REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL

Consulta Prévia

N.º 0024 - DGCP - 2021

"Aquisição de serviços de consultoria técnica para Implementação da Atividade 3: Inclusão dos diversos setores de Atividades da DGAE e da DGC e conclusão do desenvolvimento e concretização da Plataforma para Chat-Bot, já implementada no Projeto-Piloto"

Caderno de Encargos

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de consultoria técnica para implementação da Atividade 3: Inclusão dos diversos setores de atividade da DGAE e da DGC e conclusão do desenvolvimento e concretização da Plataforma para Chat-Bot já implementada no Projeto Piloto, de acordo com as especificações técnicas mencionadas no anexo A, que faz parte integrante do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços a realizar pela entidade adjudicatária serão prestados e executados por trabalho remoto, podendo eventualmente ocorrer deslocações físicas à Secretaria-Geral da Economia, sitas na Avenida da República n.º 79, 1069-218 em Lisboa, à Direção-Geral das Atividades Económicas, sitas na Avenida Visconde de Valmor n.º 72, 1069-041 Lisboa ou à Direção-Geral do Consumidor, sitas na Praça Duque de Saldanha, n.º 31-1º,2º,3º, 5, 1069-013 Lisboa, caso necessário, sem custos adicionais.

Cláusula 3.ª

Prazo de execução

O contrato a celebrar tem início no dia seguinte da assinatura do contrato e terá a duração máxima de 3 (três) meses, não podendo, em qualquer circunstância, exceder a data de 15 de junho de 2021, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Obrigações da entidade adjudicatária

1. A entidade adjudicatária obriga-se a executar o objeto do contrato nos termos das especificações técnicas constantes do anexo A do caderno de encargos que faz parte integrante do mesmo, de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Para além de cumprir com as especificações técnicas indicadas no referido anexo ao presente caderno de encargos, constituem ainda obrigações da entidade adjudicatária:

a) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários à execução do contrato de forma regular e contínua e com os níveis de qualidade de serviço adequados;

b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a execução dos serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;
c) Cumprir com as condições fixadas para a execução do contrato, agindo com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
d) Toda e qualquer alteração, no que respeita aos serviços contratados, carecem de uma aprovação prévia por parte da Direção Geral das Atividades Económicas.

Cláusula 5.ª

Preço base

1. O preço base (entendido como o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela aquisição dos serviços de que constitui objeto do presente procedimento), é fixado em 73.000,00€ (setenta e três mil euros), a que acresce a taxa legal de IVA em vigor.
2. A fixação do preço base tem como referência os valores médios de mercado para projetos similares.

Cláusula 6.ª

Preço Contratual e condições de pagamento

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 entidade adjudicatária o preço previsto, constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que não pode ultrapassar o preço base previamente estabelecido.
2. O valor referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à DGAE, incluindo as despesas de transporte.
3. A faturação será efetuada através de 2 pagamentos, de acordo com o seguinte escalonamento:

   - 30% do preço contratual, após a aceitação do desenho funcional, que deverá ocorrer no prazo de 20 a 30 dias após a assinatura do contrato.

   - 70% do preço contratual, com a aceitação do projeto, que deverá ocorrer no final do projeto, não podendo ultrapassar o dia 15 de junho de 2021.

4. Desde que devidamente emitidas as faturas serão pagas no prazo de 30 dias, após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.
5. As faturas serão emitidas em nome da DGAE – GAFME, com referência ao número de identificação fiscal e remetida por meio electrónico para o endereço de e-mail Faturacao.DSF@sgeconomia.gov.pt ou via CTT para a Av. da República, nº 79, 1069-218 Lisboa, Portugal.
6. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar à entidade adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando a entidade adjudicatária obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura será paga através de transferência bancária, após a verificação dos formalismos legais, em vigor, para o processamento das despesas públicas.
8. O atraso no pagamento das faturas confere à entidade adjudicatária o direito de exigir juros de mora, nos termos legais.

Cláusula 7.ª

Obrigações da Entidade Adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

a) Pagar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da receção da fatura, o preço do contrato em conformidade com a cláusula 6.ª do presente caderno de encargos;
b) Nomear um gestor de contrato, nos termos do nº 1 do artigo 290º-A do CCP, pela gestão do contrato, a celebrar ao abrigo do presente procedimento e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação.
c) Monitorizar a prestação de serviços, no que respeita às condições da prestação e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

Cláusula 8.ª

Sanções Contratuais

1. Pelo incumprimento das obrigações previstas no presente caderno de encargos, a entidade adjudicante pode exigir à entidade adjudicatária o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento e cujo valor poderá ser até 20% do preço contratual.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade adjudicatária e as consequências do incumprimento.
3. Os incumprimentos deverão ser denunciados por escrito no prazo máximo de 48 horas a contar do seu conhecimento, e dados a conhecer à entidade adjudicatária por fax, e-mail ou através de correio em carta registada com aviso de receção.

Cláusula 9.ª

Dados Pessoais

1. A entidade adjudicatária obriga-se a efetuar um tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais, nos termos do disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, cuja execução na ordem jurídica nacional é assegurada pela Lei nº 58/2019, de 08.08, no que respeita às regras relativas à proteção das pessoas singulares, no tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, que entrou em vigor em 25 de Maio de 2018.
2. Os dados pessoais devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, bem como ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário, devendo ser apagados, findo o tempo necessário para a finalidade para o qual foram recolhidos, apenas podendo ser comunicados/transmitidos à Direção Superior da entidade adjudicante.

Cláusula 10.ª

Gestor do Contrato

1. A entidade adjudicante designa a Diretora dos Serviços do Comércio, Serviços e Restauração, Clotilde Cavaco, gestor do presente contrato, coadjuvada pela DSSI/SGE que têm a função de acompanhar permanentemente a prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar.
2. O gestor do contrato deverá proceder nos termos do disposto no artigo 290.º - A do Código dos Contratos Públicos, de modo a aferir os níveis de desempenho da entidade adjudicatária, a execução financeira, técnica e material do presente contrato.
3. Em caso de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve o gestor comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

Cláusula 11.ª

Revisão dos preços

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 12.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

A subcontratação pela entidade adjudicatária e a cessão da sua posição contratual, depende da autorização prévia da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 13.ª

Patentes, Licenças e Marcas Registadas

1. São da responsabilidade da entidade adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes ou licenças e direitos de autor.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a entidade adjudicatária indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 14.ª

Outros encargos

Todas as despesas derivadas da prestação das cauções e seguros se a eles houver lugar, são da responsabilidade da entidade adjudicatária.

Cláusula 15.ª

Caução

Não há lugar à prestação de caução, nos termos do nº 2 do artigo 88º do CCP.

Cláusula 16.ª

Dever de sigilo

1. A entidade adjudicatária obriga-se a manter sigilo, sobre toda a informação de que venha a tomar conhecimento, por via direta ou indireta, no âmbito da prestação em causa e vincula-se a não utilizar essa informação para outros fins que não aqueles destinados direta e exclusivamente à execução do contrato.

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

Cláusula 17.ª

Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 18.ª

Notificações e comunicações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das partes, indicados no contrato a celebrar.
2. Qualquer alteração dos elementos de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 19.ª

Foro Competente

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

Cláusula 20.ª

Legislação Aplicável

Em tudo o que for omisso e que suscite dúvidas no presente caderno de encargos, reger-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável em razão da matéria.

Em anexo:
Anexo A – Especificações técnicas

ANEXO A
Especificações Técnicas

A. Enquadramento

O projeto "CHAT-BOT - Assistente Virtual" encontra-se previsto na Medida 232 - Atendimento aos Consumidores e às empresas mais simples, pertencente ao Programa SIMPLEX+ 2018. Entre as várias competências da DGAE encontra-se o desenvolvimento de políticas públicas do Comércio, Serviços e Restauração que permitam reforçar a criação de valor para a economia, cabendo-lhe contribuir para a melhoria do desenvolvimento das atividades económicas, garantir os prazos de resposta às solicitações dos operadores económicos, melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a satisfação dos destinatários dos serviços.

O projeto CHAT-BOT pretende dar resposta ao vasto conjunto de necessidades identificadas no diagnóstico. O CHAT-BOT é uma ferramenta de assistência virtual e o seu desenvolvimento envolverá uma estrutura de diálogo desenvolvida através de uma ferramenta de inteligência artificial. Deverá disponibilizar o atendimento e a informação 24 horas por dia e 7 dias por semana, permitindo atendimentos simultâneos e sem fila de espera aos agentes económicos, câmaras municipais, e demais *stakeholders* das atividades enquadradas pelo Regime Jurídico de Acesso e Exercício das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração, mercado interno de serviços bem como, posteriormente, sobre as restantes matérias da competência da DGAE e da DGC, por acesso através de computador/tablet e telemóvel.

Pretende-se que o CHAT-BOT reproduza um atendimento humano de excelência, mesmo quando os operadores económicos estão cientes de que há apenas um robot do outro lado da linha, satisfazendo-os com um atendimento de qualidade que os cative para privilegiarem a utilização desta forma de contacto para obtenção de informação (direcionando-os inclusive para o Balcão do Empreendedor). Pretende-se também o incremento da qualidade do serviço de atendimento, criando filtros inteligentes para disponibilização de informações relevantes. O CHAT-BOT deverá ser capaz de reconhecer o histórico de perguntas, interações e interesses dos operadores económicos para potenciar o volume e a agilidade do atendimento e executá-lo de forma simultânea, o que naturalmente melhorará, subsequentemente e de forma escalável, a qualidade do serviço.

Pretende-se que seja um contributo para resolver um importante desafio de qualquer organização no que respeita à manutenção dos seus funcionários motivados e dispostos

a alcançarem metas e cumprirem objetivos de excelência de serviço, bem como minimizar as tarefas repetitivas e libertando recursos humanos para tarefas de maior complexidade, e, simultaneamente evitar os transtornos operacionais causados pelas ausências desses funcionários (doença, férias, formação ou por mobilidade).

A calendarização do Projeto é a seguinte:

Nº de Atividade	Nº de Ordem	Reprogramação			
		Atividades	Data Início	Data Fim	Valor (€)
1	1	Levantamento dos requisitos funcionais e técnicos da plataforma - Projeto Piloto (Restauração)	15-03-2020	15-08-2020	*30.000,00*
2	2	Desenvolvimento e concretização da Plataforma com base no Projeto -Piloto	15-03-2020	15-08-2020	*90.000,00*
3	3	Levantamento dos requisitos funcionais e técnicos da plataforma para os restantes setores de atividades e conclusão do desenvolvimento e concretização da Plataforma	16-08-2020	16-03-2021	*90.000,00*
4	4	Operacionalização da Plataforma	17-03-2021	20-06-2021	*60.000,00*

Já se encontram realizadas as Atividades 1 e 2, pretendendo-se, no presente procedimento, contratar a Atividade 3.
Não se irá proceder, nesta fase, à contratação da Atividade 4, pois considera-se que a mesma poderá ser enquadrada nas Atividades 1, 2 e 3. Em qualquer dos casos, o projeto terminará em 20 de junho de 2021.

B. Objeto do contrato

Aquisição de serviços de consultoria técnica para implementação da Atividade 3: *Inclusão dos diversos setores de atividades da DGAE e da DGC e conclusão do desenvolvimento e concretização da Plataforma para Chat-Bot* já implementada no Projeto-Piloto de acordo com as seguintes especificações:

B.1 Objetivos

O projeto deve reproduzir os objetivos definidos para o CHATBOT:

- Disponibilizar o atendimento e a informação 24 horas por dia e 7 dias por semana, permitindo atendimentos simultâneos e sem fila de espera aos agentes económicos;
- Personalização das necessidades do organismo de acordo com as alterações necessárias por direção de serviço;
- Aumentar a qualidade do serviço de atendimento, esclarecendo as dúvidas dos operadores económicos;

- Reduzir os recursos humanos afetos ao serviço de atendimento em *front-office.*

B.2 Especificações técnicas

Atendendo à realização das Atividades 1 e 2 do presente Projeto, o desenvolvimento da Atividade 3 deverá ter subjacente que o Chat-Bot da DGAE usa uma tecnologia de open source fornecida via Google Cloud Platform (GCP).

A informação é trocada única e exclusivamente via Cloud, sem a necessidade de armazenar informação localmente. Os dados armazenados ou processados em GCP, por exemplo, via aplicação "Chat-Bot Center" ou "Chat-Bot Wigdet". Toda a informação depositada nos referidos serviços deve estar em conformidade com RGPD da responsabilidade da Google.

A localização geográfica dos dados armazenados, está no espaço europeu na região europe_west2 (londres).

B.2.1 Motor de conversação

Desenvolvimento de uma plataforma de Bots que deverá ser responsável por:

- Suporte aos agentes inteligentes de conversação (Chat-Bots);
- Machine Learning envolvido nas interações entre o utilizador final e o Bot;
- Suporte de diferentes línguas usadas nas interações e formalismos, estando a plataforma preparada para suportar multilingue;
- Plataforma preparada para suportar as diferentes áreas de negócio da DGAE e da DGC, que definirão a finalidade de cada Bot;
- Suportar flows de perguntas e resposta via base de dados.

B.2.2 Canais de Comunicação

A plataforma deverá suportar os seguintes canais de comunicação WebChat para sites institucionais e outros.

B.2.3 Plataforma de Administração

- O backoffice para a administração deverá ser de simples utilização e interagir com o GCP e a Dialogflow por cada área de negócio;
- Permitir configurar os textos envolvidos nas conversações com o Bot;
- Plataforma de KPIs em tempo real com capacidade para disponibilizar múltiplos KPIs;

- Gestão de operadores – A plataforma de administração deve permitir o acesso diferenciado por utilizadores conforme o papel no sistema (roles) definido para cada tipo de operador que identificará as funcionalidades autorizadas;
- Gestão de queues – Criação de queues segundo o que for pretendido;
- Associação de operadores a queues – um para muitos;
- Classificação da qualidade da conversação em tempo real que alimente o motor automático de handover da conversa para um operador;
- Possibilidade de pesquisa nas conversações (Por data, palavras chave, intenções, utilizador registado, operador);
- Possibilidade de fazer handover – De uma conversação de bot para uma queue a ser gerida por operadores (ou por outros bots no futuro);
- Handover automático – Por avaliação de qualidade da conversa. O nível será configurado na plataforma;
- Handover manual – Por interação de operador e associação a uma queue disponível;
- Hijack – Por ação de operador. Passagem da conversa para o controlo do operador;
- Suporte para 40 operadores;
- Integração com uma base knowledge disponibilizada pela DGAE em diferentes formatos (base de dados, ficheiro ou emails);
- Suporte a canal móvel, web e Whatsapp;
- Aperfeiçoamento do algoritmo de machine learning.