Aprovo o Caderno de Encargos,

Pedro Manuel Saraiva

Data: 05 / 03 / 2021

CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA

Ref.ª CPG-06-2021

"Aquisição de serviços no âmbito de um Estudo de Avaliação da Qualidade e Satisfação dos seus Clientes no âmbito do projeto "Estudo da Satisfação do Cliente IPQ (edições 2019 e 2020)""

Março - 2021

PARTE I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Procedimento

O procedimento adotado é a consulta prévia, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, atualizado com a redação do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, 31 de agosto, doravante designado por CCP, aplicando-se-lhe as disposições legais previstas nos artigos 112.º a 127.º do mesmo diploma legal.

Artigo 2.º - Objeto

O objeto do presente procedimento visa a Aquisição de serviços no âmbito de um Aquisição de serviços no âmbito de um Estudo de Avaliação da Qualidade e Satisfação dos seus Clientes no âmbito do projeto "Estudo da Satisfação do Cliente IPQ (edições 2019 e 2020)", de acordo com as especificações técnicas fixadas na Parte II – Especificações Técnicas, do presente caderno de encargos, bem como a definição das condições jurídicas, técnicas e económicas do contrato a celebrar.

Artigo 3.º - Forma e documentos contratuais

1. O contrato será celebrado por escrito.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões das peças de procedimento identificados pela entidade convidada, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos às peças de procedimento;
   c) O presente Caderno de Encargos e o Convite;
   d) A proposta do adjudicatário;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
   f) Outras peças do procedimento.
3. Além dos documentos indicados no número anterior, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável e não esteja em oposição com os documentos do contrato, as normas portuguesas e europeias, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, e as de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.

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 artigo 99.º e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º, ambos do CCP.

5. Havendo contradição entre os documentos que integram o contrato, nos termos do n.º 2 deste artigo, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

Artigo 4.º - Critério de Adjudicação

Nos termos do disposto no artigo 74.º do CCP, propõe-se superiormente que o critério de adjudicação seja o da proposta economicamente mais vantajosa na modalidade de melhor relação qualidade-preço.

Artigo 5.º - Preço Base

1. Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 47.º do CCP, o montante máximo que a Universidade Nova de Lisboa Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação Nova Information Management School (UNL – NOVA IMS), adiante designada por UNL – NOVA IMS se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, é fixado em 49.100,00€ (quarenta e nove mil e cem euros), correspondendo a 24.511,50€ (vinte e quatro mil e quinhentos e onze euros e cinquenta cêntimos) para a análise do ano de 2019 e de 24.588,50€ (vinte e quatro mil quinhentos e oitenta e oito euros e cinquenta cêntimos) para a análise do ano de 2020, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo todas as despesas do adjudicatário com o seu pessoal, nomeadamente salários, contribuições obrigatórias para a Segurança Social, seguros de acidentes de trabalho ou outros que se revelem necessários e todas as outras despesas sociais obrigatórias, as despesas de alojamento, alimentação e deslocação dos meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de equipamentos, meios materiais e produtos.

3. O valor fixado como preço base, fundamenta-se numa consulta preliminar ao mercado.

Artigo 6.º - Preço anormalmente baixo

A entidade adjudicante considera que uma proposta tem um preço ou custo anormalmente baixo quando o seu valor seja inferior a 35.000,00€ (trinta e cinco mil euros), montante pelo qual considera não se salvaguardar a boa execução do contrato por parte do adjudicatário.

Artigo 7.º Fundos disponíveis

De acordo com o estabelecido na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atualizada, diploma que aprova as regras aplicáveis à assunção de compromissos e aos pagamentos em atraso das entidades públicas, não haverá lugar à adjudicação do presente procedimento caso se verifique a inexistência de fundos disponíveis.

Artigo 8.º - Condições de pagamento

1. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o valor global constante da proposta adjudicada, incluindo o IVA à taxa legal em vigor, da seguinte forma:

a) Pagamento da totalidade do valor correspondente à análise do ano de 2019, após o final do respetivo trabalho executado;

b) Pagamento da totalidade do valor correspondente à análise do ano de 2020, após o final do respetivo trabalho executado.

2. A quantia devida pela entidade adjudicante deve ser paga no prazo de 30 dias após a receção da respetiva fatura.

3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, a fatura será paga através de transferência bancária para conta titulada pelo prestador de serviços, devendo este informar a entidade adjudicante com o envio da fatura, o respetivo IBAN.

Artigo 9.º - Duração

Propõe-se que o presente procedimento tenha início na data da sua adjudicação tendo duração máxima de 3 (três) meses.

Artigo 10.º - Obrigações do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o conhecimento, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.

2. Constituem ainda obrigações da entidade prestadora de serviços as demais definidas na Lei, no convite e no presente caderno de encargos.

Artigo 11.º - Patentes, licenças e marcas registadas

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

Artigo 12.º - Sigilo e confidencialidade

1. As partes outorgantes obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos previstos no objeto do contrato, e a tratar como confidenciais todos os documentos a que tenham acesso no âmbito do seu desenvolvimento, abrangendo esta obrigação os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que se encontrem envolvidos no fornecimento ou no procedimento ao qual o mesmo deu origem.
2. Exclui-se do âmbito do número anterior toda a informação gerada por força da execução do contrato, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que por força de disposição legal tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

Artigo 13.º - Caução

Não é exigível a prestação de caução, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Artigo 14.º - Penalidades contratuais

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, pode ser aplicada uma penalidade calculada de acordo com a seguinte fórmula: **P=(V/50)*A**, em que **P** corresponde ao montante da penalidade referente ao período em atraso, **V** é igual ao valor do preço contratual e **A** é o número de dias em atraso no fornecimento de parte ou do todo.
2. Os pagamentos das penalidades previstas no número anterior são sujeitos a descontos na fatura não liquidada.

Artigo 15.º - Subcontratação e Cessão da posição contratual

A subcontratação e a cessão da posição contratual regem-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação.

Artigo 16.º - Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. Podem constituir força maior se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagem, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins ou determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. Não constituem força maior, designadamente:
   a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
   b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
   e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor não devidas a sabotagem;
   g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
5. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
6. A força maior ou a ocorrência de casos fortuitos determinam a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento daquelas resultantes.

Artigo 17.º - Resolução do contrato por iniciativa do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pela entidade adjudicante especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, o adjudicatário tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações:

a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;

b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao adjudicante;

c) Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo adjudicante por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;

d) Exercício ilícito dos poderes tipificados no capítulo sobre conformação da relação contratual, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;

e) Incumprimento pela entidade adjudicante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.

2. No caso previsto na alínea a) do n.º 1, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do adjudicatário ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença.

3. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.

4. Nos casos previstos na alínea c) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao adjudicante, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se o adjudicante cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Artigo 18.º - Resolução sancionatória

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo adjudicatário especialmente previstas no contrato, a entidade adjudicante pode resolver o contrato a título sancionatório nos seguintes casos:

a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao adjudicatário;

b) Incumprimento, por parte do adjudicatário, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;

c) Oposição reiterada do adjudicatário ao exercício dos poderes de fiscalização da entidade adjudicante;

d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato;

e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP;

f) Incumprimento pelo adjudicatário de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;

g) O adjudicatário se apresente à insolvência ou esta seja declarada pelo tribunal.

2. O disposto no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação de contrato.

3. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo da entidade adjudicante poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário.

Artigo 19.º - Contagem dos prazos na fase de formação dos contratos

1. Os prazos referidos no CCP relativos aos procedimentos de formação de contratos contam-se nos termos do disposto no artigo 87.º do Código do Procedimento Administrativo e não lhes é aplicável, em caso algum, o disposto no artigo 88.º do mesmo Código.

2. Os prazos fixados para a apresentação das propostas são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.

Artigo 20.º - Contagem dos prazos na fase de execução dos contratos

1 - À contagem de prazos na fase de execução do contrato são aplicáveis as seguintes regras:

a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;

b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;

c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data, mas se no último mês não existir dia correspondente o prazo finda no último dia desse mês;

d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato que não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

2 - O disposto na alínea d) do número anterior também é aplicável aos prazos que terminem em férias judiciais se o ato sujeito a prazo tiver de ser praticado em juízo.

Artigo 21.º - Publicidade

O adjudicatário não pode fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou comunicação relacionada com o presente contrato, sem a prévia autorização da UNL – NOVA IMS.

Artigo 22.º - Notificações

1. As notificações entre as partes devem ser efetuadas com suficiente clareza, de modo a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.
2. Com exceção das situações em que o presente caderno de encargos exija uma formalidade especial, as notificações podem ser efetuadas pelos seguintes meios:
   a) Por correio eletrónico com aviso de entrega;
   b) Por telecópia (fax); e,
   c) Por carta registada com aviso de receção.
3. Salvo indicação em contrário, os atos administrativos inerentes à execução do contrato só produzem efeitos após notificação, nos termos previstos nos números anteriores.
4. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 23.º - Comunicações

1. As comunicações entre a entidade adjudicante e a entidade adjudicatária relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas pelos meios a que se refere o número 1 do artigo 468.º do CCP, na sua atual redação, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.
2. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do contrato, as partes devem identificar no mesmo as informações de contacto dos respetivos representantes, designadamente o endereço eletrónico, o número de telecópia e o endereço postal.

Artigo 24.º - Legislação aplicável e foro competente

1. Em tudo o que o presente Caderno de Encargos for omisso observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, atualizado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na sua redação atual, bem como o Código do Procedimento Administrativo e demais legislação aplicável e, em qualquer caso, sempre a Lei portuguesa.

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

3. As partes podem derrogar o disposto no número anterior por acordo escrito, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico.

Artigo 25.º - Prevalência

De acordo com o artigo 51.º do CCP, as normas constantes daquele diploma, relativas às fases de formação e de execução do contrato prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

PARTE II

Especificações dos serviços a prestar

Artigo 26.º - Especificações

O presente procedimento tem por objeto a Aquisição de serviços no âmbito de um Estudo de Avaliação da Qualidade e Satisfação dos seus Clientes no âmbito do projeto "Estudo da Satisfação do Cliente IPQ (edições 2019 e 2020)", de acordo com as Espeficações Técnicas:

Avaliação da Satisfação dos Clientes do IPQ (2019 e 2020)

1. Objetivos

O Instituto Português da Qualidade, adiante designado por IPQ, desde o ano de 2007, realiza anualmente o estudo de avaliação da qualidade apercebida e satisfação dos seus clientes. O IPQ pretende retomar a realização do referido estudo, com uma avaliação sobre o ano de 2019 e 2020, pelo que a NOVA IMS pretende subcontratar a realização destes estudos.

O estudo deverá, designadamente:

- Avaliar a qualidade percecionada pelos clientes do IPQ, nomeadamente no que diz respeito às seguintes áreas de atividade do IPQ:
    - Metrologia;
    - Normalização;
    - Informação, Desenvolvimento e Assuntos Europeus;
    - Equipamentos sob Pressão (ESP) e Cisternas.
- Fornecer uma análise dos clientes do IPQ no seu conjunto, permitindo igualmente uma análise independente e o benchmarking por segmentos relevantes de clientes e em particular pelos segmentos das diversas áreas;

- Permitir responder a questões ad-hoc, e em particular avaliar o impacto de ações realizadas pelo IPQ junto dos diversos segmentos dos seus clientes, bem como a identificação de segmentos alvo para a realização de tais ações;

- Poder aconselhar o IPQ sobre os pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista a satisfação e lealdade do cliente;

- Possibilitar a sua futura adaptação, tendo em vista uma eventual integração com um modelo de satisfação do colaborador;

- Permitir a integração dos resultados do projeto ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, assim como de outros indicadores de satisfação disponíveis e dos índices de satisfação do cliente, a nível Internacional.

2. Metodologia

O estudo de avaliação da qualidade apercebida e satisfação dos clientes do IPQ incide sobre o conjunto dos clientes de três áreas de atividade, assim distribuídos:

- Área de Metrologia
    - Laboratórios clientes
    - Organismos de Verificação Metrológica (OVM) / Organismos Gestores de Comissão Técnica (OGCT)
- Área da Normalização
    - Organismos de Normalização Setorial (ONS)
    - Compradores de Normas
    - Correspondentes
- Área da Informação, Desenvolvimento e Assuntos Europeus
    - Clientes do "Questionar"
    - Website
    - Subscritores da Newsletter "Espaço Q"
- Clientes de Licenciamento de Equipamentos sob Pressão (ESP) e Cisternas.

O estudo do segmento "Website" será efetuado conjuntamente com os restantes segmentos, dependendo do cliente que está a ser inquirido.

Na recolha de dados, deverá ser considerada a seguinte informação por segmento:

Segmento	Amostra	Método de entrevista	Duração da entrevista
Área de Metrologia			
Laboratórios Clientes	censos	Online	15 minutos
OVM	censos	Online	15 minutos
Normalização			
Correspondentes	censos	Online	15 minutos
Compradores de Normas	200	Telefónica	15 minutos
ONS / OGCT	censos	Online	15 minutos
Informação, Desenvolvimento e Assuntos Europeus			
Clientes do "Questionar"	censos	Online	15 minutos
Website			
Subscritores de Newsletter "Espaço Q"	censos	Online	15 minutos
Clientes de Licenciamento ESP e Cisternas	censos	Online	15 minutos

Será disponibilizada a base de contactos da população, para cada um dos anos, devendo ser garantida a aleatoriedade da seleção dos elementos da amostra dos Compradores de Normas.

Os dados recolhidos deverão ser objeto de tratamento estatístico, mediante a aplicação do modelo de equações estruturais (abordagem SEM) para estimação do modelo de satisfação e lealdade do cliente e de técnicas de análise descritiva dos resultados, podendo ser incluídas outras análises consideradas relevantes para a exploração e interpretação dos dados.

Deverá ser entregue um relatório autónomo para cada ano de análise.