**PROCEDIMENTO POR CONSULTA PRÉVIA N.º 33/2021/IGeFE**

# CADERNO DE ENCARGOS

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE *CALL CENTER* PARA APOIO AOS AGRUPAMENTOS ESCOLARES E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO NO ÂMBITO DO PROGRAMA MANUAIS ESCOLARES GRATUITOS "MEGA"**

(Nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação)

Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.
Núcleo de Contratação Pública
Departamento de Administração Geral e Contratação Pública

## Parte I
## Cláusulas Jurídicas

### Cláusula 1.ª
### Objeto do contrato

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual por consulta prévia que tem por objeto a "Aquisição de serviços de *call center* para apoio aos Agrupamentos Escolares e Encarregados de Educação no âmbito do programa Manuais Escolares Gratuitos "MEGA"", de acordo com as especificações estabelecidas no presente caderno de encargos.
2. A descrição dos trabalhos a executar é a que se encontra definida na cláusula 33.ª do presente caderno de encargos.
3. O presente procedimento insere-se no CPV 72253000-3: Serviços de apoio e de help-desk, a que se refere o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de Novembro de 2007, publicado no Jornal Oficial da União Europeia, L 74.

### Cláusula 2.ª
### Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, 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 ao Caderno de Encargos;
   c) O Caderno de Encargos;
   d) A proposta adjudicada; e
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seu anexo, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.

**Cláusula 3.ª**
**Entidade Adjudicante**

A entidade adjudicante é o Estado Português através do Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P. com sede na Avenida 24 de Julho, n.º 134, 5.º piso, em Lisboa.

**Cláusula 4.ª**
**Preço base**

1. O preço base fixado nos termos e para os efeitos previstos no n.º 1 do artigo 47.º do CCP, é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela aquisição de serviços de *call center* para apoio aos Agrupamentos Escolares e Encarregados de Educação no âmbito do programa Manuais Escolares Gratuitos "MEGA", que constitui o objeto do presente procedimento, sendo definido em **€ 49.800,00 (quarenta e nove mil e oitocentos euros)**, acrescidos 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 no caderno de encargos à entidade adjudicante, designadamente, os seguintes:
    a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;
    b) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o adjudicatário no âmbito do contrato.

**Cláusula 5.ª**
**Preço contratual, plano e condições de pagamento**

1. A entidade adjudicante fica obrigada a pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, pela aquisição dos serviços identificados na cláusula primeira, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes no presente caderno de encargos.

2. O plano de pagamentos a considerar será o seguinte:

    a) O montante correspondente a 30% do valor total adjudicado, com a assinatura do contrato;
    b) O montante correspondente a 70% do valor total adjudicado, com a cessação do contrato, devendo as referidas faturas virem acompanhadas dos relatórios de atividades desenvolvidas durante o período de faturação a considerar e bem

assim da documentação técnica elaborada durante esse período.

3. Considerando o plano de pagamentos definido no número anterior da presente cláusula, os serviços serão pagos, nas seguintes condições:

   a) O pagamento dos serviços contratados será efetuado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias nos termos do artigo 299.º, 299.º--A e 326.º do CCP, a contar da data da receção pelo IGeFE, I.P., das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem;

   b) Para efeitos do disposto no número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão da declaração de aceitação, aprovação ou conformidade pelo IGeFE, I.P., dos serviços objeto da respetiva fatura.

4. Não há lugar à revisão ou à atualização do preço contratual.

5. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias pela entidade adjudicante é aplicável o disposto nos artigos 299.º, 299.º-A e 326.º do CCP, na sua atual redação.

6. Em caso de discordância por parte do IGeFE, I.P., quanto aos valores indicados nas faturas, este deve comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos motivos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas por transferência bancária para conta a indicar pelo adjudicatário.

8. As faturas devem indicar, sob pena de nulidade, o número de compromisso que será indicado pela entidade adjudicante.

**Cláusula 6.ª**
**Prazo de execução**

1. A prestação de serviços abrangida pelo presente procedimento, deverá iniciar-se 5 (cinco) dias seguidos após a data de assinatura do contrato e será válido até ao dia 31 de outubro de 2021, inclusive.

2. O termo do contrato não prejudica o cumprimento das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

**Cláusula 7.ª**
**Obrigações do adjudicatário**

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

2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:

   a) Apresentar os documentos de habilitação a que está obrigado, nos termos do artigo 81.º do CCP;

   b) Prestar os serviços à entidade adjudicante, conforme as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais;

   c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;

   d) Dar cumprimento, a todo o momento, às obrigações legais relativas aos serviços prestados, assegurando a execução dos mesmos de acordo com as melhores regras técnicas e de arte conhecidas e praticadas;

   e) Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução do contrato, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios de modo a salvaguardar que os serviços serão prestados nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;

   f) Assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do adjudicatário ou por este gerido em primeira linha;

   g) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços prestados e a finalidade a que os mesmos se dirigem com outros serviços ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções dos contraentes públicos, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;

   h) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne parcial ou totalmente impossível a prestação do serviço objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato a celebrar com a entidade adjudicante;

   i) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os

seus agentes, trabalhadores, colaboradores ou terceiros que nela se encontrem envolvidos;

j) Prestar de forma correta, atempada e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar, por escrito ou de forma oral, ao contraente público, todos os esclarecimentos que se justifiquem ou que este entenda necessários;

k) Executar a prestação dos serviços disponibilizando sempre aquela que seja, em cada momento e no respeito pelo objeto contratado, a solução mais recente, completa e funcional, obrigando-se a informar imediatamente o contraente público caso venham a ocorrer atualizações ou novas funcionalidades inerentes aos serviços contratados;

l) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como alterações dos seus quadros ou funcionários com relevância para a prestação de serviços;

m) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

**Cláusula 8.ª**
**Obrigações da entidade adjudicante**

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

a) Pela disponibilização dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o IGeFE, I.P., deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor;

b) Nomear um gestor do contrato, de acordo com o previsto no artigo 96.º e artigo 290.º-A, ambos do CCP e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;

c) Monitorização da qualidade dos serviços, nomeadamente, reuniões onde devem participar os gestores do contrato e as equipas do adjudicatário com vista à monitorização da qualidade e nível de desempenho da prestação de serviços e cumprimento das obrigações contratuais ou legais por parte do adjudicatário e, quando justificado, aplicar sanções de incumprimento;

d) O atraso em qualquer momento por parte da entidade adjudicante no cumprimento de obrigações pecuniárias, não autoriza o adjudicatário a invocar a exceção de não cumprimento de quaisquer obrigações previstas no contrato celebrado, salvo se a invocação da exceção de cumprimento não implicar grave prejuízo para a realização do interesse público.

**Cláusula 9.ª**
**Forma de prestação do serviço**

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito, os serviços a contratar serão prestados em estreita articulação com a equipa da entidade adjudicante e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação.

**Cláusula 10.ª**
**Direitos de propriedade intelectual e industrial**

1. O adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de *software* e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato, sendo da sua inteira responsabilidade qualquer encargo decorrente da utilização indevida dos mesmos.
2. O adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.
3. Sempre que legalmente admissível e na máxima extensão admitida na Lei, o resultado da prestação dos serviços é propriedade da entidade adjudicante.

**Cláusula 11.ª**
**Sigilo e confidencialidade**

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial, financeira, organizativa, laboral ou outra, relativamente à entidade adjudicante, a que tenham acesso ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, independentemente do suporte da mesma (escrito, verbal ou suporte informático), sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
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, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela entidade adjudicante.

3. O adjudicatário é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus trabalhadores ou colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo que sirva de base a essa colaboração, inclusivamente após a cessação desta, independentemente da causa da cessação, devendo informá-los da respetiva natureza confidencial e adotar todas as medidas que se mostrem necessárias para salvaguardar essa confidencialidade.
4. O adjudicatário deve devolver ou destruir, conforme solicitado pela entidade adjudicante, toda a informação a que tenha tido acesso no âmbito do procedimento pré-contratual e do contrato e que se encontre abrangida pela presente cláusula, logo que a mesma deixe de ser necessária ao cumprimento das suas obrigações, a solicitação da entidade adjudicante ou com a cessação do contrato por qualquer motivo.
5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público, à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

**Cláusula 12.ª**
**Prazo do dever de sigilo e confidencialidade**

O dever de sigilo e confidencialidade mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

**Cláusula 13.ª**
**Exigência de qualidade**

1. O adjudicatário obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.
2. O adjudicatário obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado, a solicitação da entidade adjudicante, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.
3. Todos os recursos utilizados pelo adjudicatário obedecerão aos perfis referidos na Parte II do presente caderno de encargos.

**Cláusula 14.ª**
**Local de prestação dos serviços**

Os serviços abrangidos pelo presente procedimento serão prestados pelo adjudicatário nas instalações da entidade adjudicante, sem prejuízo daqueles que tenham de ser assegurados nas instalações do adjudicatário.

**Cláusula 15.ª**
**Acesso às instalações**

1. A entidade adjudicante garantirá ao adjudicatário o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.
2. A permanência do adjudicatário nas instalações da entidade adjudicante, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar a anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.

**Cláusula 16.ª**
**Elementos obrigatórios a constar na proposta**

As entidades convidadas, no âmbito do presente procedimento, devem **obrigatoriamente** apresentar na sua proposta, **sob pena de exclusão**, os seguintes elementos:

a) Quadro-Resumo (duração, identificação da equipa de projeto, responsável pelo projeto, responsável comercial, valor, prazo de validade da proposta);
b) Nota justificativa do preço, de acordo com o estipulado na parte II do presente caderno de encargos;
c) Curriculum Vitae dos elementos que estarão envolvidos na execução do contrato, de modo a comprovar os requisitos mínimos definidos na parte II do presente caderno de encargos;
d) Preço contratual.

**Cláusula 17.ª**
**Alterações ao contrato**

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.
3. O contrato pode ser alterado por:
   a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;

b) Decisão judicial ou arbitral;

c) Razões de interesse público.

4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

**Cláusula 18.ª**
**Responsabilidade**

1. O adjudicatário assume a responsabilidade, por si e pelos técnicos seus colaboradores, pela perfeita adequação dos trabalhos que realizar e das condições neles previstos à realidade e particularidades dos fins a que se destinam.

2. O adjudicatário é responsável por todos os atos e omissões dos quais possam resultar prejuízos para a entidade adjudicante ou para terceiros, incluindo os praticados através da ação dos seus funcionários, ainda que tais atos ou omissões sejam dolosa ou negligentemente praticados contra ordens ou instruções que aquele lhes haja transmitido, no âmbito dos poderes de autoridade e direção que sobre os mesmos exerce.

3. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante por qualquer indemnização que esta tenha de pagar a terceiros e por quaisquer pedidos, processos, danos, custos, perdas e despesas em que a entidade adjudicante incorra, na medida em que tal resulte de negligência, incumprimento ou cumprimento defeituoso por parte do adjudicatário de qualquer das obrigações assumidas na proposta que apresentou para a celebração do contrato em causa.

4. Se a entidade adjudicante tiver de indemnizar terceiros, ou proceder ao pagamento de custos ou despesas de qualquer natureza, com fundamento na violação de obrigações do adjudicatário, gozará de direito de regresso contra este último por todas as quantias despendidas, incluindo as despesas e honorários dos mandatários forenses.

**Cláusula 19.ª**
**Resolução por iniciativa da entidade adjudicante**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na Lei, designadamente, por motivos de interesse público, o IGeFE, I.P., pode resolver o contrato celebrado, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem no âmbito do contrato, designadamente, nos seguintes casos:

a) Atraso, total ou parcial, na disponibilização dos serviços objeto do contrato superior a 5 (cinco) dias seguidos ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada entrega excederá esse prazo;

b) Se o adjudicatário se encontrar em qualquer das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;

c) Se o adjudicatário não entregar atempadamente a documentação que lhe venha a ser solicitada pela entidade adjudicante;

d) Se o adjudicatário prestar falsas declarações no âmbito da execução do contrato;

e) Recusa de prestação de serviços à entidade adjudicante.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo IGeFE, I.P.

3. Em caso de incumprimento pelo adjudicatário, que conduza à resolução do contrato, o adjudicatório constitui-se na obrigação de indemnizar a entidade adjudicante nos termos gerais de direito.

**Cláusula 20.ª**
**Resolução do contrato por iniciativa do adjudicatário**

1. Os fundamentos de resolução são os previstos na Lei e no Código dos Contratos Públicos.

2. O adjudicatário pode resolver o contrato em caso de atraso, por parte da entidade adjudicante, superior a 60 (sessenta) dias, no pagamento de faturas que se mostrem devidas e se o montante em dívida exceder 25 % do preço contratual, excluindo juros.

3. Nos casos previstos no n.º 1 e 2, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao IGeFE, I.P., a qual produz efeitos 30 (trinta) dias após a data de receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4. A resolução do contrato nos termos da presente cláusula não determina a cessação das obrigações do adjudicatário relativamente aos serviços já prestados.

**Cláusula 21.ª**
**Cessão da posição contratual e subcontratação**

1. Não é admissível a cessão da posição contratual.

2. O contrato que vier a ser celebrado no âmbito do presente procedimento, tem carácter *intuitu personae*, pelo que o adjudicatário não pode **subcontratar, no todo ou em parte, a execução do referido contrato.**

**Cláusula 22.ª**
**Casos fortuitos ou de força maior**

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, os requisitos do número anterior, se se verificarem designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
    a) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre;
    b) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
    d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
    e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
    f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. O adjudicatário é responsável pelos atos e omissões que possam causar prejuízos à entidade adjudicante ou a terceiros, praticados através da ação dos seus trabalhadores e colaboradores, ainda que tais atos ou omissões sejam dolosa ou negligentemente praticados em violação de ordens ou instruções que aquela lhes haja transmitido, no âmbito dos poderes de autoridade e direção que exerce sobre os mesmos.

5. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior deve ser imediatamente comunicada e justificada à outra parte, devendo quem a invocou informar igualmente do prazo previsível para o restabelecimento da situação.

6. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

**Cláusula 23.ª**
**Garantia de transferência e continuidade dos serviços**

3. A resolução do contrato não prejudica a utilização plena pela entidade adjudicante dos elementos produzidos no decurso da execução dos serviços e trabalhos e que são sua propriedade, nem a tomada de posse de todos os componentes relacionados, direta ou indiretamente, com o objeto do contrato.

4. Em caso de denúncia, resolução ou qualquer outra forma de cessação do contrato, independentemente do motivo, o adjudicatário assume a obrigação de proceder à transferência, para a entidade adjudicante ou terceira (s) parte (s) que a entidade adjudicante designar, de todas as informações relativas aos serviços, gestão e operação e administração dos recursos tecnológicos que lhe foram confiados no âmbito do contrato celebrado, bem como a transferência do know-how, entrega do código fonte, caso ainda não tenha sido efetuada, de todas as aplicações especificamente licenciadas e desenvolvidas para a entidade adjudicante no âmbito do contrato e respetivos serviços de suporte tecnológico.

3. O processo de transferência ou transição comporta o respeito pelos prazos e condições estipulados no presente caderno de encargos ou no convite que vier a ser dirigido para a celebração do contrato em causa, não podendo o prazo máximo para este processo ser superior a 1 (um) mês e devendo o mesmo estar incluído no prazo global do contrato.

4. O adjudicatário compromete-se a executar os trabalhos da transferência em moldes que não prejudiquem a disponibilidade ininterrupta dos serviços e mantendo as responsabilidades e obrigações emergentes deste contrato, até estar finalizado o processo de transferência.

5. Todos os custos da mão-de-obra necessária à execução dos trabalhos da transferência são da responsabilidade do adjudicatário.

**Cláusula 24.ª**
**Registos**

1. O adjudicatário obriga-se a manter registos completos e fiáveis dos trabalhos efetuados no âmbito do contrato a celebrar, do qual deve constar as informações solicitadas, nomeadamente:

    a) Descrição das atividades efetuadas no mês em causa, salvo se outra periodicidade for determinada no contrato;
    b) Identificação e análise de obstáculos e riscos de carácter técnico ou outros à prestação de serviços, tendo em conta a melhoria de serviços e previsão do desempenho e qualidade do serviço;
    c) Relatórios dos níveis de serviço.

2. O adjudicatário compromete-se a facultar à entidade adjudicante, seus representantes e auditores, os registos, bem como a prestar todas as informações que por estes lhes sejam solicitadas a respeito dos registos e que sejam necessárias e adequadas a esclarecer e confirmar a informação constante dos referidos registos, no prazo de 10 (dez) dias úteis após solicitação.

3. O adjudicatário compromete-se a manter os registos referidos durante um período mínimo de 2 (dois) anos a contar da cessação do contrato por qualquer motivo, salvo imposição legal em contrário.

**Cláusula 25.ª**
**Encargos do adjudicatário**

1. Todas as despesas ou encargos em que o adjudicatário incorra para o cumprimento das obrigações emergentes do contrato são da sua exclusiva responsabilidade e não podem ser reclamados à entidade adjudicante, a menos que outro regime decorra da Lei ou do contrato.

2. São, designadamente, da responsabilidade do adjudicatário:

    a) Quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à celebração e execução do contrato em Portugal ou nos territórios do país ou países do adjudicatário ou de passagem em transporte;
    b) Encargos com a obtenção de autorizações, licenças, aprovações que, nos termos da Lei e regulamentação, lhe sejam aplicáveis e/ou se mostrem necessárias para o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, bem como o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações contratuais do adjudicatário;

c) Encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas registadas, de patentes registadas ou de licenças, designadamente, de utilização de *software*, ou outros elementos protegidos por direitos de propriedade intelectual, bem como a obtenção das respetivas autorizações necessárias;

d) Despesas respeitantes ao cumprimento da obrigação de prestação de quaisquer garantias exigidas no contrato, designadamente, de bom e pontual cumprimento.

**Cláusula 26.ª**
**Dever de Informação**

1. O adjudicatário obriga-se a prestar a informação e esclarecimentos que lhe forem solicitados pela entidade adjudicante, com a periodicidade que este razoavelmente entender conveniente, quanto à execução dos serviços e ao cumprimento das obrigações que para aquele emergirem do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se a comunicar de imediato, no prazo de 10 (dez) dias, à entidade adjudicante o início ou a iminência de qualquer processo judicial ou extrajudicial que possa conduzir à sua declaração de insolvência, a providência análoga à insolvência ou à sua extinção, bem como a verificação de qualquer outra circunstância que perturbe a execução do contrato.

**Cláusula 27.ª**
**Sanções**

1. O incumprimento das obrigações do adjudicatário determina a aplicação de sanções pecuniárias por parte da entidade adjudicante, até 5% do valor da adjudicação.
2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.

**Cláusula 28.ª**
**Resolução sancionatória por incumprimento contratual**

1. O incumprimento contratual definitivo confere à entidade adjudicante o direito à resolução do contrato.
2. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos da cláusula anterior.

**Cláusula 29.ª**

**Comunicações e notificações**

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações ou notificações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax, de acordo com os seguintes elementos:

   Morada: Av. 24 de Julho, n.º 134 – 5.º - 1399-029 Lisboa

   Fax: 213907003

   e-mail: compras@igefe.mec.pt

Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

2. As comunicações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário devem ser redigidas em português, podendo ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.

3. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:

   a) Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;

   b) Na data constante do relatório de transmissão bem-sucedido, quando efetuado através de telecópia, salvo o disposto no número seguinte;

   c) Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;

   d) Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

**Cláusula 30.ª**
**Boa-fé**

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

**Cláusula 31.ª**
**Resolução de Litígios**

Para o conhecimento de quaisquer litígios emergentes do contrato, designadamente, os relativos à sua interpretação, execução, incumprimento, validade, resolução ou redução, é competente o foro da Comarca de Lisboa.

**Cláusula 32.ª**
**Direito aplicável**

Em tudo o que não for especificado no presente caderno de encargos, aplicam-se as disposições constantes no CCP, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, bem como as restantes disposições regulamentares em vigor, de acordo com a natureza do objeto a contratar.

## Parte II

## Especificações técnicas

### Cláusula 33.ª
### Enquadramento técnico dos serviços a prestar

**1. Descrição sumária do projeto**

A aquisição de serviços de *call center* para apoio aos Agrupamentos Escolares e Encarregados de Educação no âmbito do programa Manuais Escolares Gratuitos "MEGA", tem como finalidade a prestação de esclarecimentos e apoio à emissão de vouchers, que se traduzirá num elevado número de acessos, idêntico ao ano letivo 2019/2020, em que foi operacionalizado o alargamento a todos os ciclos de sistema educativo.

**2. Enquadramento dos serviços a contratar no âmbito do procedimento ora encetado**

No âmbito da gratuitidade de manuais escolares na escolaridade obrigatória da então designada rede pública do Ministério da Educação, regulada pela Lei n.º 47/2006, de 28 de agosto, na sua atual redação, é necessário manter a disponibilização de um *call center*, na área de *Backoffice*, para apoio técnico aos Agrupamentos Escolares e Encarregados de Educação que utilizarão a plataforma MEGA.

### Cláusula 34.ª
### Perfil técnico dos recursos a afetar à prestação de serviços

1. O adjudicatário deverá dimensionar a equipa de modo a cumprir as atividades previstas no presente caderno de encargos.

2. A aquisição de serviços de *call center* para apoio aos Agrupamentos Escolares e Encarregados de Educação no âmbito do programa Manuais Escolares Gratuitos "MEGA", deverá ser executada com estrito cumprimento das especificações que se descriminam seguidamente:

**- 10 (dez) recursos a afetar 5 (cinco) dias seguidos após a assinatura do contrato e até 31 de outubro de 2021, inclusive;**

3. Os recursos a afetar terão como principais funções:

- Atendimento telefónico e tratamento de correio eletrónico com pedidos de suporte, de acordo com o protocolo estipulado;
- Avaliação e resolução das situações apresentadas ou reencaminhamento para as entidades competentes;

- Receção e registo da informação de pedidos de suporte e respetiva resolução.

4. Os recursos a afetar devem deter o seguinte perfil:

- Experiência profissional na função;
- Escolaridade obrigatória;
- Conhecimentos informáticos na ótica do utilizador;
- Fluência na comunicação;
- Proatividade e dinamismo;
- Capacidade de argumentação;
- Orientação para a resolução de problemas;
- Bom relacionamento interpessoal e gosto pelo trabalho em equipa;
- Pontualidade e assiduidade.

5. Os recursos a afetar à prestação de serviço deverão ainda demonstrar capacidade de aprendizagem e resolução de problemas, para trabalhar sob pressão, para trabalhar com orientação por objetivos e prioridades, bem como, demonstrar bom relacionamento interpessoal.

**Cláusula 35.ª**
**Gestão de recursos**

1. A gestão de recursos obedecerá às seguintes regras:

a) Controlo de horas/dias

- O trabalho a realizar será em regime de dias de 8 horas/média em colaboração com técnicos da entidade adjudicante com respeito pelas limitações de natureza laboral do adjudicatário;
- Os recursos a afetar pelo adjudicatário devem obrigatoriamente estar disponíveis para trabalho nos regimes de horário que resultem da necessidade de serviço da entidade adjudicante, incluindo-se horários noturnos, trabalho aos sábados, domingos ou feriados, com respeito pelo limite médio diário acima referido.

b) Avaliação dos recursos:

Os recursos, terão de ser previamente avaliados através de entrevista.

c) Substituição de recursos

- No caso de se verificar deficiente qualidade dos serviços prestados e a pedido por solicitação, através de qualquer meio escrito, da entidade adjudicante, o adjudicatário obriga-se a substituir o recurso em questão

por outro de igual perfil, no período máximo de cinco dias seguidos, a partir da solicitação;

- Nos períodos de férias dos recursos afetos à prestação de serviços, o adjudicatário, assegurará atempadamente a sua substituição de forma a não haver interrupção da prestação, sem qualquer encargo adicional para a entidade adjudicante;
- A eventual mudança de recursos deverá ser sujeita a autorização da entidade adjudicante de acordo com o procedimento de avaliação referido na alínea anterior;
- Sempre que qualquer elemento da equipa proposta não possa comparecer, será da responsabilidade do adjudicatário a sua substituição por um elemento que já anteriormente tenha sido validado pela entidade adjudicante;
- Caso a ausência seja de duração superior a três dias seguidos ou planeada caberá à entidade adjudicante a opção entre a substituição do recurso por outro elemento, ou a sua não substituição com a consequente não faturação;
- A substituição ou inclusão de novos elementos poderá ocorrer, por qualquer das partes, desde que devidamente justificada.

2. Os recursos desempenharão a sua atividade sob ordens e orientação do adjudicatário.
3. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços de acordo com o horário definido pela entidade adjudicante**.**

## ANEXO I – COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

(minuta)

Entre:

**EMPRESA** e

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

a) A **EMPRESA** vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do IGeFE, I.P.;

b) O IGeFE, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Educação que podem vir a ser conhecidos pela **EMPRESA** no desenvolvimento dos serviços;

c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;

d) O IGeFE, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;

e) O IGeFE, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

### Cláusula 1.ª

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a **EMPRESA** ao IGeFE, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;

b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação

técnica que façam parte do *Know-how*, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Educação, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;

c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de *software* que pertençam ou que tenham sido facultados ao IGeFE, I.P. e aos serviços e organismos da Educação, salvo se facultados pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do IGeFE, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto;

**Cláusula 2.ª**

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o IGeFE, I.P. e a **EMPRESA** sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de 2021

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador