

Águas do Porto E.M.
NIF: 507718666
Rua Barão de Nova Sintra, 285
Apartado 3504 | 4300-367 Porto
Tel: +351 22 519 08 00
Fax: +351 22 519 05 50
geral@aguasdoporto.pt
www.aguasdoporto.pt



Convite



Aquisição de Serviços de:

Contact Center em Outsourcing para o serviço comercial da Águas e Energia do Porto,
E.M.

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO N.º 34/20

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º **Entidade pública contratante**

CMPEAE - EMPRESA DE ÁGUAS E ENERGIA DO MUNICIPIO DO PORTO, E.M., abreviadamente denominada por Águas e Energia do Porto EM., sita na rua Barão de Nova Sintra, 285, Apartado 3504, 4306-901 Porto, Pessoa Coletiva 507718666, matriculada na Primeira Conservatória do Registo Comercial do Porto.

Artigo 2.º **Decisão de contratar**

Por deliberação do Conselho de Administração da Águas e Energia do Porto, EM, datada de 29/12/2020.

Artigo 3.º **Plataforma eletrónica**

1 – O procedimento decorre na plataforma eletrónica Acingov, em <https://www.acingov.pt/acingovprod/2/>, onde devem ser apresentados as propostas, submetidos os relatórios preliminar e final, solicitadas as pronúncias e pedidos de esclarecimento, e respetivos documentos de habilitação, assim como todas as notificações do procedimento, minuta e contrato.

2 – Todos os documentos que devam ser emitidos pelo concorrente, deverão ser assinados eletronicamente, com certificado válido, pelo mesmo ou por quem tenha poderes para o obrigar, devendo ser comprovada esta qualidade, ao abrigo da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

Artigo 4.º **Esclarecimentos e erros e omissões**

1 - Quaisquer esclarecimentos, e ou erros e omissões relativamente a Convite e ao Caderno de Encargos que o integra, deverão ser solicitados, no primeiro terço do prazo fixado para a apresentação de propostas, nos termos do artigo 50º do Código dos Contratos Públicos (CCP).

2 – As respostas aos pedidos de esclarecimento e listas de erros e omissões apresentados pelos interessados terão lugar até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, ou serão prestadas nos termos e com as consequências previstas no artigo 64.º do CCP.



3 – De acordo com a alínea a) do n.º 5 do Artigo 50 do Código de Contratos Públicos, compete ao júri do procedimento responder aos pedidos de esclarecimentos apresentados, desde que as referidas respostas não impliquem alterações às peças de procedimento.

4 – Compete ao órgão identificado no artigo 2.º do presente Convite responder a todas as demais situações não incluídas no número anterior.

5 – O prazo definido no n.º 2 do presente artigo pode ser alterado nas disposições particulares deste Convite, nos termos da alínea a) do n.º 5 do artigo 50.º do CCP.

Artigo 5.º **Modo de apresentação da proposta**

Os documentos são obrigatoriamente redigidos na língua portuguesa, e serão apresentados no original ou em cópia simples, conforme estabelecido no artigo 58.º do CCP. Porém, quando, pela sua própria natureza ou origem, estiveram redigidos noutra língua, e desde que essa exceção se encontre prevista no Artigo 12º do presente Convite.

Artigo 6.º **Documentos de habilitação do adjudicatário**

1 - O adjudicatário deverá apresentar os documentos de habilitação exigidos nas alíneas seguintes **no prazo de cinco dias úteis** a contar da data de notificação da adjudicação:

- a) Declaração emitida conforme o modelo a que se refere a alínea a), do número 1 do artigo 81º do CCP, de acordo com o Anexo II ao Código de Contratos Públicos;
- b) Documentos comprovativos em como não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do artigo 55.º do CCP:
 - i) Registo criminal para efeitos de contratação pública, da empresa, do(s) titular(es) dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência;
 - ii) Certidão da Conservatória do Registo Comercial (Código de acesso à Certidão Permanente);
 - iii) Declaração da situação regularizada relativamente às contribuições para a Segurança Social;
 - iv) Declaração da situação regularizada relativamente aos impostos perante o estado.
- c) Identificação (nome completo, n.º do cartão de cidadão) do (s) representante(s) que irá(ão) outorgar o contrato em nome da Empresa de acordo com o estabelecido na Certidão Permanente, devendo também, ser mencionado se o(s) representante(s) dispõe(m) de certificado válido para assinar digitalmente o contrato;



d) Documento comprovativo da titularidade das habilitações legalmente exigidas para a prestação de serviços objeto do presente contrato, de acordo com o estabelecido pelo Artigo 2.º da Portaria 372/2017.

e) Documentos constantes no **Artigo 16.º** do presente Convite.

2 – Quando se verificarem as situações previstas no número 1, do artigo 86.º do CCP, por facto que não seja imputável ao adjudicatário, será concedido o prazo adicional e no máximo de 5 dias, para apresentação dos documentos de habilitação, nos termos do número 3 do mesmo disposto legal.

3 – Os documentos de habilitação devem cumprir o estabelecido na Portaria 372/2017.

Artigo 7.º **Recurso ao Ajuste Direto/Consulta Prévia**

De acordo com o estabelecido na alínea q) do n.º 1 do art. 132.º do CCP, a Águas do Porto E.M. reserva-se no direito de recorrer ao tipo de procedimento de Ajuste Direto, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do art. 25.º ou na alínea a) do n.º 1 do art. 27.º, ou da consulta prévia, nos termos do disposto no art. 27.º - A.

Artigo 8.º **Garantia do cumprimento**

1 – Quando exigido pelo **Artigo 13º** do presente Convite, o adjudicatário deverá prestar caução, destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais que assume com essa celebração.

2 – A caução deve ser prestada por qualquer uma das formas previstas no artigo 90.º do CCP, no prazo de 10 dias úteis a contar da notificação prevista no número 2, do artigo 77.º do mesmo Código.

Artigo 9.º **Legislação aplicável**

1 - Para todas as matérias não expressamente reguladas relativas ao presente procedimento, observar-se-á o disposto no CCP e demais legislação aplicável.

2 – Nos termos do Regulamento UE 2016/679, de 27 de abril (RGPD) e demais legislação aplicável, os dados pessoais que tenham de ser recolhidos no âmbito do presente procedimento estão sujeitos à Política de Proteção de Dados Pessoais definida pela Águas do Porto E.M., que pode ser consultada em www.aquasdoporto.pt.



DISPOSIÇÕES PARTICULARES

Artigo 10.º **Objeto**

O presente procedimento, tem por objeto, a aquisição de serviços de “Contact Center em Outsourcing para o serviço comercial da Águas e Energia do Porto, E.M.”, nos termos e condições do Caderno de Encargos respetivo.

Artigo 11.º **Critério de adjudicação**

O critério de adjudicação será o da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade da melhor relação qualidade-preço, a aferir de acordo com o Anexo A.

Em caso de empate o critério de desempate será o preço mais baixo.

Artigo 12.º **Documentos da proposta**

A proposta a apresentar pelos concorrentes deverá conter os seguintes documentos:

- a) Documento Europeu Único de Contratação Pública nos termos do n.º 6 do artigo 57º do CCP;
- b) Proposta técnica: documento onde constem os seguintes elementos:
 - i) Plano de trabalhos, com a descrição da estratégia de abordagem;
 - ii) Memória descritiva e condições da prestação de serviços.
- c) Proposta financeira onde constem os preços unitários e globais da prestação de serviços, devendo mencionar-se expressamente que ao preço total acresce o IVA à taxa legal em vigor. O preço total será indicado em algarismos e por extenso, prevalecendo este último em caso de divergência.

Deve ser apresentado de acordo com a seguinte tabela:

	Unidade	Quantidade anual	Quantidade 3 anos	Preço unitário	Preço total anual (€)	Preço Total 3 anos (€)
Inbound	min	672.000	2.016.000			
Inbound - Agendamento	min	84.000	252.000			
Outbound	min	1.200	3.600			



Atendimento telefónico (sala de comando)	min	84.000	252.000			
BackOffice/FrontOffice Atendimento Geral	un	600	1.800			
FrontOffice Cobranças	un	1.200	3.600			
Total						

Os interessados podem apresentar descontos para condições de pagamento a 30 dias ou Pronto Pagamento, a contar da data de receção da fatura na Águas do Porto.

Devendo ser considerados os seguintes limites:

- 1.º Desconto financeiro a pronto pagamento (até ao máximo de 2%);
- 2.º Desconto financeiro para pagamento a 30 dias (até ao máximo de 1%).

d) Outros documentos que possam ser considerados relevantes para melhor avaliação da proposta.

Nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 146.º do CCP, conjugado com os n.º 1 e 2 do artigo 57 consideram-se excluídas as propostas que não sejam constituídas por todos os documentos exigidos.

Artigo 13.º **Garantia do cumprimento das obrigações contratuais**

- 1 – Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, o adjudicatário deve prestar uma caução no valor de 5% do preço proposto, ou de 10%, se o preço proposto for considerado preço anormalmente baixo.
- 2 – O adjudicatário deve, no prazo fixado na notificação, comprovar que prestou a caução.
- 3 – Caso o contrato a celebrar com o adjudicatário resulte num valor global inferior a 200.000 €, não será exigida a caução prevista neste artigo, sem prejuízo do disposto, a este respeito, no caderno de encargos do procedimento.
- 4 – Quando o contrato previr renovações, o valor da caução tem por referência o preço do seu período de vigência inicial e cada renovação deve ser condicionada à prestação de nova caução, que terá por referência o preço de cada um dos respetivos períodos de vigência.



Artigo 14.º **Propostas variantes**

Não serão admitidas a apresentação de propostas variantes.

Artigo 15.º **Data limite para a apresentação da proposta**

As propostas e os documentos que as acompanham devem ser apresentadas no prazo de 25 dias a contar da data de envio para publicação, do anúncio previsto no n.º 1 do artigo 130º.

Artigo 16.º **Documentos de habilitação especiais**

Apólice e recibo do seguro de acidentes de trabalho.

Artigo 17.º **Lotes**

Não aplicável.

Artigo 18.º **Preço anormalmente Baixo**

Não aplicável.

