

Consulta Prévia

N.º 0056 - DGCP - 2021

**Aquisição de serviços que visam a elaboração de Estudo de Satisfação de
Clientes/Beneficiários do COMPETE 2020 e um Estudo de Avaliação da Notoriedade
da Marca COMPETE 2020**

Caderno de Encargos

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento que tem por objeto principal a aquisição dos seguintes serviços:

- Lote 1 - Estudo de satisfação dos Clientes/Beneficiários do COMPETE 2020, e
- Lote 2 - Estudo de Avaliação da Notoriedade da Marca COMPETE2020.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços a efetuar pela entidade adjudicatária, em função das tarefas e dos requisitos técnicos a desenvolver, serão prestados quer nas instalações da entidade adjudicatária, quer nas instalações da Autoridade de Gestão do COMPETE 2020 sitas no Edifício Expo 98 na Avenida Dom João II, Lote 1.07.2.1, 3.º piso, em Lisboa.

Cláusula 3.ª

Prazo de Execução

1. O prazo de execução dos serviços, em cada um dos lotes, terá início a partir do dia seguinte da assinatura do contrato e a sua realização deverá não exceder 45 dias a contar da data da assinatura do mesmo.
2. O contrato manter-se-á em vigor até total cumprimento do mesmo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela aquisição dos serviços dos dois estudos, que constituem objeto do presente procedimento, é fixado em 40.000,00€ (quarenta mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, e por lote não pode exceder os montantes a seguir indicados:

- a) Lote 1 - Estudo de satisfação dos Clientes/Beneficiários do COMPETE 2020 – 15.000,00 € (quinze mil euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor, e
- b) Lote 2 - Estudo de Avaliação da Notoriedade da Marca COMPETE2020 – 25.000,00 € (vinte e cinco mil euros) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 5.ª

Preço contratual e condições de pagamento

1. Pela prestação das obrigações objeto do procedimento, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos e respetivo anexo A, que faz parte integrante do

mesmo, a entidade adjudicante deve pagar à entidade adjudicatária o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que não pode ultrapassar o preço base.

2. O valor referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas nomeadamente administrativas, com traduções, contribuições sociais e outras despesas gerais cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo as despesas de transporte.

3. A faturação, em cada um dos lotes, será faseada após validação dos serviços prestados, de acordo com o seguinte escalonamento:

a) 50% (cinquenta por cento) do preço contratual, após recolha de dados;

b) 50% (cinquenta por cento) do preço contratual, após a entrega do estudo efetuado.

4. Desde que devidamente emitidas as faturas serão pagas no prazo de 30 dias, após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.

5. As faturas serão emitidas em nome da COMPETE2020/GAFME, com referência ao número de identificação fiscal e ao número de compromisso constante do presente contrato, e remetidas para a Secretaria Geral da Economia por meio eletrónico para o endereço de e-mail: faturacao.DSF@sgeconomia.gov.pt ou via CTT para a Av. da República, nº 79, 1069-218 Lisboa. O envio por outros meios não será considerado. A data de vencimento das faturas será contada a partir da data de receção do mail ou data de registo de entrada na Secretaria Geral da Economia.

6. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar por escrito à entidade adjudicatária, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas serão pagas através de transferência bancária, após a verificação dos formalismos legais, em vigor, para o processamento das despesas públicas.

8. O atraso no pagamento das faturas confere ao fornecedor o direito de exigir juros de mora, nos termos legais.

Cláusula 6.ª

Especificações técnicas da prestação de serviços

1. A aquisição de serviços, objeto do procedimento, deve cumprir obrigatoriamente as especificações técnicas constantes do anexo A do presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante, e ser desenvolvido em duas fases principais distintas:

a) Fase de recolha de dados, e

b) Fase de tratamento de dados e elaboração do estudo.

2. O serviço será realizado sob a responsabilidade da Unidade de Comunicação da Autoridade de Gestão do Compete 2020.

Cláusula 7.ª

Obrigações da entidade adjudicatária

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a entidade adjudicatária as seguintes obrigações principais:

a) Obrigação de proceder à prestação dos serviços de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.

2. A título acessório, a entidade adjudicatária fica ainda obrigada, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

3. A presente prestação dos serviços objeto do procedimento serão desenvolvidos em estreita colaboração com o COMPETE.

4. Para além de cumprir com as especificações técnicas indicadas no anexo A do presente caderno de encargos, constituem ainda obrigações da entidade adjudicatária:

a) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a presente prestação dos serviços, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

b) Cumprir com as condições fixadas para a execução do contrato, agindo com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;

c) Toda e qualquer alteração, no que respeita aos serviços contratados, carece de uma aprovação prévia por parte da Secretaria Geral da Economia/COMPETE 2020.

Cláusula 8.ª

Obrigações da Entidade Adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

1. Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pela entidade adjudicatária, em conformidade com as condições de pagamento estabelecidas no presente caderno de encargos.

2. Nomear um gestor de contrato, nos termos do nº 1 do artigo 290º-A do CCP, pela gestão do contrato, a celebrar ao abrigo do presente procedimento e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação.

3. Monitorizar a prestação dos serviços, no que respeita às condições da prestação e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

Cláusula 9.ª

Dados pessoais

1. A entidade adjudicatária obriga-se a efetuar um tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
2. Os dados pessoais devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, bem como ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário, devendo ser apagados, findo o tempo necessário para a finalidade para o qual foram recolhidos, apenas podendo ser comunicados/transmitidos à Direção Superior do Conselho Diretivo do COMPETE 2020.

Cláusula 10.ª

Gestor do Contrato

1. A entidade adjudicante designa a Dra. Paula Ascensão, como gestora do contrato, que tem a função de acompanhar permanentemente a execução da presente prestação de serviços objeto do presente procedimento.
2. A gestora do contrato deverá proceder nos termos do disposto no artigo 290.º - A do Código dos Contratos Públicos, de modo a aferir os níveis de desempenho da entidade adjudicatária, a execução financeira, técnica e material do presente contrato.
3. Em caso de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve a gestora comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
4. Antes do início de funções o gestor do contrato irá subscrever a declaração de inexistência de conflitos de interesse, conforme modelo previsto no n.º 7 do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 11.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

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

Cláusula 12.ª

Outros encargos

Todas as despesas decorrentes da celebração do contrato são da responsabilidade da entidade adjudicatária.

Cláusula 13.ª

Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento das obrigações previstas no presente caderno de encargos, a entidade adjudicante pode exigir à entidade adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento e cujo valor poderá ser até 20% do preço contratual.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa da entidade adjudicatária e as consequências do incumprimento.
3. Os incumprimentos deverão ser denunciados por escrito no prazo máximo de 48 horas a contar do seu conhecimento, e dados a conhecer à entidade adjudicatária por fax, e-mail ou através de correio em carta registada com aviso de receção.

Cláusula 14.ª

Revisão de preços

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

Cláusula 15.ª

Caução

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

Cláusula 16.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 17.ª

Dever do Sigilo

1. A entidade adjudicatária obriga-se a manter sigilo, sobre toda a informação de que venha a tomar conhecimento, por via direta ou indireta, no âmbito do fornecimento dos serviços em causa e vincula-se a não utilizar essa informação para outros fins que não aqueles destinados direta e exclusivamente à execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

Cláusula 18.ª

Contagem dos prazos

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

Cláusula 19.ª

Notificações e comunicações

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

Cláusula 20.ª

Foro competente

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

Cláusula 21.ª

Legislação aplicável

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

ANEXO A

Especificações Técnicas

Lote 1

Serviços que visam a elaboração de um estudo de satisfação dos Clientes/Beneficiários **do COMPETE 2020**

Os serviços pretendidos visam a elaboração de um Estudo de Satisfação do Cliente que deverá obedecer obrigatoriamente aos seguintes parâmetros:

1 – Objetivos

Conhecer a satisfação das entidades beneficiárias da concessão de incentivos à promoção da competitividade e da internacionalização relativamente aos seguintes aspetos:

- Site: Facilidade de navegação; Aspeto gráfico e organização dos conteúdos; Interesse da informação disponível; Rigor da informação apresentada; Clareza dos nomes das secções; subsecções ou itens; Disponibilidade de linhas de contacto para esclarecimento de dúvidas.
- Avisos: Facilidade de consulta; Clareza da informação fornecida; Rigor da informação fornecida; Informação sobre datas e prazos; Identificação dos destinatários; Documentos; FAQ ou outros instrumentos de apoio às candidaturas.
- Lista de Projetos Aprovados: transparência na informação.
- Monitorização do Programa: Periodicidade e relevância.
- Materiais de Comunicação: Prestação rápida de apoio no cumprimento das regras de publicitação.
- Newsletters: O design gráfico; A organização de conteúdos; A relevância dos assuntos publicados; A utilidade da informação transmitida; A diversidade de informação; Periodicidade das newsletters.
- Redes Sociais: Pertinência dos conteúdos e aspeto gráfico.
- Canal info: não obstante a centralização das questões no suporte do Balcão, a AG tem um canal público. O objetivo avaliar satisfação em relação aos tempos e eficácia das respostas.

Construir um modelo de satisfação da entidade beneficiária para identificar os determinantes/drivers da satisfação com os Avisos, Site e Newsletters e quantificar a importância de cada um deles.

Fornecer uma análise destas entidades no seu conjunto, permitindo igualmente uma análise independente e o benchmarking por segmentos relevantes.

Identificar os pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista a satisfação e confiança das entidades beneficiárias.

Conhecer a opinião dos stakeholders no que respeita às interações sobre os temas da regulação.

2 – População alvo

O universo do estudo são as entidades beneficiárias da concessão de incentivos à promoção da competitividade e da internacionalização e os stakeholders serviços do COMPETE 2020.

3 – Plano de Amostragem

Todas as entidades beneficiárias serão convidadas a participar no estudo, bem como os stakeholders alvo do estudo.

4 – Instrumentos de notação

A conceção dos instrumentos de notação deverá ser efetuada em estreita colaboração com o COMPETE 2020.

A elaboração dos questionários será da responsabilidade da entidade adjudicante e serão apenas aplicados após aprovação do COMPETE 2020.

Os instrumentos de notação deverão incluir essencialmente questões fechadas e semiabertas, bem como filtros de forma a facilitar a validação e assegurar a coerência interna das respostas.

5 – Recolha de dados

O método de recolha de dados a utilizar deverá ser o seguinte:

Entidades beneficiárias: Entrevistas On line (o Compete2020 disponibilizará a base de dados com a identificação das entidades bem como o contato (email e telefone) do interlocutor a entrevistar)

Stakeholders: entrevistas aprofundadas realizadas por tele ou vídeo conferência (o Compete2020 disponibilizará os contatos, email e telefone, dos interlocutores a entrevistar).

6 – Metodologias e aplicações

O tipo de aplicações informáticas, metodologias e outras técnicas a utilizar pela entidade adjudicatária serão as descritas no âmbito da proposta a adjudicar.

7 – Cronologia

A descrição cronológica de todas as fases do Estudo será a identificada na proposta a adjudicar.

Lote 2

Serviços que visam a elaboração de um estudo de Notoriedade da Marca

Os serviços pretendidos visam a elaboração de um Estudo de Notoriedade da Marca que deverá obedecer obrigatoriamente aos seguintes parâmetros:

1 - Objetivos:

- Identificar o conhecimento e identificação da marca COMPETE 2020;
- Associar o logo à missão do COMPETE 2020 e aos Fundos da União Europeia;
- Conhecer os valores da marca COMPETE 2020;
- Determinar o grau de reconhecimento da marca COMPETE 2020;
- Saber se o questionado é ou já foi beneficiário de Fundos e, em especial, do COMPETE 2020
- Reconhecer projetos financiados pelo COMPETE 2020;
- Aferir as medidas relevantes para melhoria do conhecimento da marca.

2 - População alvo

O universo do estudo contempla a população portuguesa com idade igual ou superior a 18 anos.

3 - Plano de Amostragem

Deverá compreender a realização de um inquérito por amostragem probabilístico, com controlo das margens de erro estatísticas de forma a aferir a fiabilidade dos resultados.

A amostragem deverá ser estratificada tendo em atenção o seguinte:

- Região NUTS III
- Inquirição superior a 1400 formulário de recolhas de dados (Com dados indispensáveis para análise completos)
- Nível de confiança de 95%
- Margem de erro máxima de 0,15 pontos percentuais

A amostragem deverá basear-se na geração aleatória de números de telefone (*random digit dialing*) para a rede fixa e rede móvel.

No caso da rede fixa, deverá ser selecionado aleatoriamente um indivíduo de entre os residentes do alojamento selecionado que preencha o requisito identificado em 1.2.

4 - Cenários amostrais

Definição da amostra por região NUTS III e definição da margem de erro e sua proporção.

5 - Instrumentos de notação

A conceção dos instrumentos de notação deverá ser efetuada em estreita colaboração com o COMPETE 2020.

A elaboração dos questionários será da responsabilidade da entidade adjudicante e serão apenas aplicados após aprovação do COMPETE 2020.

Os instrumentos de notação deverão incluir essencialmente questões fechadas e semiabertas, bem como filtros de forma a facilitar a validação e assegurar a coerência interna das respostas.

6 - Recolha de dados

O método de recolha de dados a utilizar deverá ser o seguinte:

- Entrevistas Online, através de painel online de respondentes

7 - Metodologias e aplicações

O tipo de aplicações informáticas, metodologias e outras técnicas a utilizar pela entidade adjudicatária serão as descritas no âmbito da proposta a adjudicar.

8 - Cronologia

A descrição cronológica de todas as fases do Estudo será a identificada na proposta a adjudicar.