

Assinado por : **MARIA MADALENA COELHO DA
ROCHA DA SILVA MARTINS**
Num. de Identificação: B113266135

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO N.º ADENE_CLPQ_017_2021_GAG

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL AO PÚBLICO EM GERAL,
ASSOCIADOS À ATIVIDADE DA ADENE - AGÊNCIA PARA A ENERGIA (ADENE) AO
OPERADOR LOGÍSTICO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR (OLMC) E A OUTRAS
ESTRUTURAS NA ÁREA DA ENERGIA**

PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

ARTIGO 164.º DO CÓDIGO DOS CONTRATOS PÚBLICOS

(APROVADO PELO DECRETO-LEI N.º 18/2008, DE 29 DE JANEIRO, NA REDAÇÃO DADA PELO
DECRETO-LEI N.º 111-B/2017, DE 31 DE AGOSTO)

2021

Artigo 1.º

Identificação e objeto do Concurso

O presente concurso limitado por prévia qualificação com publicidade internacional, tramitado nos termos dos artigos 162.º a 192.º do Código dos Contratos Públicos¹, doravante designado por CCP, tem por objeto a aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da ADENE - Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da Energia.

Artigo 2.º

Entidade adjudicante

A entidade adjudicante é a ADENE – Agência para a Energia, com sede na Avenida 5 de Outubro, n.º 208, 2.º andar, em Lisboa (doravante referida como “ADENE”).

Artigo 3.º

Decisão de contratar

A decisão de contratar foi tomada pelo Conselho de Administração da ADENE, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º do CCP, por deliberação de 17 de maio de 2021, no uso de competência própria.

Artigo 4.º

Consulta e fornecimento das peças do procedimento

As peças do procedimento foram integralmente disponibilizadas, para consulta e *download*, na plataforma eletrónica *AcinGov*, com o endereço <https://www.acingov.pt> (doravante, a “plataforma eletrónica”) a partir da data de publicação do respetivo anúncio no *Diário da República*.

¹ Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto.

Artigo 5.º

Júri

1. A entidade que conduz o procedimento é um Júri composto por três membros efetivos, um dos quais preside, e dois suplentes, designados pelo Conselho de Administração da ADENE, entrando em funções no primeiro dia útil após envio do anúncio do concurso para publicação.
2. As deliberações do Júri são aprovadas por maioria dos votos e são sempre fundamentadas, não sendo admitida a abstenção.
3. Nas deliberações em que haja voto de vencido de algum membro do Júri, deve mencionar-se em ata essa circunstância, devendo o membro em questão nela fazer exarar as razões da sua discordância.
4. O Júri pode designar um secretário de entre os trabalhadores da ADENE.
5. O Júri pode, desde que previamente autorizado pelo Conselho de Administração da ADENE, ser assessorado por pessoas ou entidades tecnicamente qualificadas em relação a qualquer aspeto que possa relevar no âmbito do presente procedimento, sem que, no entanto, essas pessoas ou entidades tenham direito a voto.
6. Com exceção da decisão de qualificação, da decisão de adjudicação e do previsto no n.º 6 do Artigo 6.º, compete ao Júri praticar todos os atos e realizar todas as diligências relacionadas com o presente procedimento, nomeadamente prestação de esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento, a apreciação das candidaturas e das propostas, a avaliação das candidaturas e das propostas, a elaboração dos respetivos relatórios de análise e a realização da audiência prévia dos interessados.

Artigo 6.º

Esclarecimentos, erros e omissões e retificações

1. Os interessados podem solicitar, por escrito, esclarecimentos relativos à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento até ao termo do primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das candidaturas.

2. Os candidatos podem solicitar, por escrito, esclarecimentos relativos à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento até ao termo do primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, e, no mesmo prazo, devem apresentar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e as omissões do caderno de encargos, por si detetados.
3. Os pedidos de esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento devem ser dirigidos ao Júri e submetidos na plataforma eletrónica.
4. As listas de erros e omissões devem ser apresentadas ao Conselho de Administração da ADENE através da plataforma eletrónica.
5. Os esclarecimentos solicitados devem ser prestados pelo Júri e o Conselho de Administração da ADENE deve pronunciar-se sobre as listas de erros e omissões do caderno de encargos identificados pelos interessados, por escrito, até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das candidaturas ou até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação de propostas, conforme aplicável.
6. O Conselho de Administração da ADENE pode também, por iniciativa própria, proceder à retificação de erros ou omissões das peças do procedimento, nos termos e nos prazos previstos no n.º 5.
7. Os esclarecimentos, as respostas às listas de erros e omissões do caderno de encargos, bem como as retificações às peças do procedimento, são disponibilizados na plataforma eletrónica e juntos às peças do procedimento, sendo todos os interessados e/ou candidatos, conforme aplicável, imediatamente notificados desse facto.
8. Os esclarecimentos, as respostas às listas de erros e omissões e as retificações passam a fazer parte integrante dos documentos do presente procedimento e prevalecem sobre estes em caso de divergência.
9. Havendo lugar à prorrogação do prazo de apresentação das candidaturas ou do prazo de apresentação das propostas, a mesma aproveita a todos os interessados ou a todos os candidatos, respetivamente.

FASE DA APRESENTAÇÃO DAS CANDIDATURAS E DA QUALIFICAÇÃO DOS CANDIDATOS

Artigo 7.º

Candidatos

Podem participar como candidatos no presente procedimento quaisquer entidades, pessoas singulares ou coletivas, que não se encontrem em qualquer das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 8.º

Agrupamentos

1. Podem ser candidatos agrupamentos de pessoas singulares ou coletivas, qualquer que seja a atividade por elas exercida, sem que entre as mesmas exista qualquer modalidade jurídica de associação.
2. Os membros de um agrupamento candidato não podem ser candidatos no mesmo procedimento, nem integrar outro agrupamento candidato.
3. Todos os membros de um agrupamento candidato são solidariamente responsáveis, perante a entidade adjudicante, pela manutenção da candidatura.
4. Em caso de adjudicação, todos os membros do agrupamento concorrente, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do contrato, numa das modalidades jurídicas de associação legalmente admitidas a qual deve prever a responsabilidade solidária de todos os membros do agrupamento perante a Entidade Adjudicante e perante a pessoa coletiva para o efeito criada, se for o caso, pelo cumprimento das obrigações em sede de execução do contrato.

Artigo 9.º

Prazo para a apresentação das candidaturas

1. As candidaturas devem ser apresentadas na plataforma eletrónica até às 23:59 horas do 30.º dia a contar da data de envio de anúncio para publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

2. O prazo fixado para a apresentação das candidaturas é contínuo, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.

Artigo 10.º

Modelo de Qualificação e Requisitos Mínimos de Capacidade Técnica e Financeira

1. O modelo de qualificação adotado no presente procedimento é o modelo simples, nos termos do artigo 179.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Os candidatos devem cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica e financeira indicados no Anexo I do Programa do Procedimento.

Artigo 11.º

Documentos da candidatura

1. A candidatura é constituída pelos seguintes documentos, a cujo teor o candidato se vincula:
 - a) Documento Europeu Único de Contratação Pública ("DEUCP"), aprovado pelo Regulamento de Execução (UE) 2016/7 da Comissão, de 5 de janeiro de 2016, preenchido através do endereço eletrónico <http://www.base.gov.pt/deucp/filter?lang=pt>, sob pena de exclusão da candidatura;
 - b) Lista de contratos anteriores bem como as respetivas declarações abonatórias, emitidas pelas entidades cocontratantes com quem o candidato tenha celebrado os contratos, elaboradas de acordo com os modelos constantes dos Anexo II e III, respetivamente, do presente programa de procedimento, tendo em vista comprovar o requisito mínimo de capacidade técnica previsto no ponto 1.1 do Anexo I do programa do concurso;
 - c) Apresentação de notas curriculares elaboradas nos termos do modelo constante do Anexo IV e respetivos certificados de habilitações literárias dos elementos que integram a equipa que atestem o cumprimento dos

requisitos mínimos de capacidade técnica previstos no ponto 1.2. do Anexo I do presente programa de procedimento);

- d) Documentos comprovativos de que o candidato detém a certificação ISO 9001:2015 de Qualidade para prova do cumprimento do requisito mínimo de capacidade técnica previsto no ponto 1.3. do Anexo I do presente programa de procedimento;
 - e) Declaração do candidato sobre a sua Capacidade Financeira elaborada em conformidade com o modelo constante do Anexo V do presente Programa do Procedimento para prova do cumprimento dos requisitos mínimos de capacidade financeira relativos ao Candidato elencados nos pontos 2.1, 2.2 e 2.3 do Anexo I do presente programa de procedimento;
 - f) Informação Empresarial Simplificada (IES) ou documento equivalente relativa aos três últimos exercícios findos para verificação da informação constante da declaração a que se refere a alínea anterior.
2. No caso de o candidato revestir a forma de agrupamento devem ser apresentados os seguintes documentos:
- a) Declaração em que se especifique a composição do agrupamento, com indicação da percentagem de participação de cada entidade;
 - b) No caso de designação de um representante comum do agrupamento para praticar todos os atos no âmbito do presente Programa do Procedimento, os instrumentos de mandato devidamente emitidos por cada um dos seus membros.
3. No caso de o candidato ser um agrupamento, considera-se que preenche os requisitos mínimos de capacidade financeira e de capacidade técnica, desde que, relativamente a cada requisito, algum dos membros que o integram os preencham individualmente.
4. Quando, para efeitos do preenchimento dos requisitos mínimos de capacidade técnica, o candidato recorra a terceiros, independentemente do vínculo que com eles estabeleça, nomeadamente o de subcontratação, a respetiva candidatura deve ser ainda constituída por uma declaração através da qual estes se comprometam, incondicionalmente, a realizar as prestações contratuais para as quais é exigida essa capacidade, devendo, ainda, apresentar o respetivo

Documento Europeu Único de Contratação Pública ("DEUCP") separado com as informações exigidas nas secções A e B da parte II e na parte III de cada uma das entidades envolvidas, devidamente preenchidos e assinados por essas mesmas entidades.

5. Os documentos que constituem a candidatura, devem ser redigidos em língua portuguesa.

Artigo 12.º

Modo de apresentação das candidaturas

1. Os documentos que constituem as candidaturas são apresentados diretamente na plataforma eletrónica, devendo os interessados observar o disposto na Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.
2. A receção das candidaturas é registada, com referência às respetivas data e hora, sendo entregue aos candidatos um recibo eletrónico comprovativo da receção.

Artigo 13.º

Lista dos candidatos e consulta das candidaturas apresentadas

1. No dia imediato ao termo do prazo fixado para a apresentação das candidaturas, o júri procede à publicação da lista de candidatos na plataforma eletrónica, aplicando-se o disposto no artigo 177.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Aos candidatos incluídos na lista é facultada a consulta, diretamente na plataforma eletrónica, de todas as candidaturas apresentadas.

Artigo 14.º

Critério de qualificação

São qualificados todos os candidatos que preencham a totalidade dos requisitos de capacidade financeira e de capacidade técnica enunciados no Anexo I do Programa do Procedimento.

Artigo 15.º

Esclarecimentos e suprimimento sobre as candidaturas

1. O Júri pode pedir aos candidatos quaisquer esclarecimentos sobre as candidaturas apresentadas que considere necessários para efeitos da análise das mesmas.
2. Os candidatos obrigam-se a prestar os esclarecimentos solicitados no prazo que lhes seja fixado pelo Júri.
3. Os esclarecimentos prestados pelos candidatos fazem parte integrante da respetiva candidatura, desde que não contrariem os elementos constantes dos documentos que a constituem ou não visem suprir omissões que determinem a sua exclusão.
4. O Júri deve solicitar aos candidatos que, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, procedam ao suprimimento das irregularidades das suas candidaturas causadas por preterição de formalidades não essenciais e que careçam de suprimimento, incluindo a apresentação de documentos que se limitem a comprovar factos ou qualidades anteriores à data de apresentação da candidatura, e desde que tal suprimimento não afete a concorrência e a igualdade de tratamento.
5. O Júri procede à retificação oficiosa de erros de escrita ou de cálculo contidos nas candidaturas, desde que seja evidente para qualquer destinatário a existência do erro e os termos em que o mesmo deve ser corrigido.
6. Os pedidos do Júri formulados nos termos dos n.ºs 1 e 4, bem como as respetivas respostas, devem ser disponibilizados em plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante, devendo todos os candidatos ser imediatamente notificados desse facto.

Artigo 16.º

Decisão de qualificação

1. O Relatório Preliminar da fase de qualificação é comunicado aos candidatos, mediante notificação a realizar na plataforma eletrónica identificada no Artigo 4.º.
2. Elaborado o Relatório Preliminar da fase de qualificação referido no número anterior, o júri envia-o a todos os candidatos para que, querendo, se pronunciem por escrito através da plataforma, no prazo que para o efeito lhes for fixado, não podendo o mesmo ser inferior a 5 (cinco) dias úteis.
3. A decisão de qualificação é comunicada a todos os candidatos, mediante notificação a realizar na plataforma eletrónica, com a junção do Relatório Final da fase de qualificação.
4. Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 187.º do Código dos Contratos Públicos, fixa-se em 90 (noventa) dias o prazo máximo para a comunicação da decisão de qualificação, contados a partir do termo do prazo fixado para a apresentação das candidaturas.

FASE DA APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS E DA ADJUDICAÇÃO

Artigo 17.º

Convite

Com a notificação da decisão de qualificação, a ADENE envia aos candidatos qualificados um convite à apresentação de propostas.

Artigo 18.º

Prazo para a apresentação das propostas

1. As propostas devem ser apresentadas até às 23:59 horas do 30.º dia após o envio do convite referido no Artigo 17.º, através da plataforma eletrónica.

2. O prazo fixado para a apresentação das propostas é contínuo, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.

Artigo 19.º

Documentos da proposta

1. A proposta é constituída, obrigatoriamente, pelos seguintes documentos, a cujo teor o concorrente se vincula:
 - a) Documento Europeu Único de Contratação Pública ("DEUCP"), aprovado pelo Regulamento de Execução (UE) 2016/7 da Comissão, de 5 de janeiro de 2016, preenchido através do endereço eletrónico <http://www.base.gov.pt/deucp/filter?lang=pt>, sob pena de exclusão da candidatura;
 - b) Proposta Técnica de prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, que deverá responder a todos os pontos constantes do Anexo VI, e respetiva Ficha Resumo de Atributos da Proposta elaborada nos termos do Anexo VII, ambos do presente programa de procedimento;
 - c) Inclusão de informação que evidencie a estrutura de gestão do prestador de serviços, bem como a estrutura de gestão a aplicar nesta operação.
 - d) Proposta de modelo de acompanhamento regular conjunto da operação.
 - e) Política de contratação a adotar para assistentes e supervisor (tipo de contrato: efetivo, temporário, contrato a termo).
 - f) Apresentação do curriculum da Equipa de Instalação da operação, onde constem os seguintes aspetos:
 - i. Função atual;
 - ii. Formação Académica/Profissional;
 - iii. Formação específica para a função;
 - iv. Percentagem de alocação ao projeto

- g) Modelo tecnológico a adotar para prestar o serviço no modelo de “*full outsourcing*” o qual deve respeitar as especificações previstas no Anexo I do Caderno de Encargos, designadamente, no seu ponto 9.
 - h) Documento com a indicação expressa do gestor do Contrato, em conformidade com o disposto na alínea g) do n.º 1 da Cláusula 4.ª do Caderno de Encargos
 - i) Lista de preços unitários elaborada em conformidade com o modelo contante do anexo VIII do presente programa de procedimento.
- 2. Integram também a proposta quaisquer outros documentos que o concorrente apresente por os considerar indispensáveis à explicação dos atributos da proposta, de acordo com os quais se dispõe a contratar.
 - 3. Quando a proposta seja apresentada por um agrupamento concorrente, todos os documentos referidos nos n.ºs 1 e 2 devem ser assinados pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos à proposta os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, devem ser assinados por todos os seus membros ou respetivos representantes.
 - 4. Os documentos que constituem a proposta, devem ser redigidos em língua portuguesa.

Artigo 20.º

Propostas variantes

Não é admitida a apresentação de propostas variantes.

Artigo 21.º

Modo de apresentação das propostas

- 1. Os documentos que constituem as propostas são apresentados diretamente na plataforma eletrónica, devendo os interessados observar o disposto na Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

2. A receção das propostas é registada, com referência às respetivas data e hora, sendo entregue aos concorrentes um recibo eletrónico comprovativo da receção.

Artigo 22.º

Lista dos concorrentes e consulta das propostas apresentadas

1. No dia imediato ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, o júri procede à publicação da lista de concorrentes na plataforma eletrónica, aplicando-se o disposto no artigo 138.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Aos concorrentes incluídos na lista é facultada a consulta, diretamente na plataforma eletrónica, de todas as propostas apresentadas.

Artigo 23.º

Prazo da obrigação de manutenção das propostas

Os concorrentes são obrigados a manter as respetivas propostas pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data do termo do prazo fixado para a apresentação das propostas.

Artigo 24.º

Leilão eletrónico

Não há lugar a leilão eletrónico.

Artigo 25.º

Critério de adjudicação e critério de desempate

1. A adjudicação será efetuada de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, em conformidade com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do Código dos Contratos Públicos, determinada pela modalidade de avaliação qualidade-preço, de acordo com a fórmula de

classificação final abaixo referida, através da Pontuação Final (PF) mais elevada.

$$PF = (PVTP \times 70\%) + (PP\textcircled{c} \times 30\%)$$

Em que:

PF = Pontuação Final

PVTP = Pontuação no fator Valia Técnica da Proposta (70%)

PP $\textcircled{c}$ = Pontuação no Fator Preço (30%)

2. Em caso de empate, será adjudicada a proposta selecionada na sequência de sorteio em termos a definir e a comunicar aos concorrentes.

Artigo 26.º

Modelo de avaliação das propostas

As propostas serão hierarquizadas por ordem decrescente de mérito, em função dos fatores que densificam o critério de adjudicação previsto no Artigo 25.º, da escala de pontuação de cada fator e dos coeficientes de ponderação seguintes:

A. Fator: Valia Técnica da Proposta (VTP): 70%

B. Fator: Preço (P $\textcircled{c}$): 30%

A. A pontuação no fator VTP resulta da multiplicação dos pontos obtidos segundo a matriz de pontuação abaixo pelo coeficiente de ponderação.

Descritor	Pontuação	
Descrição dos processos de recrutamento	Apresenta descritivo =5	Não apresenta descritivo = 0
Remuneração Assistentes	>=€750 = 10; >= €700 = 5; < €700 = 0	
Existência de sistema de incentivos	Sim = 5	Não = 0

Descritor	Pontuação	
Experiência dos assistentes nas áreas de Energia e/ou Gás:	Pelo menos um = 5	Nenhum = 0
Prazos máximos para incorporação de recursos adicionais (sem formação)	<= 2 dias úteis = 10; <= 4 dias úteis = 5; >4 dias úteis = 0	
Prazo máximo para redução de recursos	<=2 dias úteis = 10 ; < =4 dias úteis = 5 ; > 4 dias úteis = 0	
Permite audição <i>online das chamadas</i>	Sim = 5	Não = 0
Permite gestão de inquéritos regulares por <i>mail</i>	Sim = 5	Não = 0
Permite aferição de NPS e Satisfação de Clientes	Sim = 5	Não = 0
Permite <i>call back</i> em espera ou fora de horas, feriados.	Sim = 5	Não = 0
Permite implementar Chatbot	Sim=5; Não = 0	
Tempo de Implementação do projeto	<=2 semanas = 10; <=4 semanas = 5; > 4 semanas = 0	
Disponibilidade da plataforma de atendimento	Disponibilidade <99,95% = 0 >= 99,95% = 2,5; >= 99,99% =5	
<i>Uptime</i> em caso de falha	<= 2 horas = 5; <=1hora = 10	
Permite disponibilizar número(s) de telefone adicionais.	Sim = 5	Não = 0

B. A pontuação no Fator P_c obtido pela seguinte fórmula:

$$P_c = [(P_B - P_i)/P_B] \times 100$$

Em que:

P - Pontuação da proposta em análise.

PB – Preço base do procedimento.

Pi – Preço da proposta em avaliação.

A pontuação final do critério de adjudicação será arredondada até à segunda casa decimal.

Artigo 27.º

Preço anormalmente baixo

Considera-se que o preço total resultante da proposta apresentada é anormalmente baixo quando se verificar um desvio percentual em relação à média dos preços das propostas a admitir. Fixa-se esse desvio em 25 (vinte cinco) por cento.

Artigo 28.º

Esclarecimentos e suprimentos sobre as propostas

1. O Júri pode pedir aos concorrentes quaisquer esclarecimentos sobre as propostas apresentadas que considere necessários para efeitos da análise e da avaliação das mesmas.
2. Os concorrentes obrigam-se a prestar os esclarecimentos solicitados no prazo que lhes seja fixado pelo Júri.
3. Os esclarecimentos prestados pelos concorrentes fazem parte integrante da respetiva proposta, desde que não contrariem os elementos constantes dos documentos que a constituem, não alterem ou completem os respetivos atributos, nem visem suprir omissões que determinem a sua exclusão.
4. O Júri deve solicitar aos concorrentes que, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, procedam ao suprimento das irregularidades das suas propostas causadas por preterição de formalidades não essenciais e que careçam de suprimento, incluindo a apresentação de documentos que se limitem a comprovar factos ou

qualidades anteriores à data de apresentação da proposta, e desde que tal suprimimento não afete a concorrência e a igualdade de tratamento.

5. O Júri procede à retificação oficiosa de erros de escrita ou de cálculo contidos nas propostas, desde que seja evidente para qualquer destinatário a existência do erro e os termos em que o mesmo deve ser corrigido.
6. Os pedidos do Júri formulados nos termos dos n.ºs 1 e 4, bem como as respetivas respostas, devem ser disponibilizados em plataforma eletrónica utilizada pela entidade adjudicante, devendo todos os concorrentes ser imediatamente notificados desse facto.

Artigo 29.º

Relatório preliminar

1. Após a análise das propostas e a aplicação do critério de adjudicação, em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 70.º do Código dos Contratos Públicos, o Júri elabora fundamentadamente um relatório preliminar de análise e avaliação das propostas (doravante, o “relatório preliminar”), no qual propõe a ordenação das propostas.
2. No relatório preliminar referido no número anterior, o Júri propõe também, fundamentadamente, a exclusão das propostas no caso de se verificar qualquer das situações previstas no n.º 2 do artigo 146.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Do relatório preliminar consta ainda a referência aos esclarecimentos prestados pelos concorrentes nos termos previstos no Artigo 28.º.

Artigo 30.º

Audiência prévia

Elaborado o relatório preliminar referido no Artigo 29.º, o Júri envia-o a todos os concorrentes para que se pronunciem, por escrito, sobre o mesmo em prazo não inferior a 5 (cinco) dias (úteis), ao abrigo do direito de audiência prévia.

Artigo 31.º

Relatório final

1. Cumprido o disposto no Artigo 30.º, o Júri elabora um relatório final de análise e avaliação das propostas (doravante, o “relatório final”) fundamentado, no qual pondera as observações dos concorrentes efetuadas ao abrigo do direito de audiência prévia, mantendo ou modificando o teor e as conclusões do relatório preliminar, podendo ainda propor a exclusão de qualquer proposta se verificar, nesta fase, a ocorrência de quaisquer motivos de exclusão.
2. No caso previsto na parte final do número anterior, bem como quando do relatório final resulte uma alteração da ordenação das propostas constante do relatório preliminar, o Júri procede a nova audiência prévia, nos termos previstos no Artigo 30.º, sendo subsequentemente aplicável o disposto no número anterior.
3. O relatório final, juntamente com os demais documentos que compõem o processo do presente procedimento, é enviado pelo Júri ao Conselho de Administração da ADENE, na qualidade de órgão competente para a decisão de contratar, para efeitos de adjudicação.

Artigo 32.º

Adjudicação

1. A decisão de adjudicação é notificada pela entidade adjudicante, em simultâneo, a todos os concorrentes, acompanhada do relatório final de análise e avaliação das propostas.
2. Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, a entidade adjudicante notifica o adjudicatário para, no prazo de 10 (dez) dias úteis:
 - a) Apresentar os documentos de habilitação exigidos no Artigo 33.º;
 - b) Prestar a caução exigida no Artigo 34.º, devendo comprovar essa prestação junto da entidade adjudicante no dia imediatamente subsequente;

- c) Confirmar os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada, se aplicável;
 - d) Se pronunciar sobre a minuta de contrato, quando este for reduzido a escrito;
 - e) Confirmar no prazo para o efeito fixado, se for o caso, a constituição da sociedade comercial, de acordo com os requisitos fixados nas peças do procedimento e os termos da proposta adjudicada.
3. A ADENE reserva-se o direito de não adjudicar caso não se verifiquem os pressupostos financeiros da decisão de contratar, designadamente, mas sem exclusão de outros, os relativos à obtenção das necessárias autorizações para assunção de compromissos plurianuais.

Artigo 33.º

Habilitação

1. Em caso de adjudicação, o adjudicatário deve apresentar os documentos de habilitação previstos no n.º 1 do artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos, no prazo fixado no n.º 3 do Artigo 32.º, na plataforma eletrónica, sendo observado o disposto na Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro:
- a) Documento comprovativo de situação contributiva regularizada junto da Segurança Social portuguesa, emitido pelo Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social ou, se for o caso, certificado equivalente emitido pela autoridade competente do Estado de que a empresa seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 83.º-A do Código dos Contratos Públicos, para comprovação negativa das situações previstas nas alíneas a) e d) do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;
 - b) Declaração comprovativa de situação tributária regularizada, emitida pela repartição de finanças do domicílio ou sede do contribuinte em Portugal ou, se for o caso, certificado equivalente emitido pela autoridade competente do Estado de que a empresa seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal, em conformidade com o disposto no n.º

2 do artigo 83.º-A do Código dos Contratos Públicos, para comprovação negativa das situações previstas nas alíneas a) e e) do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;

c) Certificados do registo criminal da empresa e dos titulares dos respetivos órgãos sociais de administração, direção ou gerência da empresa emitidos pela autoridade competente, ou, na sua falta, documento(s) equivalente, em conformidade com o disposto nos n.ºs 1 e 3 do artigo 83.º-A do Código dos Contratos Públicos, para comprovação negativa das situações previstas nas alíneas b) e h) do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

2. O adjudicatário deve apresentar reprodução dos documentos de habilitação referidos no número anterior através da plataforma eletrónica, ou, no caso de esta se encontrar indisponível, através de correio eletrónico, para o endereço compras@adene.pt.
3. A apresentação dos documentos de habilitação pode ser substituída por indicação do endereço do sítio na *Internet* onde aqueles documentos possam ser consultados, bem como da informação necessária à respetiva consulta, nos casos e nos termos previstos no n.º 2 do artigo 5.º da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro.
4. A entidade adjudicante pode sempre exigir ao adjudicatário, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a apresentação dos originais de quaisquer documentos cuja reprodução tenha sido apresentada nos termos do n.º 3, em caso de dúvida fundada sobre o conteúdo ou a autenticidade destes.
5. Todos os documentos de habilitação do adjudicatário devem ser redigidos em língua portuguesa.
6. Quando, pela sua própria natureza ou origem, os documentos de habilitação estiverem redigidos em língua estrangeira, o adjudicatário deve fazê-los acompanhar de tradução devidamente legalizada.
7. À apresentação dos documentos de habilitação é aplicável o disposto no Artigo 21.º.
8. Podem ainda ser solicitados aos adjudicatários quaisquer documentos comprovativos das habilitações ou certificações legalmente exigidas para a

execução das prestações objeto do contrato a celebrar, fixando-lhes prazo para o efeito.

Artigo 34.º

Caução

1. Nos termos do disposto nos artigos 88.º e 89.º do Código dos Contratos Públicos, é exigida a prestação de caução, destinada a garantir o exato e pontual cumprimento das obrigações decorrentes da adjudicação, no valor correspondente a 5% do preço contratual.
2. A caução prevista no número anterior é prestada por depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou mediante garantia bancária ou seguro-caução, em conformidade com os modelos constantes dos **Anexos IX e X** ao presente Programa do Procedimento, que dele fazem parte integrante.
3. O adjudicatário presta a caução no prazo previsto no n.º 3 do Artigo 32.º.
4. O modo de prestação da caução pelo adjudicatário deve obedecer ao disposto no artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos.
5. A entidade adjudicante pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento pelo prestador de serviços das suas obrigações decorrentes da adjudicação e da lei.
6. Sempre que a entidade adjudicante exerça o direito previsto no número anterior, o adjudicatário obriga-se a repor o valor inicial da caução prestada no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de incumprimento.
7. Todas as despesas relativas à prestação da caução são da responsabilidade do adjudicatário.
8. Não é exigida a prestação de caução desde que o prestador de serviços, no prazo correspondente, apresente seguro da execução do contrato a celebrar (ou declaração de assunção de responsabilidade solidária) emitido nos termos previstos no artigo 88.º, n.º 4 do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 35.º

Caducidade da adjudicação

1. A adjudicação caduca se, por facto que lhe seja imputável, o adjudicatário:
 - a) Não apresentar os documentos de habilitação no prazo fixado no n.º 3 do Artigo 32.º ou não apresentar os referidos documentos em língua portuguesa ou em tradução devidamente legalizada;
 - b) Falsificar qualquer documento de habilitação ou prestar de forma culposa falsas declarações, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal;
 - c) Não prestar, no prazo fixado no n.º 3 do Artigo 32.º e nos termos estabelecidos no Artigo 34.º, a caução que lhe seja exigida;
 - d) Não confirmar, no prazo fixado no n.º 3 do Artigo 32.º ou até ao termo da respetiva prorrogação, os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada, se aplicável;
 - e) Tratando-se de um agrupamento, não cumprir o disposto no Artigo 8.º, nos prazos aí previstos;
 - f) Não comparecer na data, hora e local fixados para a outorga do contrato ou não remeter o contrato assinado eletronicamente no prazo que lhe for fixado pela entidade adjudicante para o efeito, conforme aplicável.
2. Sempre que se verifique um facto que determine a caducidade da adjudicação nos termos das alíneas *a)* e *b)* do número anterior, o Conselho de Administração da ADENE notifica o adjudicatário, fixando-lhe um prazo, não superior a 5 (cinco) dias, para que se pronuncie, por escrito, ao abrigo do direito de audiência prévia.
3. Quando as situações previstas nas alíneas *a)* e *b)* do n.º 1 se verificarem por facto que não seja imputável ao adjudicatário, o Conselho de Administração da ADENE concede-lhe, em função das razões invocadas, um prazo adicional para a apresentação dos documentos em falta, sob pena de caducidade da adjudicação e de adjudicação da proposta ordenada em lugar subsequente.

4. Nos demais casos previstos no n.º 1, o Conselho de Administração da ADENE procede à adjudicação da proposta ordenada em lugar subsequente.

Artigo 36.º

Aprovação e notificação da minuta do contrato

1. A minuta do contrato é aprovada pelo Conselho de Administração da ADENE.
2. Em caso de adjudicação, a minuta do contrato é notificada ao adjudicatário pelo Conselho de Administração da ADENE, assinalando expressamente os eventuais ajustamentos propostos nos termos do artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos, podendo o adjudicatário pronunciar-se sobre a minuta do contrato no prazo de 5 (cinco) dias (úteis).

Artigo 37.º

Ajustamentos ao conteúdo do contrato

1. O órgão competente para a decisão de contratar pode propor ajustamentos ao conteúdo do Contrato a celebrar, desde que estes resultem de exigências de interesse público e, tratando-se de procedimento em que se tenha analisado mais do que uma proposta, seja objetivamente demonstrável que a respetiva ordenação não seria alterada se os ajustamentos propostos tivessem sido refletidos em qualquer das propostas.
2. Os ajustamentos referidos no número anterior não podem implicar, em caso algum:
 - a) A violação dos parâmetros base fixados no Caderno de Encargos nem a dos aspetos da execução do Contrato a celebrar por aqueles não submetidos à concorrência;
 - b) A inclusão de soluções contidas em proposta por outro concorrente.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 38.º

Encargos dos concorrentes e do adjudicatário

1. São encargos dos candidatos todas as despesas inerentes à elaboração da candidatura e ao acesso à plataforma eletrónica.
2. São encargos dos concorrentes todas as despesas inerentes à elaboração da proposta e ao acesso à plataforma eletrónica.
3. São da conta do adjudicatário todas as despesas e encargos inerentes à redução do contrato a escrito, em como o pagamento dos emolumentos devidos ao Tribunal de Contas no âmbito do processo de fiscalização prévia ("visto").

Artigo 39.º

Contagem dos prazos

1. À contagem de prazos relativos ao presente procedimento é aplicável o disposto no n.º 1 do artigo 470.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Os prazos fixados para a apresentação das candidaturas e de propostas são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados.
3. O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço perante o qual deva ser praticado o ato não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Artigo 40.º

Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto neste Programa do Procedimento aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos.

ANEXOS:

ANEXO I: REQUISITOS MÍNIMOS DE CAPACIDADE TÉCNICA E FINANCEIRA;

ANEXO II: MODELO DE DECLARAÇÃO PARA LISTA DE CONTRATOS;

ANEXO III: MODELO DE DECLARAÇÃO PARA DECLARAÇÕES ABONATÓRIAS;

ANEXO IV: MODELO DE NOTA CURRICULAR;

ANEXO V: MODELO DE DECLARAÇÃO DO CANDIDATO SOBRE A SUA CAPACIDADE FINANCEIRA;

ANEXO VI: INFORMAÇÃO A INCLUIR NA PROPOSTA TÉCNICA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ANEXO VII: FICHA RESUMO DE ATRIBUTOS RELATIVOS À PROPOSTA TÉCNICA

ANEXO VIII: MODELO DE PREÇOS UNITÁRIOS

ANEXO IX: MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO BANCÁRIO;

ANEXO X: MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA/SEGURO-CAUÇÃO.

|

ANEXO I

REQUISITOS MÍNIMOS DE CAPACIDADE TÉCNICA E FINANCEIRA

[a que se refere o artigo 10º do Programa do Procedimento]

1. REQUISITOS MÍNIMOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

A aferição do preenchimento dos requisitos mínimos da capacidade técnica pelos candidatos é feita com base na documentação entregue em cumprimento do disposto nas alíneas b) a d) do número 1 do artigo 11º do Programa do Procedimento, e ainda das alíneas a) e b) do mesmo artigo, no caso de um agrupamento.

1.1. Ter experiência comprovada, no mínimo de 5 anos, na execução continuada de contratos de prestação de serviços de *contact center* incluindo atendimento *inbound* (telefone/e-mail) e *outbound*, dos quais pelo menos 3 (três) deverão ter sido executados nos últimos 3 (três) anos e com um preço contratual de valor igual ou superior a 300.000,00 €/ano, com exclusão de IVA e ter tido no mínimo, a duração de 12 meses;

1.2. Ter recursos humanos com as seguintes características:

i. Gestor do Contrato (pelo menos 1):

- Habilitações académicas 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.

ii. Equipa operacional:

Supervisores (pelo menos 1)

- Habilitações académicas mínimas: 12º ano ou equivalente
- Experiência de coordenação de equipa com o mínimo de 3 anos.
- Conhecimento e experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por *email*.

Assistentes de atendimento (pelo menos 5)

- Habilitações académicas - preferencialmente 12º ano ou equivalente

- Conhecimentos obrigatórios de língua Inglesa que permitam conversação fluente.
 - Conhecimento e experiência mínima de 1 ano em atendimento e utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email.
- 1.3. Ser detentor da certificação ISO 9001:2015 de Qualidade, para a prestação de serviços de *contact center* e gestão de recursos humanos para *contact center*, incluindo os afetos a recrutamento, integração e formação de pessoas.

2. REQUISITOS MÍNIMOS DE CAPACIDADE FINANCEIRA

A aferição do preenchimento dos requisitos mínimos da capacidade financeira pelos candidatos é feita com base na documentação entregue em cumprimento do disposto nas alíneas g) e h) do artigo 11.º do Programa do Procedimento.

- 2.1. Os candidatos devem apresentar um Volume Médio de Negócios mínimo de 760.000,00 € (setecentos e sessenta mil euros), calculado em função da média aritmética simples do volume de vendas dos três últimos exercícios cujas contas hajam sido apresentadas.
- 2.2. Os candidatos devem preencher o requisito mínimo de Liquidez Geral comprovando que o resultado da divisão do Ativo Corrente pelo Passivo Corrente é superior a 105%.
- 2.3. Os candidatos devem preencher o requisito mínimo de Autonomia Financeira comprovando que o resultado da divisão dos Capitais Próprios pelo Ativo Total é superior a 20%.

Os requisitos mencionados nos pontos 2.2 e 2.3 têm como referência o último exercício aprovado e demonstrado através da IES.

ANEXO II

LISTA DOS CONTRATOS EXECUTADOS

[a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º do Programa de Concurso]

[...], com sede na [...], portadora do NIPC [...], neste ato representada por [...], na qualidade de [...], com poderes para o ato, declara, sob compromisso de honra, para efeitos do cumprimento do requisito mínimo de capacidade técnica previsto no ponto 1.1 do Anexo I do programa do Concurso Limitado por Prévia Qualificação n.º ADENE_CLPQ_017_2021_GAG para a aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da ADENE - Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da Energia a experiência seguidamente descrita:

Entidade Beneficiária do Serviço	Preço contratual	Data de início	Data de conclusão

(adicionar tantas linhas quantos os contratos que o candidato pretenda apresentar)

(...)

ANEXO III

DECLARAÇÕES ABONATÁRIAS

(a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º do Programa de Concurso)

[**denominação social da entidade beneficiária do serviço**], com sede na [...], portadora do NIPC [...], neste ato representada por [...], na qualidade de [...], com poderes para o ato, declara, sob compromisso de honra, para efeitos do cumprimento do requisito mínimo de capacidade técnica previsto no ponto 1.1 do Anexo I do programa do Concurso Limitado por Prévia Qualificação n.º ADENE_CLPQ_017_2021_GAG para a aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da ADENE - Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da Energia que a [**denominação social do candidato**], com sede na [...], portadora do NIPC [...], lhe prestou serviços de *contact center* incluindo atendimento *inbound* (telefone e e-mail) e *outbound* com as seguintes características:

Preço contratual	Data de início	Data de conclusão

(adicionar tantas linhas quantos contratos celebrados entre cada entidade beneficiária e o candidato)

(...)

ANEXO IV

MODELO PARA NOTAS CURRICULARES

(a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 11.º do Programa de Concurso)

[nome completo, n.º de identificação fiscal e morada profissional], tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento das peças do procedimento designado Concurso Limitado por Prévia Qualificação n.º ADENE_CLPQ_017_2021_GAG para a aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da ADENE - Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da Energia, promovido pela ADENE, **DECLARA**, sob compromisso de honra, que, em caso de adjudicação à proposta da **[denominação social do candidato]**, com sede na [...], portadora do NIPC [...] se compromete a executar as funções de **GESTOR DO CONTRATO/ SUPERVISOR/ ASSISTENTE DE ATENDIMENTO** [eliminar as que não interessam].

1. Preencher quanto à Nota Curricular do Gestor do Contrato

Mais declara ter executado as funções de coordenação de centros de contacto e de gestão de contrato com a entidade adjudicante no âmbito dos seguintes contratos:

Entidade Beneficiária do Serviço	Data de início	Data de conclusão

(adicionar tantas linhas quantos os contratos necessários para cumprir o requerimento mínimo relativo ao gestor do contrato)

2. Preencher quanto à Nota Curricular do (s) Supervisor (es)

Mais declara ter executado as funções de coordenação de equipa de assistentes de centros de contacto e ter utilizado plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email no âmbito dos seguintes contratos:

Entidade Beneficiária do Serviço	Data de início	Data de conclusão

(adicionar tantas linhas quantos os contratos necessários para cumprir o requerimento mínimo do supervisor)

3. Preencher quanto à Nota Curricular dos Assistentes de Atendimento

Mais declara ter conhecimentos em língua inglesa que permitam conversação fluente e ter executado as funções assistente de atendimento e ter utilizado plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email no âmbito dos seguintes contratos:

Entidade Beneficiária do Serviço	Data de início	Data de conclusão

(adicionar tantas linhas quantos os contratos necessários para cumprir o requerimento mínimo dos assistentes de atendimento)

(...)

[ANEXO V]

DECLARAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA DO CANDIDATO

[a que se refere a alínea d) do artigo 18.º]

[denominação, n.º de identificação fiscal e sede do candidato ou, no caso de agrupamento, firmas, números de identificação fiscal e sedes dos seus membros], neste ato representado por [nome, n.º de documento de identificação e morada], na qualidade de [...], tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento das peças do procedimento designado "[...]", promovido pela ADENE – Agência para a Energia, **DECLARA**, sob compromisso de honra, cumprir as seguintes características relativas à sua capacidade financeira, para efeitos do cumprimento dos requisitos mínimos e para efeitos da qualificação, consoante o caso e quando aplicável:

2.1 RELATIVOS AO VOLUME MÉDIO DE FATURAÇÃO

2018	2019	2020	Valor Médio
€ [...]	€ [...]	€ [...]	€ [...]

Com base nos campos [...] dos documentos a que se refere a [...] do Programa do Procedimento.

2.2 RELATIVOS À LIQUIDEZ GERAL

Liquidez: ...%

Com base nos campos [...] dos documentos a que se refere a [...].

2.3 RELATIVOS À AUTONOMIA FINANCEIRA

Autonomia Financeira: ...%

Com base nos campos [...] dos documentos a que se refere a [...].

[... (local), ... (data), ...

[Assinatura eletrónica do(s) representante(s) legal(ais)]

[ANEXO VI]

INFORMAÇÃO A INCLUIR NA PROPOSTA TÉCNICA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 19º do Programa

1. Descritivo dos processos de recrutamento adotados pela empresa para este projeto.
2. Indicação da remuneração fixa bruta média que se propõe aplicar aos assistentes de atendimento.
3. Informação detalhada sobre o sistema de incentivos e prémios que o prestador de serviços pretende implementar na gestão da sua equipa de assistentes de atendimento e supervisão associados a este contrato (prémios, comissões, etc.) e/ou outros mecanismos de motivação e incentivos utilizados pela empresa.
4. Indicação dos assistentes de atendimento com experiência em funções semelhantes em empresas prestadoras de serviços na área da Energia e/ou Gás.
5. Prazo máximo proposto (em dias úteis) para a incorporação de novos recursos (sem formação) para a função de assistentes de atendimento, após solicitação da ADENE.
6. Prazo máximo proposto (em dias úteis) para redução do número de recursos para a função de assistentes de atendimento, após solicitação da ADENE.
7. Possibilidade ou não de a plataforma de atendimento permitir audição *online das chamadas*.
8. Possibilidade ou não de a plataforma de atendimento permitir a realização de inquéritos de satisfação regulares por email.
9. Possibilidade ou não de a plataforma de atendimento permitir a aferição dos indicadores de satisfação e NPS requeridos.
10. Possibilidade ou não de a plataforma de atendimento permitir a implementação da funcionalidade de *callback* em situações de espera prolongada, fora de horas ou feriados.

11. Possibilidade ou não de a plataforma de atendimento permitir a implementação futura da funcionalidade de *Chatbot*.
12. Cronograma detalhado de implementação do projeto (*setup*) nas suas várias vertentes, nomeadamente tecnológica e de recursos humanos, desde a entrada em vigor do contrato até ao início de operação, incluindo expressa indicação do prazo proposto (dias úteis)
13. Disponibilidade garantida da plataforma de atendimento em percentagem do tempo de funcionamento.
14. Tempo máximo de reposição de funcionamento da plataforma (*uptime*) proposto.
15. Possibilidade ou não da disponibilização de numeração telefónica adicional, associada a novos projetos a desenvolver no âmbito deste contrato, sem custos para a ADENE.

ANEXO VII

FICHA RESUMO DE ATRIBUTOS RELATIVOS À PROPOSTA TÉCNICA

Esta ficha destina-se a facilitar ao concorrente o cabal cumprimento dos requisitos de instrução da proposta.

É de **preenchimento obrigatório** sob pena de exclusão.

Descritor	Pontuação		Resposta do Concorrente
Descrição dos processos de recrutamento	Apresenta descritivo =5	Não apresenta descritivo = 0	
Remuneração Assistentes	>=€750 = 10; >= €700 = 5; < €700 = 0		
Existência de sistema de incentivos	Sim = 5	Não = 0	
Experiência dos assistentes nas áreas de Energia e/ou Gás:	Pelo menos um = 5	Nenhum = 0	
Prazos máximos para incorporação de recursos adicionais (sem formação)	<= 2 dias úteis = 10; <= 4 dias úteis = 5; >4 dias úteis = 0		
Prazo máximo para redução de recursos	<=2 dias úteis = 10 ; <=4 dias úteis = 5 ; > 4 dias úteis = 0		

Permite audição <i>online das chamadas</i>	Sim = 5	Não = 0	
Permite gestão de inquéritos regulares por <i>mail</i>	Sim = 5	Não = 0	
Permite aferição de NPS e Satisfação de Clientes	Sim = 5	Não = 0	
Permite <i>call back</i> em espera ou fora de horas, feriados.	Sim = 5	Não = 0	
Permite implementar Chatbot	Sim=5; Não = 0		
Tempo de Implementação do projeto	<=2 semanas = 10; <=4 semanas = 5; > 4 semanas = 0		
Disponibilidade da plataforma de atendimento	Disponibilidade <99,95% = 0 >= 99,95% = 2,5; >= 99,99% =5		
Uptime em caso de falha	<= 2 horas = 5; <=1hora = 10		
Permite disponibilizar número(s) de telefone adicionais.	Sim = 5	Não = 0	

Anexo VIII

LISTA DE PREÇOS UNITÁRIOS

LISTA DE PREÇOS UNITÁRIOS				
ITEM	DESIGNAÇÃO	UNID.	QUANT. ESTIMADA	PREÇO UNITÁRIO
1	Segmento de Setup			
1.1	Setup Tecnológico para interligação com a ADENE (Plataforma de atendimento)			
1.1.1	Configuração base de reencaminhamento de chamadas e IVR	Vg.	2	
1.2	Setup Tecnológico para interligação com a ADENE (CRM)			
1.2.1	Criação automática de incidente (case/ solicitação) no CRM, com informação do número de telefone	Vg.	2	
1.3	Setup de Serviço			
1.3.1	Fixo (Voz e E-mail)	Vg.	2	
1.3.2	Fixo (Chat)	Vg.	1	
1.3.3	Por posto de Trabalho (incluindo equipamento necessário para a correta execução do serviço a prestar)	un.	16	
1.3.4	Setup Formação Comportamental (por cada recurso)	un.	16	
1.3.5	Licença recorrente por utilizador para acesso de gestão/reporting da solução CTI	un.	5	
1.3.6	Licença recorrente por utilizador para operação da solução CTI	un.	16	
2	Segmento de Recursos Humanos			
2.1	Supervisor	un.	2	
2.3	Assistente telefónico (Equipa menor ou igual a 10 pessoas)(Este supervisor substitui o supervisor do item 2.1)	un.	16	
2.5	1.ª Hora extra após o horário (25%)	h.	1	
2.6	2.ª Hora extra após o horário (37,5%)	h.	1	
2.7	Sábado (50%)	h.	1	
2.8	Domingos e Feriados (100%)	h.	1	
3.	Segmento de Comunicações (Outbound/reencaminhamentos)			
3,1	Chamadas para redes fixas (minuto)	min.	1500	
3,2	Chamadas para redes móveis (minuto)	min.	1700	

Anexo IX

MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO BANCÁRIO

Euros [•] €

Vai [•] (nome do prestador de serviços), com sede em [•] (morada), depositar na [•] (sede, filial, agência ou delegação) do Banco [•] a quantia de € [•] (por algarismos e por extensão) em dinheiro/em títulos [•] (eliminar o que não interessar), como caução exigida para o procedimento de aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da ADENE - Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da Energia (ADENE_CLPQ_017_2021_GAG), 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 ADENE – Agência para a Energia, pessoa coletiva n.º 501 618 392, com sede na Avenida 5 de Outubro, n.º 208, 1050-065 Lisboa, a quem deve ser remetido o respetivo conhecimento.

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

Anexo X

MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA/SEGURO-CAUÇÃO

Garantia bancária/seguro de caução n.º [•]

Em nome e a pedido de [•] (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), vem o(a) [•] (instituição garante), pelo presente documento, prestar, a favor de ADENE – Agência para a Energia, pessoa coletiva n.º 501 618 392, com sede na Avenida 5 de Outubro, n.º 208, 1050-065 Lisboa, 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 procedimento de aquisição de serviços de atendimento multicanal ao público em geral, associados à atividade da ADENE - Agência para a Energia (ADENE) ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) e a outras estruturas na área da Energia (ADENE_CLPQ_017_2021_GAG), 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 objeções 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)] |