrato;
- b. O atendimento será realizado, pela adjudicatária, entre as 09h00 e as 20h00, nos dias úteis exceto feriados nacionais e deve ser garantido em português e em inglês;
- c. O Adjudicatário assegurará a primeira linha de atendimento e deverá garantir que os pedidos de informação e questões colocadas são resolvidos no primeiro contacto;
- d. Paralelamente, a INCM assegura o atendimento telefónico de segunda linha para suporte a questões que não conseguem ser resolvidas diretamente pela primeira linha e para a resolução de situações que exigem a intervenção da INCM. A segunda linha da INCM assegura ainda o atendimento direto a clientes institucionais de produtos gráficos e de publicações oficiais;
- e. As chamadas de primeira linha não atendidas deverão ser respondidas pelo adjudicatário nos casos em que o cliente deixa o seu contacto (callback);
- f. O atendimento dos números gerais dos edifícios principais (217 810 700 e 213 945 700) deve ser feito, preferencialmente, pelos 3 operadores disponibilizados pela INCM.

1.2. Email:

- a. O Adjudicatário será responsável pelo tratamento das mensagens recebidas nas caixas incm@incm.pt e reclamacoes@incm.pt;
- b. Após o envio de um email, o cliente deverá receber um email automático de confirmação de receção do email e de que será respondido no prazo de 24 horas, conforme definido nos níveis de serviço adiante neste caderno de encargos;
- c. A INCM assegura o apoio de segunda linha das caixas de email quando não é possível a resolução em primeira linha pelo Adjudicatário.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



2. Apoio a clientes empresariais e operadores económicos:

- a) Livro de Reclamações Electronico (LRE)
- b) Identificador Único do sistema de rastreabilidade do tabaco (ID IssuerU)
- c) CryptoSaf-T
- d) Cartão do Adepto
- e) Cartão DUA

Para o apoio a clientes empresariais e operadores económicos, os contactos telefónicos e por email serão recebidos para cada um dos serviços em números e caixas de email próprios, alguns já existentes e outros ainda a criar no decorrer da implementação dos serviços.

2.1. Atendimento telefónico:

- a. Os contactos telefónicos são rececionados através de linhas dedicadas dos diferentes produtos e serviços da INCM. No futuro poderão ser ainda criadas linhas 707 para atendimento no âmbito do presente contrato.
- b. O atendimento para os serviços dos pontos a), b), c), e e). será realizado, pela adjudicatária, entre as 09h00 e as 20h00, nos dias úteis exceto feriados nacionais e deve ser garantido em português e em inglês. Os serviços referentes ao ponto d). Cartão do Adepto serão realizados todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, entre as 09h00 e as 22h00.
- c. O Adjudicatário assegurará a primeira linha de atendimento e deverá garantir que os pedidos de informação e questões colocadas são resolvidos no primeiro contacto.
- d. Paralelamente, a INCM assegura o atendimento telefónico de segunda linha para suporte a questões que não conseguem ser resolvidas diretamente pela primeira linha e para a resolução de situações que exigem a intervenção da INCM. O horário de funcionamento desta 2ª linha é das 9h00 às 17h00 todos os dias úteis.
- e. As chamadas de primeira linha não atendidas deverão ser respondidas pelo adjudicatário nos casos em que o cliente deixa o seu contacto (callback).

2.2. Email:

- a. O Adjudicatário será responsável pelo tratamento das mensagens recebidas nas caixas de email específicas dos diferentes produtos e serviços, atualmente do LRE (lre.suporte@incm.pt) e do IDIssuer (idiissuer.suporte@incm.pt) e outras a criar.

- b. O serviço de suporte ao CryptSaf – T não terá atendimento pelo canal email.
- c. Após o envio de um email, o cliente deverá receber um email automático de confirmação de receção do email e de que será respondido no prazo de 24 horas, conforme definido nos níveis de serviço adiante neste caderno de encargos.
- d. A INCM assegura o apoio de segunda linha das caixas de email quando não é possível a resolução em primeira linha pelo Adjudicatário.

2.3. Webform:

Para o serviço de suporte ao Cartão do Adepto, existirá um Webform a partir do Portal do Adepto para contacto direto com adeptos. O adjudicatário será também responsável pelo tratamento dos emails gerados por este formulário.

2.4. Assistente virtual:

- a. Deverá ser realizado um piloto de utilização do serviço de assistente virtual, considerando o serviço CryptoSAF-T como o âmbito de implementação do projeto piloto.
- b. O Adjudicatário deverá apresentar uma solução de clientes virtuais que permita apoiar o cliente no esclarecimento de pedidos de informação que este pretenda endereçar, evitando que uma percentagem considerável dos contatos terminem com uma chamada atendida por um operador humano.
- c. A solução de assistente virtual deverá remeter o cliente para um operador humano caso o cliente não tenha resposta satisfatória.
- d. A utilização do assistente virtual deverá permitir a redução do tempo de espera dos clientes, assim como o volume de chamadas atendidas pelos operadores humanos, o que consequentemente se reflete na redução de custos dos serviços de call center.
- e. Os requisitos para o “assistente virtual” são:
 - I. Solução multicanal (Web, call center, IVR, app);
 - II. Serviço de voz multilingua (Português (PT-PT) e Inglês (UK));
 - III. Automatização de atendimento sem necessidade de intervenção humana, caso o cliente opte pela opção do atendimento com assistente virtual;

- IV. Solução que permita aprendizagem continua e fácil de gerir, sem necessidade de conhecimentos técnicos;
- V. Solução que permita utilizar a aprendizagem efetuada num determinado contexto/projeto para outro contexto/projeto;
- VI. Fácil de integrar (APIs) nas plataformas WEB da INCM;
- VII. Contabilização dos contactos efetuados e estatística dos conteúdos mais procurados;

Artigo 29.º

Interface com aplicações INCM

A interface entende-se por permitir que a informação de atendimento seja completamente introduzida no CRM da INCM, quer de forma manual quer de forma automática através de sistemas de integração informática. O registo deverá conter toda a informação do atendimento, identificação do cliente, e registos telefónicos.

1. O Adjudicatário deverá garantir a interface com o SAP/CRM da INCM para apoio ao atendimento, bem como aos portais dos produtos e serviços INCM (atualmente, Portal LRE e Portal IDIssuer, Portal do Adepto) e acesso às apps associadas aos produtos – atualmente App Cartão do Adepto e App cartão DUA.
3. O Adjudicatário deverá garantir a interface com os sistemas da INCM, disponibilizando o software aplicacional necessário para operacionalizar os 3 postos de trabalho por forma a reproduzir na INCM o ambiente de trabalho atendimento técnico em help desk multicanal.
4. O Adjudicatário deverá garantir o fornecimento de software, documentação necessária e suporte à implementação para soluções de Assistente Virtual que sejam integráveis nos sites WEB da INCM, assim como apoio aos processos de parametrização e evolução da solução.

Artigo 30.º

Equipa do adjudicatário

1. O Adjudicatário deve alocar à prestação do serviço uma equipa de gestão responsável pela gestão do contrato com a INCM, pela gestão das operações diárias e pela coordenação geral do serviço prestado.

2. O Adjudicatário deve dispor de uma estrutura de recursos humanos adequada e suficiente para garantir a qualidade do atendimento (mínimo 1 supervisor para 10 a 12 operadores de call center).
3. Os contactos recebidos no Contact Center poderão ser rececionados em português ou em inglês, pelo que é da responsabilidade do adjudicatário garantir a capacidade de resposta em ambas as línguas.

Artigo 31.º

Constituição da equipa

1. A constituição da equipa deve ser comunicada à INCM no início da prestação de serviços e qualquer alteração à composição da equipa afeta deve ser previamente comunicada à INCM e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos no presente caderno de encargos, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a INCM exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto acima.
3. Os elementos disponibilizados pela INCM farão parte da equipa, independentemente de se manterem em funções nas instalações da INCM.

Artigo 32.º

Formação

1. A responsabilidade de toda a formação das equipas para a operação do Contact Center é do adjudicatário. Cabe ao adjudicatário organizar e ministrar as ações de formação necessárias para o atendimento nos diferentes produtos e serviços da INCM, a todos os elementos afetos à operação. É ainda da responsabilidade do adjudicatário a reciclagem de ações de formação e a disponibilização de check-lists e FAQ's para referência das equipas durante todo o período de contrato.
2. A INCM fornecerá os manuais de formação relativos aos produtos e serviços âmbito do atendimento necessários para a formação específica dos operadores, bem como o apoio no treino do adjudicatário para formar as equipas. Este apoio verificar-se-á igualmente



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



para os novos produtos e serviços da INCM que venham a ser incluídos no Contact Center no decorrer do contrato.

3. As despesas inerentes à formação das equipas correm por conta do adjudicatário.

Artigo 33.º

Infraestrutura informática e de telecomunicações para prestação dos serviços

1. É da responsabilidade do adjudicatário toda a infraestrutura, circuitos de interligação e acessos primários de telecomunicações e a aplicação multicanal necessários para a prestação do serviço e a sua integração com os canais de contacto da INCM. É ainda da responsabilidade do adjudicatário, o fornecimento de periféricos (headphones ou outros), bem como a implementação dos desenvolvimentos necessários para operação do Contact Center (novos scripts, textos-padrão de resposta, gravação para IVR, e outros que se revelem necessários).
2. O fornecimento de equipamento informático aos três trabalhadores da INCM deverá ser coordenado entre os Service Desks de ambas as instituições de forma a garantir a compatibilidade entre instalações e softwares.

Artigo 34.º

Qualidade de Prestação dos Serviços

1. Os serviços prestados pelo adjudicatário serão avaliados quantitativa e qualitativamente de acordo com os níveis de serviço definidos.
2. A avaliação quantitativa é baseada em indicadores de performance apurados pelos registos de atendimento, nomeadamente, volume de chamadas atendidas, tempos de espera, de atendimento, callback e resposta a emails.
3. A avaliação qualitativa baseia-se na taxa de satisfação dos clientes com o serviço prestado pelo adjudicatário.

Artigo 35.º

Níveis de Serviço

1. Serão considerados os seguintes níveis de serviço:

A. Níveis de serviço quantitativos

Canal telefónico inbound:



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



1. Taxa de atendimento de chamadas mínimo de 95%
2. Tempo de espera inferior a 60 segundos para 90% das chamadas atendidas
3. Tempo de espera inferior a 30 segundos para 50% das chamadas atendidas
4. Taxa de chamadas enviadas para 2ª linha não superior a 10%
5. Tempo médio de atendimento não superior em 20% do tempo médio definido

Canal telefónico outbound:

6. Em campanhas de Outbound os níveis de serviço serão definidos mediante a tipologia e objetivos a atingir.

Canal telefónico callback:

7. Tempo máximo para callback para chamadas não atendidas inferior a 4 horas

Canal email:

8. Tempo para resposta a emails inferior a 24 horas

Geral:

9. Tempo de regularização dos níveis de serviço não superior a 5 dias úteis

B. Níveis de serviço qualitativos

10. Taxa de envio de chamadas para resposta a inquérito de satisfação de clientes não inferior a 20%
 11. Índice de satisfação com o atendimento não inferior a 80%
-
2. Estes níveis de serviço aplicam-se ao atendimento para os serviços atuais da INCM. O atendimento para novos serviços da INCM poderá ser sujeito a níveis de serviço específicos.
 3. Os níveis de serviço estabelecidos poderão ser sujeitos a revisões semestrais durante a execução do contrato.

Artigo 36.º

Penalidades

1. Se o Adjudicatário não cumprir os Níveis de Serviço previstos no presente Caderno de Encargos, ser-lhe-ão aplicadas as penalidades definidas na tabela abaixo, em que Vpm é o valor da penalização mensal da performance do atendimento/resposta ao email.
2. As penalidades são cumulativas até ao máximo de 20% do valor total da faturação mensal.
3. Excluem-se deste teto de 20%, as penalidades relacionadas com o tempo de regularização dos níveis de serviço, as quais serão aplicadas sem qualquer limite em caso de incumprimento do respetivo nível de serviço.

Níveis de Serviço Quantitativos

Nível de Serviço		Fórmula de Cálculo
Canal telefónico - Inbound		
1	Atendimento de 95% das chamadas entradas válidas em cada uma das linhas sob a sua responsabilidade	Se $P_m > 5\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ chamadas não atendidas}}{N.º \text{ de chamadas entradas válidas}} * 100\%$
2	Tempo de espera inferior a 60 segundos para 90% das chamadas atendidas	Se $P_m > 10\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ chamadas atendidas com tempo de espera superior a 60 segundos}}{N.º \text{ de chamadas atendidas}} * 100\%$
3	Tempo de espera inferior a 30 segundos para 50% das chamadas atendidas	Se $P_m > 50\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ chamadas atendidas com tempo de espera superior a 30 segundos}}{N.º \text{ de chamadas atendidas}} * 100\%$
4	Envio de chamadas para 2ª linha não superior a 10%	Se $P_m > 10\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ de chamadas da primeira linha enviadas para 2ª linha}}{N.º \text{ de chamadas atendidas}} * 100\%$
5	Tempo Médio de Atendimento não deverá exceder 20% do Tempo Médio definido por serviço em anexo	Se $P_m > 20\%$ então $V_{pm} = 5\%$ $P_m = \frac{(TMA \text{ real} - TMA \text{ objetivo})}{TMA \text{ objetivo}} * 100\%$ (Valor aplicado ao serviço em causa)
Canal telefónico - Outbound		
6	Em campanhas de Outbound os níveis de serviço serão definidos mediante a tipologia e objetivos a atingir.	V_{pm} a definir em função de cada campanha de Outbound
Canal telefónico - Callback		
7	Os pedidos de contacto deixados nos sistemas de IVR (atendimento automático/voice mail), deverão ser tratados, no prazo máximo de 4 horas, devendo ser contabilizadas a partir da hora em que o pedido é efetuado (ou da primeira hora de atendimento caso tenha sido efetuado fora do horário de atendimento)	Se $P_m < 80\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ de pedidos de contacto deixados no IVR e tratados dentro do SLA}}{N.º \text{ total de pedidos de contacto deixados no IVR}} * 100\%$
Canal email		
8	O nível de serviço para o canal e-mail é definido pelo tempo máximo de resposta ao cliente, que não deverá exceder as 24 horas	Se $P_m < 80\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \frac{N.º \text{ de emails respondidos até 24h}}{N.º \text{ de emails recebidos válidos}} * 100\%$
Geral		
9	Tempo de Regularização dos Níveis de Serviço em caso de incumprimento: Em caso de incumprimento dos níveis de serviço diários acima mencionados, deverá ser garantida a	Caso o Adjudicatário não assegure um tempo de reposição do nível de serviço no prazo de 5 dias úteis, serão descontados 6% da faturação



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



regularização dos níveis de serviço diários, no prazo de 5 dias úteis.	diária por cada dia de incumprimento: $V_{pm} = (N^{\circ} \text{ dias de incumprimento do nível de serviço} / N^{\circ} \text{ total de dias úteis do mês}) * 6\% * \text{Valor total da faturação}$ (Valor aplicado à Linha/funcionalidade IVR ou email se aplicável)
--	---

Pressupostos

- Não são consideradas chamadas válidas todas as abandonadas até 10 segundos em espera.
- Para efeitos do cálculo das penalizações, são consideradas as mensagens deixadas no IVR durante o horário de funcionamento da linha.
- Estes cálculos serão realizados por cada linha /funcionalidade de IVR se aplicável da Entidade Adjudicante, sendo a penalização refletida apenas na faturação referente aos minutos de processamento das chamadas da linha/funcionalidade em causa.
- Excluem-se, para o cálculo da Pm, os valores de dias atípicos, isto é, quando o volume das chamadas diário ultrapasse em 20%, o valor médio da tabela apresentada em anexo.
- Não serão considerados volumes atípicos, os períodos de picos previamente definidos, desde que previamente apresentados ao Adjudicatário através de comunicação verbal e escrita (com a respetiva estimativa), com um prazo mínimo de antecedência de 30 dias.
- Não são considerados para efeitos de cálculo de penalizações, os períodos decorridos em dias não úteis. Também não são considerados os períodos de espera por informação dependente da INCM para resposta a emails.
- O tempo médio de atendimento mensal, para cada um dos serviços/funcionalidades IVR, deverá ser revisto semestralmente ou sempre que a INCM considere necessário.
- A penalidade relativa à regularização dos níveis de serviço, dentro dos volumes médios definidos, é cumulativa com as restantes penalizações.
- O valor de Pm é acertado em percentagem com duas casas decimais.
- Estas penalidades não se aplicam no primeiro mês do contrato.

Níveis de Serviço Qualitativos

Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo
------------------	--------------------

Canal telefónico - Inbound		
10	No mínimo, deverão ser transferidas 20% das chamadas atendidas, para o inquérito de satisfação.	Se $P_m < 80\%$ então $V_{pm} = 2\%$ $P_m = \%$ de chamadas transferidas para inquérito
11	O índice de satisfação com o atendimento deve ser igual ou superior a 80%	Se $P_m < 80\%$, então $V_{pm} = 5\%$ Se $P_m < 60\%$ então $V_{pm} =$ Avaliada a situação/rescisão de contrato $P_m =$ índice de satisfação com atendimento

Pressupostos

- Estes cálculos são realizados por cada serviço/linha.
- Estas penalidades não se aplicam nos primeiros dois meses de contrato.

Artigo 37.º

Reporte de informação

- O Adjudicatário deverá registar e monitorizar a tipologia de todas as chamadas recebidas e tratadas, por cliente (cidadão, agente económico ou outros que venham a ser definidos) e por tipo de assunto (de acordo com a tipificação a fornecer pela INCM).
- O Adjudicatário deverá registar, monitorizar e comunicar à INCM as chamadas atendidas pelos trabalhadores da INCM, as quais serão deduzidas à fatura mensal.
- O Adjudicatário deverá fornecer relatórios com um conjunto de indicadores que permitam a monitorização contínua do atendimento e da respetiva qualidade, com periodicidade diária, semanal e mensal. São definidos como indicadores mínimos os seguintes, aplicáveis a cada serviço, podendo o adjudicatário adicionar outros que considere relevantes:
 - Número de chamadas entradas, atendidas, abandonadas e transferidas para callback;
 - Número de chamadas enviadas para segunda linha;
 - Distribuição horária das chamadas;
 - Tempo médio de espera para atendimento, decomposto pelos intervalos definidos nos níveis de serviço;
 - Tempo médio de espera até abandono;
 - Tempo médio de atendimento, decomposto em tempo médio de conversação, on hold e de registos de fim de chamada;
 - Tempo médio de resposta a callbacks;
 - Número de emails recebidos, tratados e encaminhados para segunda linha;

- i. Tempo médio de resposta a emails;
- j. Tempo médio de reposição dos níveis de serviço;
- k. N.º de chamadas transferidas para inquérito de satisfação;
- l. Índice de satisfação com o atendimento;
- m. Número de chamadas tipificadas por cliente e assunto;
- n. Número de contactos respondidos em atendimento virtual tipificados por assunto.

Artigo 38.º

Modelo de remuneração

1. Pela prestação dos serviços objeto do presente procedimento, a INCM obriga-se a pagar, mensalmente, ao Adjudicatário, o montante que resultar da aplicação dos preços unitários apresentados na Proposta Adjudicada aos serviços prestados em cada mês, expressos em minutos de tempo de atendimento. Os preços unitários não poderão ser superiores aos respetivos preços máximos apresentados nas peças do procedimento, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.
2. As chamadas atendidas pelos trabalhadores da INCM serão deduzidas da fatura mensal a apresentar à INCM.
3. O custo das comunicações associadas à prestação dos serviços, bem como o custo dos desenvolvimentos técnicos ou outros necessários à operação estão incluídos no preço dos serviços a que se refere o número anterior.
4. O serviço será pago com base no seguinte modelo de remuneração:
 - a. Chamadas inbound – preço por minuto de atendimento. Este valor inclui os custos relativos às chamadas de callback (resposta a contacto registado no IVR) e resposta a emails;
 - b. Chamadas de outbound (campanhas) – preço por minuto de atendimento - máximo de 70% do preço por minuto de atendimento de inbound;
 - c. Contatos via Assistente Virtual – os contatos respondidos por assistente virtual devem ser taxados por resposta com sucesso e satisfação do cliente, não sendo aplicável qualquer custo quando o cliente desiste do contacto ou o processo tem de ser encaminhado para um operador humano.



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



5. Por tempo de atendimento da chamada entende-se o tempo total decorrido desde o início da conversação até à conclusão dos registos da chamada.

Artigo 39.º

Anexos

Fazem parte integrante do presente Caderno de Encargos para os devidos efeitos os seguintes documentos:

Anexo I – Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, a que se refere o Artigo 13.º do presente documento;

Anexo II – Modelo Garantia Bancária, a que se refere o ponto 5 do Artigo 16.º do presente documento;

Anexo III – Tempos médios, volume históricos e distribuição de chamadas e Volumes de emails, a que se refere o ponto 4 do Artigo 26.º do presente documento;

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração

Assinado por : **MARIA DO ROSÁRIO CAETANO**

PARDAL

Num. de Identificação: BI08771158

Data: 2020.12.17 15:18:06+00'00'



CHAVE MÓVEL



IMPrensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL
T +351 217 810 700
WWW.INCM.PT
CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



ANEXO III

TEMPOS MÉDIOS, VOLUMES ESTIMADOS E DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADAS

VOLUMES DE EMAILS

INCM

Contact Center

Volumes e tempos médios de chamadas históricas

Serviços	Tempo Médio de Chamada	Média de nº de chamadas/mês	Média de minutos totais/mês
ATENDIMENTO GERAL	00:02:15	4.800	10.800
LOJAS	00:02:15	900	2.025
PUBLICAÇÕES OFICIAIS	00:02:45	1.300	3.575
GRÁFICA	00:02:45	300	825
CONTRASTARIAS	00:02:45	1.900	5.226
LIVRO RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO	00:03:31	5.800	20.397
IDISSUER	00:06:00	300	1.800
TOTAL		15.300	44.648

Distribuição histórica das chamadas ao longo do dia

Hora do dia	%
09:00	9%
10:00	13%
11:00	15%
12:00	12%
13:00	4%
14:00	11%
15:00	15%
16:00	13%
17:00	8%
TOTAL	100%

Emails recebidos (média mensal histórica)

Caixa de email	Nº de emails
incm@incm.pt	1400
reclamações@incm.pt	100
lre.suporte@incm.pt	350
rastreabilidade.suporte@incm.pt	50
TOTAL	1900

Volumes e tempos médios estimados de chamadas e emails, para serviços sem histórico



IMPrensa Nacional-Casa da Moeda, S. A.
 AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
 1000-042 LISBOA | PORTUGAL
 T +351 217 810 700
 WWW.INCM.PT
 CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
 NIPC 500 792 887
 CRC LISBOA



Telefone

Serviços	Tempo médio de chamada	Média de nº de chamadas/mês	Média de minutos totais/mês
CryptoSAF-T	00:01:45	335	586
Cartão DUA	00:01:45	350	620
Cartão do Adepto	00:03:00	200	600
TOTAL		885	1.806

Email

Serviços	Média de nº de emails/mês
CryptoSAF-T	N/A
Cartão DUA	600
Cartão do Adepto	800
TOTAL	1.400