



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



CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

N.º 467/2020

para

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER PARA
CLIENTES, EM MODELO HÍBRIDO

PROGRAMA DE CONCURSO

PARTE I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto e identificação do concurso

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 através do presente Concurso Limitado por Prévia Qualificação com publicação no Jornal Oficial da União Europeia, a celebração de um contrato de Aquisição de Serviços de Contact Center para Clientes, em modelo híbrido, de acordo com os termos, condições, características e especificações técnicas estabelecidas no Caderno de Encargos.
2. O presente procedimento segue a tramitação do concurso limitado por prévia qualificação, nos termos dos artigos 162º a 192º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, (Código dos Contratos Públicos) adiante designado por CCP.
3. O concurso é identificado pela designação concurso limitado por prévia qualificação n.º 467/2020.

Artigo 2.º

Entidade Adjudicante

A entidade adjudicante é a IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S.A., adiante designada por INCM, com sede na Av. António José de Almeida, 1000-042, em Lisboa, telefone 217810700, Fax 217810769, <https://www.incm.pt/>, endereço eletrónico: dcp@incm.pt.

Artigo 3.º

Decisão de contratar

A decisão de contratar foi tomada através de Deliberação do Conselho de Administração da INCM, no uso de competência própria.

Artigo 4.º

Fundamento da escolha do procedimento

A escolha do presente procedimento foi efetuada ao abrigo do disposto no artigo 20.º, n.º 1, alínea a), do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 5.º

Acesso às peças do procedimento

As peças do procedimento (programa de concurso e caderno de encargos) encontram-se integralmente disponíveis para consulta pelos interessados, na plataforma eletrónica utilizada pela INCM, em <http://www.acingov.pt> até ao termo do prazo para apresentação das propostas.

Artigo 6.º

Modo de apresentação das candidaturas e das propostas

1. A participação no presente concurso depende de prévia inscrição na plataforma eletrónica, salvo nos casos em que as entidades interessadas já se encontrem registadas na mesma.
2. O acesso à plataforma eletrónica é gratuito e permite efetuar a consulta de todos os atos do procedimento que devam ser publicados, bem como a apresentação e o envio das candidaturas e das propostas.
3. Os documentos que constituem a candidatura e a proposta, indicados nos artigos 14.º e 21.º do presente programa de concurso, devem ser apresentados na plataforma eletrónica, e assinados eletronicamente mediante a utilização de certificados de assinatura eletrónica qualificada.
4. Nos casos em que o certificado digital não possa relacionar o assinante com a sua função e poder de assinatura, deve a entidade interessada submeter à plataforma um documento eletrónico oficial indicando o poder de representação e a assinatura do assinante (certidão permanente onde conste os poderes para representar ou procuração).

6. No caso de agrupamento de candidatos, as candidaturas deverão ser assinadas eletronicamente pelo representante comum, nos termos do n.º 2 do Artigo 14.º
7. A falta de assinatura eletrónica nos documentos que constituem as candidaturas e propostas é motivo de exclusão.
8. A receção das propostas é registada, com referência às respetivas data e a hora em que as mesmas são recebidas, sendo entregue aos concorrentes um recibo eletrónico comprovativo dessa receção.

Artigo 7.º

Esclarecimentos e retificações das peças do procedimento

1. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do concurso são da competência do Júri, devendo os interessados enviar os seus pedidos de esclarecimento através da plataforma eletrónica disponível em <http://www.acingov.pt>, nos termos dos artigos 163.º, 166.º e 50.º do CCP, até:
 - a) Às 17.00 horas do dia correspondente ao termo do primeiro terço do prazo fixado para apresentação das candidaturas, na fase de apresentação das candidaturas e qualificação dos candidatos, contado a partir da data do envio, para publicação, do anúncio;
 - b) Às 17.00 horas do dia correspondente ao termo do primeiro terço do prazo fixado para apresentação das propostas, na fase de apresentação e análise das propostas e adjudicação, contado a partir da data do envio do convite para apresentação de propostas.
2. Os esclarecimentos referidos no número anterior serão prestados através da plataforma eletrónica até:
 - a) Às 17.00 horas do dia correspondente ao termo do segundo terço do prazo fixado para apresentação das candidaturas, contado a partir da data do envio, para publicação, do anúncio, na fase de apresentação das candidaturas e qualificação dos candidatos;

- b) Às 17.00 horas do dia correspondente ao termo do segundo terço do prazo fixado para apresentação das propostas, contado a partir da data do envio do convite para apresentação de propostas, na fase de apresentação e análise das propostas e adjudicação.
3. O Conselho de Administração da INCM procede à retificação de erros ou omissões das peças do procedimento que entender necessárias, dentro dos prazos previstos no artigo 50.º do CCP.
 4. Os esclarecimentos e as retificações fazem parte integrante das peças do procedimento a que dizem respeito e prevalecem sobre estas em caso de divergência.

PARTE II

FASE DA APRESENTAÇÃO DAS CANDIDATURAS E DA QUALIFICAÇÃO DOS CANDIDATOS

Artigo 8.º

Prazo para apresentação das candidaturas

1. As candidaturas devem ser apresentadas até às 17:00 horas do 34.º dia a contar da data de envio para publicação no Diário da República do anúncio relativo ao presente concurso.
2. As candidaturas apresentadas depois do termo do prazo fixado no número anterior não serão aceites.

Artigo 9.º

Lista dos candidatos e consulta das candidaturas apresentadas

1. O Júri, no dia imediato ao termo do prazo fixado para a apresentação das candidaturas, procede à publicação da lista dos candidatos na plataforma eletrónica.

2. Os candidatos incluídos na lista podem proceder à consulta de todas as candidaturas apresentadas na referida plataforma.
3. O interessado que não tenha sido incluído na lista pode reclamar desse facto, no prazo de três dias úteis contados da publicitação da lista, devendo para o efeito apresentar comprovativo da apresentação tempestiva da sua candidatura.
4. Caso a reclamação prevista no número anterior seja deferida, mas não se encontre a candidatura do reclamante, o Júri fixa-lhe um novo prazo para a apresentar, sendo aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos números 1 e 2 do presente artigo.

Artigo 10.º

Modelo de qualificação dos candidatos

1. A qualificação dos candidatos assenta no modelo simples de qualificação, sendo qualificados todos os candidatos que preencham os requisitos mínimos de capacidade técnica e de capacidade financeira a seguir indicados, nos termos do artigo 179.º do CCP.
2. Os candidatos qualificados passam, em condições de igualdade, à fase da apresentação das propostas.

Artigo 11.º

Requisitos mínimos e obrigatórios de capacidade técnica

Os candidatos devem preencher cumulativamente os seguintes 4 (quatro) requisitos mínimos de capacidade técnica:

1. Ter celebrado, desde 2017, no mínimo, três contratos de prestação de serviços de *contact center* incluindo atendimento inbound (telefone/e-mail), devendo cada um dos contratos ser de valor igual ou superior a 250.000,00 EUR/ano, com exclusão de IVA e ter, no mínimo, a duração de um ano;
2. Ter, no mínimo, uma média anual de 80 (oitenta) trabalhadores remunerados e registados nos Relatórios Únicos dos três últimos anos findos.

3. Disponham de recursos humanos com os seguintes requisitos mínimos, para constituição das equipas a afetar à prestação do serviço:
 - a) Equipa de gestão
 - Habilitações mínimas ao nível de licenciatura
 - Experiência de pelo menos 3 anos na coordenação de centros de contacto e na gestão de contrato com a entidade adjudicante
 - b) Equipa operacional:
 - Supervisores
 - i. Habilitações mínimas - 12º ano
 - ii. Experiência de coordenação de equipa com o mínimo de 3 anos.
 - iii. Conhecimento e experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email.
4. Ser detentor do mínimo de 3 (três) das seguintes certificações:
 - a. ISO 9001 de Qualidade;
 - b. ISO 14001 de Ambiente;
 - c. OSHAS 18001 de Segurança e Saúde no Trabalho;
 - d. ISO 20000 de Gestão de Serviços;
 - e. ISO 27001 de Segurança de Informação.

Artigo 12.º

Requisitos mínimos e obrigatórios de capacidade financeira

1. Os candidatos devem demonstrar o cumprimento dos requisitos mínimos de capacidade financeira através da apresentação da declaração bancária conforme o Anexo VI do CCP, em que a instituição de crédito (i) se obriga a pôr à disposição do candidato todos os meios financeiros previsivelmente necessários ao integral cumprimento das obrigações resultantes do contrato a celebrar no caso de a

adjudicação recair sobre a proposta a apresentar e (ii) atribui ao candidato uma linha de crédito que o habilita a sacar, para o efeito da execução do contrato, os referidos meios financeiros.

2. Nos termos e para os efeitos previstos pela alínea e) do n.º 2 do artigo 184.º do CCP, as candidaturas que não sejam constituídas por todos os documentos exigidos, relativos ao requisito de capacidade financeira, não serão alvo de exclusão desde que tenha sido apresentado o Documento Europeu Único de Contratação Pública ou um dos documentos previstos no n.º 3 do artigo 179.º do CCP.

Artigo 13.º

Preenchimento dos requisitos mínimos por agrupamentos candidatos

No caso de o candidato ser um agrupamento, considera-se que preenche os requisitos mínimos de capacidade técnica e de capacidade financeira, desde que, relativamente a cada requisito:

- a) Algum dos membros que o integram o preencha individualmente; ou
- b) Alguns dos membros que o integram o preencham conjuntamente, quando tal seja possível em função da natureza do requisito em causa.

Artigo 14.º

Documentos que constituem as candidaturas

1. As candidaturas devem ser constituídas pelos seguintes documentos destinados à qualificação dos candidatos:
 - a) Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), em conformidade com o Anexo I do presente programa de concurso, assinada pelo candidato ou por representante que tenha poderes para o obrigar, com reconhecimento notarial ou equivalente;
 - b) Lista de trabalhos idênticos às atividades que integram objeto do contrato a celebrar.

— Os contratos respeitantes a estas declarações têm, isolada ou conjuntamente, de demonstrar, no mínimo, o exercício de atividades idênticas às que integram objeto do

contrato a celebrar nos termos definidos no n.º 1 dos requisitos de capacidade técnica (artigo 11.º).

— A listagem em apreço deve seguir o modelo constante do Anexo II ao presente Programa de Procedimento;

c) Apresentação de, no mínimo, 3 (três) declarações abonatórias, emitidas no exercício de atividades idênticas às que integram objeto do Contrato; devendo provir de entidades cocontratantes com quem o candidato tenha celebrado contratos indicados na lista mencionada na alínea anterior, no âmbito dos mesmos.

— As declarações em apreço deverão incluir, sob pena de exclusão, a seguinte informação:

- i. Designação da entidade contratante,
- ii. Objeto social da entidade contratante,
- iii. Data de início do contrato,
- iv. Data de fim do contrato;
- v. Qualidade do serviço percecionada pela entidade emissora da declaração.

d) Apresentação de, no mínimo:

- i) Uma nota curricular, para os recursos humanos indicados na alínea a) do n.º 3 do artigo 11.º;
- ii) 3 (três) notas curriculares, para os recursos humanos indicados na alínea b) do n.º 3 do artigo 11.º;

— As notas curriculares *supra* mencionadas deverão atestar as qualificações mínimas definidas, da equipa de gestão e supervisores a afetar à prestação do serviço.

— As notas curriculares não deverão ser superiores a uma página A4, devendo ser datadas e rubricadas pelo recurso humano respetivo, sem prejuízo do n.º 3 do artigo 6.º do presente programa.

e) Deve ser apresentado um resumo de acordo com o modelo constante do anexo III ao presente Programa de Procedimento;

-
- f) Relatório Único, sem anexos, e onde conste a informação relativa ao número de pessoas ao serviço da entidade empregadora por conta de outrem dos 3 (três) últimos exercícios findos.
- g) Documento que indique o poder de representação e a assinatura do assinante, nos termos e situação prevista no n.º 4 do artigo 6.º.
2. Quando a candidatura seja apresentada por um agrupamento candidato, o DEUCP referido na alínea a) do n.º 1 deve ser assinado eletronicamente pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos aquele documento os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, deve ser assinada por todos os seus membros ou respetivos representantes.
3. Os documentos que constituem a candidatura devem ser redigidos em português ou, quando estejam redigidos em língua estrangeira, devem ser acompanhados de tradução devidamente legalizada.
4. Todos os dados contidos nos documentos de qualificação devem, sempre que tal se justifique, nomeadamente pela existência de dúvidas sobre a respetiva veracidade, poder ser confirmados por documentos comprovativos que o candidato apresente a solicitação da entidade adjudicante ou por quaisquer diligências que esta efetue junto do candidato ou de terceiros, considerando-se que a mera apresentação da candidatura constitui autorização bastante do candidato para este efeito.

Artigo 15.º

Análise das candidaturas

1. O Júri do concurso analisa as candidaturas para efeitos de qualificação dos candidatos.
2. O preenchimento dos requisitos mínimos de capacidade técnica e de capacidade financeira é comprovado pela análise dos elementos constantes dos documentos destinados à qualificação dos candidatos, conforme disposto no artigo anterior.

Artigo 16.º

Relatório preliminar da fase de qualificação

1. Após a análise das candidaturas para efeitos da qualificação dos candidatos, o Júri elabora um relatório preliminar fundamentado, no qual deve propor a qualificação dos candidatos.
2. No relatório preliminar a que se refere o número anterior, o Júri deve também propor a exclusão das candidaturas relativamente às quais se verifique alguma das situações a que alude o n.º 2 do artigo 184.º do CCP.

Artigo 17.º

Audiência prévia

Elaborado o relatório preliminar referido no artigo anterior, o Júri envia-o a todos os candidatos para que, querendo, se pronunciem por escrito através da plataforma, num prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Artigo 18.º

Relatório final da fase de qualificação

Cumprido o disposto no artigo anterior, o Júri elabora um relatório final fundamentado nos termos do disposto no artigo 186.º do CCP.

Artigo 19.º

Dever de qualificação

O órgão competente para a decisão de contratar toma a decisão de qualificação e notifica-a aos candidatos no prazo máximo de 80 (oitenta) dias úteis após o termo do prazo para apresentação das candidaturas, e remete aos candidatos aprovados um convite à apresentação de propostas.

PARTE III

FASE DA APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS E ADJUDICAÇÃO

Artigo 20.º

Documentos que constituem as propostas
(*específicos para a avaliação de propostas*)

1. Sob pena de exclusão, as propostas devem ser constituídas pelos seguintes documentos:
 - a) Documento elaborado nos termos do “Modelo da proposta” constante do anexo IV do presente programa.
 - b) Documento com a descrição do Modelo de Governação proposto, que deverá obedecer à seguinte estrutura:
 - Estrutura Organizacional do Contact Center;
 - Funções e responsabilidades de cada área;
 - Procedimentos de funcionamento interno;
 - Estrutura de comunicação e de gestão;
 - Outros aspetos considerados relevantes.

Artigo 21.º

Critério de Adjudicação

A adjudicação será efetuada de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, Avaliada através da Pontuação Global (PG) mais elevada.

Artigo 22.º

A “Pontuação Global (PG)” é densificado pelos subfactores “Preço por minuto das chamadas de inbound” e “Preço por minuto das chamadas de outbound”.

A avaliação das propostas relativamente a este fator será efetuada com base na seguinte expressão matemática:

$$Pg = (Pp_{In} \times 95\%) + (Pp_{Out} \times 5\%)$$

Em que:

Pg :

Pontuação global do concorrente.

$$Pp_{In} = 10 \times (Pmax_{In} - P_{In})$$

$$Pmax_{In}$$

Pp_{In} : Pontuação do concorrente no subfator “Preço por minuto das chamadas de Inbound”

$Pmax_{In}$: Preço máximo por minuto definido para as chamadas de inbound

P_{In} : Preço por minuto proposto pelo concorrente para as chamadas de inbound

$$Pp_{Out} = 10 \times (Pmax_{Out} - P_{Out})$$

$$Pmax_{Out}$$

Pp_{Out} : Pontuação do concorrente no subfator “Preço por minuto das chamadas de Outbound”

$Pmax_{Out}$: Preço máximo por minuto definido para as chamadas de outbound

P_{Out} : Preço por minuto proposto pelo concorrente para as chamadas de outbound

Artigo 23.º

Critério de desempate

1. Em caso de empate, é adjudicada a proposta que obtiver a melhor pontuação parcial no fator com maior coeficiente de ponderação (Preço por minuto das chamadas de inbound).
2. Caso o empate subsista, será adjudicada a proposta que obtiver a melhor pontuação no fator com o segundo maior coeficiente de ponderação (Preço por minuto das chamadas de outbound).
3. Em último caso, será adjudicada a proposta selecionada na sequência de sorteio a desenrolar presencialmente trazendo os interessados, do qual será lavrada ata por todos os presentes.

Artigo 24.º

Preços máximos

Definem-se como preços máximos a pagar pela prestação dos serviços os seguintes valor:

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€

Artigo 25.º

Preço anormalmente baixo

Considera-se que o preço total (sem IVA) resultante da proposta apresentada é anormalmente baixo quando se verificar um desvio percentual em relação à média dos preços das propostas a admitir. Para efeitos do presente procedimento, fixa-se esse desvio em 20 por cento.

Artigo 26.º

Documentos de habilitação

1. O adjudicatário deve, no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação da respetiva adjudicação, apresentar os documentos de habilitação exigidos nos termos dos n.ºs 1 e 4 do artigo 81.º do CCP, a seguir indicados, redigidos em língua portuguesa ou inglesa:
 - a) Declaração emitida conforme modelo constante do Anexo V ao presente programa de concurso;
 - b) Certidão de Registo Criminal dos representantes legais da empresa;
 - c) Certidão comprovativa de inexistência de dívidas à Segurança Social;
 - d) Certidão comprovativa de inexistência de dívidas relativas a impostos;

-
- e) No caso de a adjudicação vir a recair sobre uma proposta apresentada por um agrupamento, os documentos comprovativos da associação dos membros do agrupamento adjudicatário.
 2. No caso de não emissão ou impossibilidade de obtenção de certificado de registo criminal que ateste que o adjudicatário não se encontra abrangido por nenhum dos casos referidos nas alíneas b) e i) do art. 55.º do CCP, pode aquele ser substituído por uma declaração solene sob compromisso de honra feita pelo interessado perante a autoridade judicial ou administrativa competente, um notário, ou um organismo profissional competente.
 3. Os documentos de habilitação podem ser apresentados através de qualquer um dos seguintes modos:
 - a) Mediante reprodução, através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados;
 - b) Quando se encontrem disponíveis na Internet, através da indicação do respetivo endereço do sítio onde se encontram disponíveis para acesso, incluindo toda a informação necessária para o efeito.
 4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, pode ser sempre exigido ao adjudicatário a apresentação dos originais dos documentos de habilitação.
 5. Caso sejam detetadas irregularidades nos documentos de habilitação apresentados, a INCM poderá conceder um prazo de 10 (dez) dias para a supressão das mesmas.

Artigo 27.º

Caução para garantir o cumprimento de obrigações

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o adjudicatário obriga-se a prestar uma caução, de acordo com o Anexo VI, no valor de 2% (dois) por cento do preço anual da prestação de serviços, com exclusão do IVA, devendo ser prestada nova caução sempre que o contrato seja renovado, no valor de 2 (dois) por cento do preço da prestação de serviço de cada um dos respetivos períodos de vigência.

2. O adjudicatário comprova que prestou a caução no prazo de 10 (dez) dias após a notificação da decisão de adjudicação.
2. A INCM pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais e contratuais pelo adjudicatário, designadamente quando não proceda ao pagamento das multas contratuais ou dos prémios de seguro.
3. Sempre que a INCM utilize a caução, o adjudicatário deve proceder à reposição do seu montante integral no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data daquela utilização.

Artigo 28.º

Modos de prestação da caução

1. A caução pode ser prestada por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou mediante Garantia Bancária ou Seguro-caução, conforme escolha do adjudicatário.
2. O depósito de dinheiro ou títulos efetua-se numa instituição de crédito, à ordem da INCM, devendo ser especificado o fim a que se destina.
3. Quando o depósito for efetuado em títulos, estes devem ser avaliados pelo respetivo valor nominal, salvo se, nos últimos três meses, a média da cotação na Bolsa de Valores de Lisboa ficar abaixo do par, caso em que a avaliação deve ser feita em 90% dessa média.
4. Se o adjudicatário prestar a caução mediante Garantia Bancária, deve apresentar um documento pelo qual um estabelecimento bancário autorizado assegure, até ao limite do valor da caução, o imediato pagamento de quaisquer importâncias exigidas pela entidade adjudicante em virtude do incumprimento das obrigações por parte do adjudicatário.
5. Tratando-se de Seguro-caução, o adjudicatário deve apresentar apólice pela qual uma entidade legalmente autorizada a realizar esse seguro assuma, até ao limite do valor da caução, o encargo de satisfazer de imediato quaisquer importâncias exigidas pela entidade adjudicante, em virtude de incumprimento das obrigações.
6. Das condições da Garantia Bancária ou da apólice de Seguro-caução não pode, em caso algum, resultar uma diminuição das garantias da entidade adjudicante, nos moldes em que são asseguradas

pelas outras formas admitidas, de prestação da caução, ainda que não tenha sido pago o respetivo prémio.

7. Todas as despesas decorrentes da prestação das cauções são da responsabilidade do adjudicatário.

Artigo 29.º

Liberação da caução prestada para garantir obrigações

1. A INCM promoverá a liberação da caução a que se refere o artigo anterior trinta dias após o termo do contrato seguindo-se, com as devidas aplicações, o regime do art.º 295.º do Código dos Contratos Públicos.
2. A demora na liberação da caução confere ao adjudicatário o direito de exigir à entidade adjudicante indemnização, designadamente pelos custos adicionais incorridos com a manutenção da caução prestada por período superior ao que seria devido.

Artigo 30.º

Modalidade jurídica de agrupamento adjudicatário

1. Em caso de adjudicação a um agrupamento concorrente, todos os seus membros, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do Contrato, na modalidade jurídica de consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do Decreto-Lei nº 231/81, de 28 de julho.
2. O contrato de consórcio deve indicar a empresa que exercerá as funções de chefe do consórcio, devendo-lhe ser conferidos, no mesmo ato, por precaução, os poderes a que se referem as alíneas a), b), c) e d) do nº1 do artigo 14º do Decreto-Lei nº 231/81, de 28 de julho, sendo ele o único e comum interlocutor responsável perante a Entidade Adjudicante.

Artigo 31.º

Caducidade da adjudicação

1. A adjudicação caduca caso o adjudicatário não apresente os documentos de habilitação no prazo e termos previstos no artigo anterior, ou quando sejam apresentados documentos falsos ou prestadas falsas declarações.

-
2. Nas situações indicadas no número anterior será adjudicada a proposta ordenada em lugar subsequente.

Artigo 32.º

Contrato

1. A minuta do contrato é enviada ao adjudicatário para sua aceitação, considerando-se a mesma aceite quando não haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos 5 (cinco) dias subsequentes à respetiva notificação.
2. A outorga do contrato deve ter lugar no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de aceitação da minuta ou da decisão sobre a reclamação, caso exista.

PARTE IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º

Prevalência

As normas do presente programa de concurso prevalecem sobre quaisquer indicações do(s) anúncio(s) com elas desconformes.

Artigo 34.º

Comunicações e notificações

Todas as comunicações e notificações a efetuar no âmbito do presente procedimento, entre a INCM e os concorrentes, devem ser escritas e efetuadas através da plataforma eletrónica utilizada pela INCM, ou no caso de a mesma se encontrar indisponível através de correio eletrónico (dcp@incm.pt).

Artigo 35.º

Legislação aplicável

O regime do CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto e restante legislação em vigor, aplica-se a tudo o que não esteja especialmente previsto no presente programa de concurso.

Artigo 36.º

Anexos

Fazem parte integrante do presente Programa de Concurso para os devidos efeitos os seguintes documentos:

- a) Anexo I - Instruções para o preenchimento do Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º;
- b) Anexo II - Listagem de trabalhos idênticos às atividades que integram o objeto do contrato, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 14.º;
- c) Anexo III - Resumo das habilitações dos recursos humanos, a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 14.º;
- d) Anexo IV - Modelo de proposta a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º;
- e) Anexo V - Modelo de declaração a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º;
- f) Anexo VI - Modelo de prestação de caução a que se refere o n.º 1 do artigo 27.º;
- g) Anexo VII - Modelo de declaração bancária a que se refere o artigo 12.º;

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração

Assinado por: **MARIA DO ROSÁRIO CAETANO**

PARDAL

Num. de Identificação: BI08771158

Data: 2020.12.17 15:05:19+00'00'



CHAVE MÓVEL

ANEXO I

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO DEUCP

[a que se refere a alínea a) do n.º 1 e o n.º 6 do artigo 57.º do CCP]

1. O Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), a apresentar conforme o modelo oficial, de formato eletrónico, obtido na área específica do Portal da Comissão Europeia, em <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=pt>
2. Antes de submeter o DEUCP, dever-se-á considerar:
 - a. O artigo 14.º do presente programa, relativamente ao modo de assinar os documentos da proposta;
 - b. Em caso de dúvidas, a prévia leitura da circular informativa n.º 01/IMPIC/2016, bem como, o documento de ajuda (FAQ) em anexo à mesma, em <http://www.impic.pt/impic/pt-pt/noticias/circular-informativa-no-01impic2016>



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



ANEXO II

MODELO REFERENTE À LISTAGEM DE TRABALHOS IDÊNTICOS ÀS ATIVIDADES QUE INTEGRAM O OBJETO DO CONTRATO

Cliente	Descritivo dos serviços prestados	Início e fim (mês/ano)	Valor (sem IVA)	Nome e contacto



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



ANEXO III RESUMO DAS HABILITAÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS

Função . Eq. Gestão . Eq. Operacional (Supervisores)	Nome	Habilitações	Anos de experiência na função

ANEXO IV

MODELO DE PROPOSTA

[●], com sede na [●], pessoa coletiva com o n.º de identificação [●], matriculada na Conservatória do Registo Comercial de [●], sob o n.º [●], com o capital social de [●], no presente ato representada pelo seu Administrador / Procurador (*eliminar o que não interessa*) [●], com poderes para o ato;

Declara-se, sem reservas, que nos vinculamos aos seguintes atributos da proposta, pelo que propomos os seguintes preços unitários:

Preços	Valor a indicar pelo concorrente
Preço unitário por minuto – chamadas inbound	
Preço unitário por minuto – chamadas outbound	

Local, data
Assinatura

Nota:

A proposta de preço será apresentada da seguinte forma:

- 1.1. Com e sem IVA à taxa legal em vigor;
- 1.2. Em algarismos e por extenso;
- 1.3. Todos os valores apresentados na proposta são expressos em Euros (EUR) com duas casas decimais, pelo que qualquer valor que seja apresentado em desconformidade com esta regra será arredondado, por excesso ou por defeito, para o cêntimo mais próximo.

Anexo V

Modelo de declaração

1 - ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1) ... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), adjudicatário (a) no procedimento de ... (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2):

a) Não se encontra em estado de insolvência, em fase de liquidação, dissolução ou cessação de atividade, sujeita a qualquer meio preventivo de liquidação de patrimónios ou em qualquer situação análoga, nem tem o respetivo processo pendente;

b) Não foi objeto de aplicação de sanção administrativa por falta grave em matéria profissional (3) [ou os titulares dos seus órgãos sociais de administração, direção ou gerência não foram objeto de aplicação de sanção administrativa por falta grave em matéria profissional (4)] (5);

c) Não foi objeto de aplicação da sanção acessória prevista na alínea e) do n.º 1 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, na alínea b) do n.º 1 do art. 71º da Lei nº 19/2012, de 8 de maio e no n.º 1 do artigo 460.º do Código dos Contratos Públicos, durante o período de inabilidade fixado na decisão condenatória (6);

d) Não foi objeto de aplicação da sanção acessória prevista na alínea b) do n.º 2 do artigo 562.º do Código do Trabalho (7);

e) Não foi objeto de aplicação, há menos de dois anos, de sanção administrativa ou judicial pela utilização ao seu serviço de mão-de-obra legalmente sujeita ao pagamento de impostos e contribuições para a segurança social, não declarada nos termos das normas que imponham essa obrigação, em Portugal (ou no Estado de que é nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal) (8);

f) Não prestou, a qualquer título, direta ou indiretamente, assessoria ou apoio técnico na preparação e elaboração das peças do procedimento.

2 - O declarante junta em anexo [ou indica ... como endereço do sítio da Internet onde podem ser consultados (9)] os documentos comprovativos de que a sua representada (10) não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

3 - O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica a caducidade da adjudicação e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.^º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

... (local), ... (data), ... [assinatura (11)].

- (1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.
- (2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».
- (3) Indicar se, entretanto, ocorreu a respetiva reabilitação.
- (4) Indicar se, entretanto, ocorreu a respetiva reabilitação.
- (5) Declarar consoante o concorrente seja pessoa singular ou pessoa coletiva.
- (6) Indicar se, entretanto, decorreu o período de inabilidade fixado na decisão condenatória.
- (7) Indicar se, entretanto, decorreu o período de inabilidade fixado na decisão condenatória.
- (8) Declarar consoante a situação.
- (9) Acrescentar as informações necessárias à consulta, se for o caso.
- (10) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».
- (11) Nos termos do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 57.^º

ANEXO VI

MODELOS DE PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA/SEGURO-CAUÇÃO

GARANTIA BANCÁRIA/SEGURO CAUÇÃO N.º.....

Em nome e a pedido de _____ (*adjudicatário*), vem o(a) _____ (*instituição garante*), pelo presente documento, prestar, a favor de _____ (*entidade adjudicante beneficiária*), uma garantia bancária/seguro-caução (*eliminar o que não interessar*), até ao montante de _____ (*por algarismos e por extenso*), destinada(o) a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo(s) garantido(s) no âmbito do _____ (*identificação do procedimento*), nos termos dos n.ºs 6 e 8/7 e 8 (*eliminar o que não interessar*) do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde a 5% do preço contratual e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, logo que interpelado por simples notificação escrita por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros (*eliminar o que não interessar*) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objecções do(s) garantido(s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida até que seja expressamente autorizada a sua libertação pela entidade beneficiária, não podendo ser anulada ou alterada sem esse mesmo consentimento e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

[Data e assinatura do(s) representante(s) legal(ais)]



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



MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO BANCÁRIO

Euros _____ €

Vai _____ (*nome do adjudicatário*), com sede em _____ (*morada*), depositar na _____ (*sede, filial, agência ou delegação*) do Banco _____ a quantia de _____ (*por algarismos e por extenso*) em dinheiro/em títulos _____ (*eliminar o que não interessar*), como caução exigida para _____ (*identificação do procedimento*), nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos. Este depósito, sem reservas, fica à ordem de _____ (*entidade adjudicante*), a quem deve ser remetido o respectivo conhecimento.

[*Data e assinatura do(s) representante(s) legal(ais)*]

ANEXO VII

Modelo de declaração bancária

Procedimento de Concurso Limitado por Prévia Qualificação com publicação no Jornal Oficial da União Europeia, para a celebração de um contrato de Aquisição de Serviços de Contact Center para Clientes, da INCM, cujo anúncio foi publicado no Diário da República de ..., e no Jornal Oficial da União Europeia de... *(se aplicável)*.

... *(designação, número de identificação fiscal e sede)* *(adiante, instituição de crédito)*, neste acto representada por ... *(nome, número de documento de identificação e morada)*, na qualidade de ... *(qualidade em que declara: representante legal, procurador ou outra)*, com poderes para o acto, declara, para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 3 do artigo 179.º do Código dos Contratos Públicos e da eventual adjudicação da proposta que ... *(firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes)* *(adiante, candidato)* venha a apresentar no referido procedimento, o seguinte:

A instituição de crédito obriga-se, perante o candidato e ... *(designação, número de identificação fiscal e sede da entidade adjudicante)*, a pôr à disposição do candidato todos os meios financeiros previsivelmente necessários ao integral cumprimento das obrigações resultantes do contrato a celebrar no caso de a adjudicação recair sobre a proposta a apresentar;

Em cumprimento da obrigação prevista no número anterior, que vigora desde o início do prazo de vigência do contrato, a instituição de crédito atribui ao candidato uma linha de crédito que o habilita a sacar, para o efeito da execução do contrato, os referidos meios financeiros;

A emissão, a validade e a eficácia da presente declaração e a constituição, a modificação e a extinção, a qualquer título, das obrigações por ela constituídas, são integralmente disciplinadas pela legislação portuguesa aplicável.

... *(local)*, ... *(data)*, ... *(assinatura)*