Assinado por: MARCOS JOÃO PISCO PÔLA TEIXEIRA DE JESUS
Num. de Identificação: 08482556
Data: 2021.12.20 17:07:13+00'00'
Certificado por: Governo Regional da Madeira.
Atributos certificados: Diretor Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa.
CARTÃO DE CIDADÃO

Consulta Prévia n.º 02/2021/DRAPMA-SRF

Projeto MODRAM - Aquisição de serviços de configuração e instalação de uma solução de contact center em modelo de Serviço na Cloud (CcaaS) e aluguer de licenças de utilização

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de serviços de configuração e instalação de uma solução de contact center em modelo de Serviço na Cloud (CcaaS), baseada em comunicações convergentes de voz, vídeo, chat e e-mail e aluguer das respetivas licenças de utilização, de acordo com as especificações que constam da Parte II do Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª

Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda 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 presente Caderno de Encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo prestador de serviços.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo prestador de serviços nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços objeto do contrato serão prestados no Funchal, Região Autónoma da Madeira.

Cláusula 4.ª

Prazo da prestação de serviços

1 – As configurações iniciais e o setup necessário para o início da presente prestação de serviços deverá ser executada no prazo máximo de 90 dias após a assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações relativas a assistência e suporte técnico, formação de colaboradores da DRAPMA ou outras obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

2 – A prestação de serviços terá a duração de um ano, com possibilidade de renovação até ao prazo máximo de 3 anos, salvo denúncia de qualquer das partes, com 30 dias de antecedência relativamente ao prazo de produção de efeitos pretendido.

Cláusula 5.ª

Preço Base

O preço base é o preço máximo que a DRAPMA se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem objeto do contrato, fixando-se em **61.475,41€ (sessenta e um mil quatrocentos e setenta e cinco euros e quarenta e um cêntimos),** acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 6.ª

Preço contratual

1 - Pela prestação/fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a DRAPMA deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em

vigor, se este for legalmente devido, não podendo o valor da proposta ultrapassar, para a duração máxima do contrato prevista no n.º 2 do artigo 4.º, o preço base indicado na clausula anterior.

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição/aluguer, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

3 - O preço contratual não está sujeito a revisão de preços.

Cláusula 7.ª

Condições de pagamento

1 – As quantias devidas pela DRAPMA, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo máximo de 60 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, nos termos da proposta adjudicada e sem prejuízo do disposto no número quatro do presente artigo.

2 – As faturas devem fazer menção ao número de compromisso atribuído nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 8/2012, de 21/02, (LCPA), condição prévia para ser autorizado o respetivo pagamento, conforme estabelece o artigo 9.º da citada Lei.

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

4 – O prestador de serviços poderá solicitar na sua proposta que sejam efetuados adiantamentos de preço por conta de prestações/fornecimentos a realizar, até ao montante igual ou inferior a 30 % do preço contratual, e desde que preste caução de valor igual ou superior aos adiantamentos efetuados, conforme disposto no Ponto 14. do convite.

5 - Desde que devidamente emitidas, respeitando designadamente o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

6 - Sem prejuízo do previsto no n.º 6 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 25/2017 de 3 de março, em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da DRAPMA, o prestador de serviços tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 8.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

1.1. Obrigação de execução do fornecimento de acordo com as especificações constantes no presente Caderno de Encargos, designadamente:

i. Fornecimento de uma solução de contact center em modelo de Serviço na Cloud (CcaaS), baseada em comunicações convergentes de voz (inbound e outbound), vídeo, chat e e-mail;

ii. Criação de IVRs, integrações com sistemas de backend e o uso de BOTs e Linguagem Natural;

iii. Integração com redes sociais (Messenger, Facebook, Twitter e WhatsApp)

iv. Gestão de chamadas (inbound e outbound)

v. Módulo estatístico: informação histórica e em tempo real da atividade do contact center (dashboards, wallboards e relatórios standard ou customizados);

vi. Modelo de funcionamento baseado em alojamento na nuvem;

vii. Manutenção preventiva e corretiva da solução implementada durante um ano após a aceitação pela DRAPMA.

2 - A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado a garantir todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação/fornecimento do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

3 - Os serviços objeto do presente contrato são prestados presencial e fisicamente na Região Autónoma da Madeira ou à distância, e remotamente com autorização e supervisão da DRAPMA.

Cláusula 9.ª

Testes de aceitação

1- A adequação do resultado final da prestação dos serviços efetuados face aos requisitos estabelecidos e à documentação técnica facultada será aferida através da realização de testes por pessoal técnico da DRAPMA e/ou da Direção Regional de Informática (DRI).

2 - Os testes serão efetuados no prazo de 20 dias úteis a contar da conclusão das configurações iniciais e o setup necessário para o início da presente prestação de serviços.

3 - Se os testes não forem executados no tempo e com os resultados estabelecidos, por razões imputáveis ao prestador de serviços, a DRAPMA pode:

a) Exigir a substituição dos bens ou a realização dos serviços necessários à conclusão dos testes de aceitação, num prazo de 20 dias úteis;
b) Aceitar e utilizar determinados bens e módulos dos serviços fornecidos mediante o pagamento de um preço reduzido, a acordar entre as partes;
c) Sem prejuízo do disposto na cláusula 17.ª, rescindir o contrato sem quaisquer ónus ou encargos da sua responsabilidade.

Cláusula 10.ª

Aceitação

1- Após a verificação do resultado satisfatório dos testes, que permitam comprovar a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços e a ausência de quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos exigidos pelo caderno de encargos, a DRAPMA lavrará um auto de aceitação dos serviços prestados, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos, bem como a ocorrência de eventuais falhas ou deficiências constatadas na execução da prestação do serviço.

2- O auto de aceitação será enviado ao prestador de serviços no prazo de cinco dias úteis a contar da data da aceitação.

3- A emissão do auto de aceitação a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos nem isenta o prestador de serviços das obrigações, nos termos da lei que disciplina os aspetos relativos ao fornecimento do objeto do contrato e obrigações do prestador de serviços.

Cláusula 11.ª

Objeto do dever de sigilo

1 - O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à DRAPMA, à DRI ou de outros organismos do Governo

Regional da Madeira de que possa ter conhecimento, ao abrigo ou em relação à execução do contrato.

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

3- O prestador de serviços obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade do Governo Regional da Madeira, nos termos legalmente previstos, à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.

4- O prestador de serviços garante que terceiros que envolva no fornecimento dos bens respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

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 prestador de serviços 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

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 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

Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a DRAPMA pode exigir do prestador/fornecedor de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, de até 10% do valor contratual global.

2 - Em caso de resolução do contrato, nos termos do disposto na cláusula 17.ª, por incumprimento do prestador de serviços, a DRAPMA pode exigir-lhe uma pena pecuniária até ao valor correspondente a 20% do valor contratual global.

3 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a DRAPMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

4 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a DRAPMA exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14.ª

Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, fenómenos vulcânicos, incêndios, pandemias e epidemias, sabotagens, greves, atrasos e/ou cancelamentos de transportes aéreos ou marítimos pelo respetivo transportador, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte e por esta expressamente aceite.

5 - 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 15.ª

Resolução por parte do contraente público

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a DRAPMA pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Cláusula 16.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, nomeadamente nos artigos 330.º e seguintes do CCP, o prestador pode resolver o contrato quando, qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 6 meses.

2 - No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à DRAPMA, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas de juros de mora a que houver lugar

3 – A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição dos serviços já prestados, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

4 - O direito de resolução é exercido por via judicial.

Cláusula 17.ª

Caução

1 - Para garantia do presente contrato pode ser exigida caução, caso o prestador de serviços opte por solicitar um adiantamento, nos termos do disposto no artigo 292.º do CCP.

2 - A DRAPMA reserva-se o direito de proceder à retenção de 10% do valor dos pagamentos a efetuar, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 18.ª

Seguros

Compete ao prestador de serviços a realização dos contratos de seguro que julgue necessários para garantia do objeto do presente contrato, assumindo os encargos daí resultantes.

Cláusula 19.ª

Foro competente

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

Cláusula 20.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 21.ª

Comunicações e notificações

1 - Quaisquer comunicações e notificações a efetuar entre as partes, nos termos do contrato ou da lei aplicável, devem ser escritos e redigidos em português e efetuados através de correio eletrónico, fax ou correio registado com aviso de receção, devendo ser endereçadas para as moradas, identificadas no contrato.

2 - As comunicações feitas por carta registada consideram-se recebidas na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.

3 - As comunicações feitas por telefax consideram-se recebidas na data constante do respetivo relatório de transmissão.

4 - As comunicações feitas por correio eletrónico consideram-se recebidas na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.

5 - As comunicações e notificações que tenham como destinatário a DRAPMA e que sejam efetuadas através de correio eletrónico após as 17:30 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitos às 9 horas do dia útil seguinte.

6 - Qualquer alteração dos endereços constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 22.ª

Proteção de dados pessoais e Medidas de Cibersegurança

1 - O prestador de serviços deverá apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a que o tratamento de dados satisfaça os requisitos do RGPD - Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados, nomeadamente, através da existência e do cumprimento de um código de conduta ou de procedimento de certificação aprovado conforme referido nos artigos 40.º e 42.º do RGPD.

2 - Constitui obrigação do prestador de serviços, em matéria de proteção de dados, nomeadamente:

a) Tratar dados pessoais e sensíveis apenas mediante instruções documentadas pelo Responsável do tratamento dos dados, a menos que seja obrigado a fazê-lo por legislação nacional ou europeia, informando nesse caso ao Responsável pelo tratamento dos dados desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais e sensíveis assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
c) Adotar todas as medidas exigidas em termos de segurança dos dados, inclusive dos dados pessoais e sensíveis;
d) Ter em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência ao Responsável pelo tratamento dos dados, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos de informação, tais como: acesso, consentimento, limitação de tratamento, retificação, portabilidade e esquecimento;
e) Prestar assistência ao Responsável pelo tratamento dos dados, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações de segurança dos dados pessoais e sensíveis, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao dispor do prestador de serviços;
f) Consoante indicação do Responsável pelo tratamento dos dados, apagar ou devolver todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o

tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo de legislação nacional ou europeia;

g) Disponibilizar ao Responsável pelo tratamento dos dados, todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas no presente artigo e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pelo Responsável do tratamento dos dados ou por outro auditor por esta mandatada.

3 - Compete ao prestador de serviços informar imediatamente a DRAPMA se, no seu entender, alguma instrução violar o presente Contrato ou o RGPD ou outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados e de Cibersegurança.

4 - A aplicação deve estar em linha com os requisitos constantes na Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, em matéria de RGPD.

5 - O prestador de serviços deverá garantir que a proteção das bases de dados da solução a implementar se rege pelas diretivas e demais legislação em matéria de segurança de redes e sistemas de informação incluindo, mas não limitado à Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho (EU 2016/1148) de 6 de Julho transposta para o direito nacional pelo Decreto-Lei n.º 46/2018 de 13 de agosto e demais legislação aplicável em vigor.

Cláusula 23.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 24.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

I. Contexto Atual

O Governo Regional da Madeira pretende criar um contact center que funcione de forma centralizada, gerindo as comunicações de voz da linha de apoio do Governo Regional (número grátis 800 29 90 90), e outras interações resultantes de contactos de clientes do Governo Regional através de redes sociais (Facebook, Twitter, WhatsApp, Messenger), de email ou através de vídeo.

A solução a fornecer deve ter a capacidade de gerir todas as fontes de contactos acima identificados, de forma centralizada, preferencialmente num único ecrã.

A solução deve ter a capacidade de gerir chamadas em espera, em número nunca inferior a 5 chamadas em espera ou correspondente ao dobro do número de licenças em uso, aplicando-se a cada momento, como limite mínimo, aquele que seja superior.

II. Aspetos a considerar no 1º ano de contrato ("cenário de partida")

No início do projeto, após instalação da solução, pretende-se arrancar com **3 licenças**: 1 supervisor/administrador, uma licença "multicanal" que permita ao agente/operador realizar operações em todos os canais e uma licença "limitada" aos contactos de voz.
As chamadas de voz serão sobretudo inbound, mas a solução deve permitir a gestão de chamadas outbound.

Admite-se que no 1º ano possa ser necessária o aluguer de mais licenças de operação, consoante o sucesso do projeto e a disponibilidade de recursos humanos para afetar ao contact center.

A proposta a apresentar **deve identificar** e especificar os **custos associados à configuração base** da solução, **e os custos replicáveis/recorrentes**, sejam eles relativos ao aluguer de licenças ou custos de outra natureza.

III. Caraterísticas mínimas da solução de contact center a fornecer

A solução de contact center multimédia IP, baseada em comunicações convergentes de voz, vídeo, chat e e-mail, deve observar as seguintes especificações técnicas mínimas:

1. Aplicação/serviços alojados na nuvem.

   Acesso à solução de contact center através de um link IP.

   Possibilidade de evoluir a solução para um cenário totalmente redundante, sem um único ponto de falha, disponibilizando uma solução sempre ativa.

   Utilização de protocolos como: SIP, HTTPS, RTP e .NET Remoting.

   Utilização de aplicação web que permita realizar a gestão de todo o sistema do ponto de vista de administração e supervisão da operação: criação de perfis de acesso, criação de utilizadores, criação de campanhas/serviços de contact center, iniciar ou parar campanhas/serviços do contact center, acompanhar os KPIs em tempo real, extrair relatórios, definir fluxos de distribuição de interações.

   Utilização de solução omnicanal que integra múltiplos canais de mídia (voz, vídeo, chat, email e redes sociais) numa interface única, intuitiva e não requeira conhecimentos de programação para a sua configuração.

   A solução de contact center pode ser disponibilizada em modelo SaaS.

2. A gestão multicanal deverá ser assegurada pela conformidade para com os standards mais recentes garantindo a gestão unificada de todas as interações multicanal numa fila universal, através de um único ecrã visível ao operador.

Deverão estar disponíveis os seguintes canais:

- Voz (PSTN e Click2call);
- Vídeo (Internet e aplicações móveis);
- E-mail;
- Instant Messaging (Click2Chat);

- Social Media (Facebook e Twitter)
- WhatsApp (API oficial);
- BOTs alimentados por IAs;

3. A ferramenta a fornecer deve garantir a gestão da Cloud SIP (Proxy, Registar, Redirecionar e Localização), permitindo interligar os diferentes componentes: gateways, softphones, telefones e servidores de mídia.

4. Aplicação web utilizada para gerir e monitorizar o Contact center: “paragem única” para os supervisores e líderes de equipa, garantindo que dispõem de um ponto único para provisionamento de agentes e serviços, monitorização de atividades do contact center, permitindo ainda a participação dos supervisores nas interações com os clientes (funcionalidades de escuta silenciosa), controlo de filas de espera e funcionalidades de “chamada em conferência”.
A Aplicação deverá suportar os web browsers mais utilizados (tais como o Google Chrome, Microsoft Edge, Opera, Firefox e Safari)

5. Possibilidade de distribuição de interações de inbound/outbound (chamadas de vídeo e voz, mails, IM, etc.) pelos agentes, de acordo com as regras de cada serviço, que podem ser definidas e customizadas pelo cliente (desde que possuidor de perfil de administração/supervisão) de forma simples, através de interface gráfica.
Possibilidade de distribuir as interações pelos diferentes serviços, criar integrações de backend, aplicar Blacklists, criar IVRs self-service, entre outros.
Na utilização de Blacklists, sempre que o número constar na lista negra, a chamada deverá ser imediatamente terminada. Possibilidade de configurar vários tipos de listas negras (vg áudio, vídeo e email) e efetuar a gestão e controlo dessas listas.
A ferramenta de gestão de interações de Inbound, deve suportar de forma nativa e sem desenvolvimento adicional as seguintes estratégias de distribuição de chamadas:

- Agente Mais Ocioso (Most Idle agent): As chamadas de entrada são distribuídas para o agente que estiver ocioso pelo maior período de tempo, resultando em cargas de trabalho idênticas entre os agentes. O tempo de ociosidade começa a contar assim que o agente entra em “Ocioso”, independentemente de estar no estado “Indisponível” ou “Disponível”.

- Agente Mais Disponível (Most Available agent): A interação é atribuída ao agente há mais tempo disponível, tendo apenas em conta os agentes que se encontram no estado "Disponível".
- Último Agente (Last Agent routing): Transferência da chamada para o agente que atendeu o cliente pela última vez. Esta funcionalidade facilita o enquadramento do assunto e a proximidade entre o cliente e o agente/gestor de cliente.
- Baseada em Habilidades (Skills-based routing): Transferência de interações para o agente com melhor qualificação para atender a chamada. Cada agente terá atribuído um nível de proficiência entre 0 e 100 por Skill. Cada interacção de entrada poderá exigir ou não que o atendimento seja realizado por agentes com um determinado nível mínimo para determinada(s) Skill(s). Não existe qualquer limite para o número de skills que cada agente pode ter.
- Cascata (Cascade routing): A chamada é distribuída para um determinado grupo de agentes (equipas) e dentro do grupo segue um algoritmo específico (mais disponível, baseado em skills, etc.). Caso não seja possível entregar a interação a nenhum membro do grupo, a chamada é direcionada para o(s) grupo(s) seguinte(s), numa classificação em cascata de preferência decrescente, até que a chamada seja entregue ou não existam mais grupos. Cada serviço pode ter várias classificações em cascata, e a classificação em cascata em uso pode ser alterada a qualquer momento. Para definir a condição de entrada, existem três tipos de regra (Tempo na fila, SLA e tamanho da fila) que podem ser utilizados em cada cascata, sendo possível escolher utilizar ou não essas regras, definir os parâmetros quantitativos e a ordem em que são utilizadas.

As estratégias de distribuição podem ser definidas por serviço.

A ferramenta de gestão inbound deve também permitir definir a prioridade de chamadas de entrada com base em skills, assim como a prioridade de serviços.

A ferramenta deve permitir um elevado nível de autonomia ao utilizador, com um design drag and drop, podendo ser utilizada por utilizadores sem conhecimentos de programação ou por utilizadores avançados em linguagem XML.

Possibilidade de junção em tempo real de comunicações sincronizadas, como áudio e vídeo, com comunicações não sincronizadas, como e-mail e chat, tratando todo o tipo de interações de igual modo.

A ferramenta deve gerir as situações em que o agente está disponível para atendimento em serviços Inbound e campanhas Outbound, garantindo por defeito que as chamadas de saída serão lançadas apenas quando não existam chamadas de entrada em fila de espera.
O IVR permite recolher dados do cliente via DTMFs, integrar com WebServices ou BOTs/IA, informar o cliente do número de chamadas em fila, a sua posição na fila e o tempo de espera previsto. Deverá igualmente ser possível definir diferentes fluxos/IVRs para os diferentes cenários possíveis, como por exemplo chamadas recebidas dentro ou fora do horário de funcionamento.

6. Criação e customização de IVRs, integrações com sistemas de backend e o uso de BOTs e Linguagem Natural na criação dos fluxos de distribuição.

7. Gestão de chamadas e “campanhas” outbound, com possibilidade de criação e gestão de listas de contactos. Possibilidade de integração com CRM ou importação através de ficheiros Excel que utilizem o formato CSV (Comma Separated Values).
Possibilidade de efetuar a marcação dos contactos recorrendo a distintos métodos de marcação: power dial, preview dial e predictive dial.
Possibilidade de gestão de campanhas outbound e lançamento de chamadas destinadas a um determinado público-alvo da lista de contactos.
Possível gerar chamadas através de vários métodos de marcação (Power, Preview e Predictive).

- Power Dialing: Neste modo o agente é reservado enquanto a ferramenta lança uma tentativa de contacto, que deverá ser depois tratada pelo agente. Neste cenário o agente mantém-se indisponível durante a execução da chamada;
- Preview Dialing: Semelhante ao modo anterior, no entanto, neste cenário as tentativas de contacto são estabelecidas pelo agente. Neste método de marcação o agente mantém-se reservado, e o seu estado é alterado para Pré-visualização. O agente poderá decidir efetuar uma tentativa de contacto, um reagendamento ou cancelar a sessão. Esta decisão deverá ser realizada no decorrer de um período temporal predefinido. Caso o agente não decida em tempo útil, a sessão de pré-visualização é cancelada, o estado do agente alterado para Indisponível e a sessão atribuída a outro agente.
- Predictive Dialing: Este método é utilizado para rentabilizar a performance dos agentes ao maximizar o tempo em conversação. São lançadas automaticamente e em simultâneo várias tentativas de contacto, assumindo, com base em algoritmos probabilísticos, que alguns agentes ficarão disponíveis muito em breve para receber essas interações. Assim que a

chamada é atendida pelo cliente a ferramenta transfere a chamada para o agente disponível. Sempre que nenhum agente se encontre disponível a ferramenta desliga automaticamente a chamada. Neste modo o rácio de "incómodo" (% de chamadas desligadas face às chamadas lançadas) deverá ser mantido no mínimo possível.

- Outbound IVR: Campanhas efetuadas automaticamente pela ferramenta nas quais um IVR será a primeira linha de contacto com o cliente, assim que o mesmo atende a chamada. O cliente será informado da oferta e se lhe interessar poderá optar pela transferência da chamada para um agente.

A execução de campanhas outbound pode ser limitada a um dado período diário. As tentativas de contacto para cada tipo de contacto do cliente podem também ser limitadas a um período específico. As chamadas outbound podem ser classificadas pelos agentes consoante o seu resultado de negócio (business outcome), permitindo extrair relatórios com base nessa informação. Para cada resultado de negócio será possível verificar o tempo médio de chamada, assim como o número de chamadas classificadas com os diferentes resultados de negócio.

8. Módulo de estatísticas: acesso a informação histórica e em tempo real da atividade do contact center (dashboards, wallboards e relatórios standard ou customizados), que permita a criação e gestão de agentes e serviços de forma simples e intuitiva, em tempo real. Extração de KPI's por agente, por serviço/campanha, ou performance global do contact center.

8.1 Relatórios Standard

A solução deve conseguir disponibilizar os seguintes relatórios standard:

- Relatório de Histórico de Interação do Agente, com informações detalhadas sobre todas as interações do agente - os dados armazenados devem incluir, para cada interação, o agente que a tratou, serviço, horário de início e término da interação, resultados da interação (sem resposta, ocupado, rejeitado, número inválido, serviço indisponível, cancelado), direção da interação (Entrada, Saída e Manual).
- Relatório Sumário de Agente, com informações sobre o desempenho de um determinado operador, detalhando os tempos referentes a cada estado (tempos de início e término de sessão e tempos de disponibilidade/indisponibilidade);
- Relatório Detalhado do Estado de Agente com informações sobre todos os eventos de estado do agente, incluindo todo o histórico de estados de login, ready, available, not ready, busy, Wrapup e idle, assim como a data e hora correspondentes.

- Relatório Diário de Serviço com informações que permitam avaliar o desempenho diário de um serviço, exibindo a informação acumulada em intervalos de 15, 30 ou 60 minutos. Disponibiliza dados como: interações de entrada, atendidas, abandonadas, rejeitadas, tempo médio de atendimento, tempo máximo de conversação, níveis de serviço;
- Relatório Mensal de Serviço: Semelhante ao anterior, com uma base temporal mensal.
- Relatório de Serviço de Saída com informações sobre os resultados de sistema para chamadas de saída (sem resposta, ocupado, rejeitada, número inválido, serviço indisponível, cancelada), assim como dados da sessão (realizada, descartada, falhada e reagendada). Os tempos de alerta, conversação e Wrapup devem também ser disponibilizados.

8.2 Relatórios Personalizados

A solução a fornecer deve ainda ter a capacidade para efetuar o upload de relatórios personalizados, desenvolvidos recorrendo a ferramentas externas, incluindo o Microsoft SQL Server Reporting Services ou o Business Objects. Estes relatórios devem poder ser editados e complementados pelos integradores de sistema. Os dados de cada relatório podem ser exportados em vários formatos, incluindo PDF e Excel.

9. Disponibilização aos agentes do contact center de todas as funcionalidades de controlo de interações (atender, espera, recuperar chamada, transferência, alternar, conferência e desligar) através de softphone integrado, sendo o browser a única ferramenta necessária ao agente.

A aplicação deve conter um softphone embebido que confere ao agente capacidades para lidar com os diferentes tipos de mídia suportados pela ferramenta (Voz, vídeo, webchat, redes sociais). Através desta aplicação é disponibilizada aos agentes uma vasta gama de funcionalidades que permitem assegurar uma gestão eficaz das chamadas (marcação, aceitar, rejeitar, espera, transferência, conferência, entre outras)

A ferramenta deve permitir ainda a integração com diversos CRMs ou aplicações de negócio do cliente (bases de dados, portais de intranet, scripts de agente).

A aplicação deve permitir ao agente:

- Total controlo das principais operações de telefonia (atender, colocação de chamada em espera, recuperar chamada, transferência, alternar, conferência e desligar);
- Gestão de múltiplas interações em simultâneo (multi-sessão);
- Tratamento dos vários tipos de mídia (Chamadas de voz e vídeo, e-mail, IM e redes sociais);

- Controlo de Estado: Disponível / Não Disponível (c/ motivos de indisponibilidade) por serviço;
- Controlo do tempo de resumo (wrapup) através de timeout e/ou indicação do agente;
- Wallboard pessoal que permite disponibilizar ao agente métricas de desempenho individuais, de equipa e/ou de serviço;
- O agente pode somente utilizar o softphone da solução ou utilizar um handphone IP ou qualquer outro dispositivo acessível via SIP (ex.: telefone móvel SIP);
- Escuta lado-a-lado usando um segundo USB Headset (dependendo da existência de um headset compatível que o permita, que deverá existir do lado do cliente);
- Integração com aplicações de negócio através de invocação de URL com passagem de parâmetros (ANI, DNIS, sessionID etc.), por serviço;
- Integração com CRMs;
- Definição do resultado de negócio por cada interação (Business Outcome);
- Integração com scripts de agente;
- Controlo da funcionalidade de Shelf (interações em arquivo privado ou público);
- Pedido de ajuda à supervisão.

10. **Integração com soluções de CRM**, assim como outras aplicações de negócio do cliente.

11. **Em caso de ausência de CRM ou solução equivalente, a ferramenta a fornecer deverá possuir um front-end para os agentes, que possa funcionar como um gestor de contactos, permitindo a criação de incidências, registo de clientes, histórico de interações com o contact center e acompanhamento de situações**.

12. Os clientes da linha de apoio do Governo Regional, podem utilizar telefones fixos, telemóveis/smartphones, PCs ou outros equipamentos SIP para contactar ou interagir com o Contact Center.

13. **Sistema baseado em arquitectura IP, de modo a permitir que agentes e supervisores possam encontrar-se geograficamente dispersos,** mantendo conectividade com a infra-estrutura do Contact Center através de ligações IP. Desta forma, os agentes podem trabalhar em várias localizações com uma fila única/universal por serviço, com supervisão remota e gestão centralizada.

14. A ferramenta deve assentar em WebRTC (Web Real-Time Communication) e permitir a comunicação de voz, vídeo, chat, aplicações P2P e partilha de ficheiros através de um browser, sem recorrer à instalação de qualquer plug-in.

15. A aplicação deve funcionar com total independência do sistema do sistema operativo usado no Governo Regional da Madeira.
A aplicação deve garantir que o agente necessita somente de um browser para desempenhar as suas funções, dispensando telefones, softphones externos ou qualquer plug-in.

16. Após a realização do login, o agente deverá ter acesso ao ecrã principal da aplicação, onde deverão estar representadas todas as funcionalidades base da aplicação:

- a informação de estado do agente (estado de login, estado da interação e disponibilidade nos serviços) e funcionalidades de gestão de contacto (telefonia e operações de sessão);
- janela para interações de vídeo
- dashboard com estatísticas de agente/equipa/serviço;
- controlos para áudio e vídeo (volume, mute), configurações de idioma e notificações;
- informação de contactos, podendo ser utilizada para integrações com aplicações de negócio externas;
- Estado de ligação ao Servidor/Comunicações.

17. A solução a fornecer deve possuir uma ferramenta que permita a **supervisão e administração remota do contact center**. A ferramenta deve possuir funcionalidades que permitam:

- Visão global sobre os agentes e serviços sob supervisão, com indicadores de acompanhamento de desempenho;
- Mecanismos para gerir e controlar os agentes e as equipas, sob supervisão, tais como atribuição de agentes de equipas e produtividade dos serviços do agente, e da equipa, status do agente e habilidades;
- Mecanismos para gerir serviços, tais como: status do serviço, nível de serviço e desempenho, os agentes atribuídos aos serviços, definição do serviço de roteamento de scripts.

- Controlo de chamadas avançado através das funcionalidades de listen-in, e conferência, a fim de ajudar os agentes durante as chamadas e para monitorizar o seu trabalho (recurso de Ajuda Supervisor).
- Mecanismos para criar e gerir diferentes regras de negócio e fluxos de distribuição de interações;

A solução deve ainda assegurar as seguintes tarefas:

- Criar acessos para os agentes;
- Criar e configurar serviços: especificar os parâmetros dos serviços, definir os níveis de serviço, configurar os parâmetros referentes a routing scripts, entre outros;
- Assignar agentes aos serviços e equipas;
- Modificar as opções das campanhas de Outbound, carregamento de contactos e monitorização;
- Monitorização da atividade de Contact Center em tempo real: nível de serviço, performance e estado dos serviços, produtividade de agentes e equipas, bem como o estado da fila. Para cada agente, equipa ou serviço o supervisor deve poder monitorizar estatísticas incluindo o histórico diário de estado, as estatísticas diárias das interações (média e histórico) e visualizar alarmes que despertem a atenção da supervisão sempre que os níveis de serviço se desviam do pretendido.

Outras tarefas de administração da solução:

- Definição dos perfis e permissões de acesso de cada Supervisor (agentes, equipas, serviços, monitorização e administração);
- Criação dos scripts de distribuição no interface de administração/supervisão;
- criação e gestão de fluxos de distribuição;
- Definição e criação das regras de contacto Outbound;
- Criação e configuração de capacidades/habilidades dos agentes (Skills);
- Definição de listas de contactos bloqueados (números/emails);
- Customização das razões para o estado de “Não Disponível” dos agentes;
- Configuração dos parâmetros da instância.

18. A solução deve ainda permitir, nativamente, a integração com sistemas externos através de duas perspetivas diferentes: integrações de backend e de frontend.

As integrações de Backend devem permitir a validação de segmento do cliente, criação de IVR Self-Service integrado com aplicações de negócio, upload automático de contactos outbound ou

integrações com frameworks de desenvolvimento de BOTs. As integrações devem ser configuradas e customizadas na solução a fornecer.

As integrações de Front-end devem permitir integrações com CRMs, Scripts de agente, bases de dados ou com outras ferramentas de gestão de contactos.

Focando particularmente nos CRMs, estes devem poder ser invocados através de URL, Conector CTI ou SDK.

IV. Formação sobre o funcionamento da solução a fornecer

Deve estar incluída na proposta apresentada a realização de sessões de formação aos utilizadores da solução, seja na perspetiva dos agentes/operadores, de supervisão ou ainda na gestão global da solução e configuração do seu funcionamento.

V. Bolsa de horas de assistência técnica/configurações/parametrizações

De modo a permitir o ajuste da solução a novas realidades e necessidades do Governo Regional, e bem assim ao suporte, configurações ou desenvolvimentos específicos que se demonstrem necessários no decorrer da utilização da solução e que não se encontrem previstos na implementação inicial do projeto, deve a proposta apresentar os valores e condições referentes a pacotes de horas que poderão colmatar essas necessidades.

Os pacotes de horas deverão ser em número não inferior a 50 horas/ano.

VI. Nível de serviço (SLA: Service-Level Agreement)

O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, excluindo as paragens acordadas para manutenção preventiva/corretiva não urgente, que não deverão exceder o total de até 4 horas mensais.

As manutenções preventivas e corretivas não urgentes aos servidores e outros elementos do sistema informático da solução de contact center, devem ser previamente acordadas entre as partes, com uma antecedência mínima de 48 horas, de forma a garantir o menor tempo de indisponibilidade e impacto aos utilizadores.

As manutenções preventivas e corretivas urgentes aos servidores e outros elementos do sistema informático da solução de contact center, devem ser previamente acordadas entre as partes, com uma antecedência mínima adequada (até um máximo de 48 horas) dependendo da urgência da intervenção, de forma a garantir o menor tempo de indisponibilidade e impacto aos utilizadores.

Entendem-se por manutenções preventivas e corretivas não urgentes, todas aquelas que visem resolver a perda/degradação de funcionalidades não impeditivas da continuação da utilização da solução de contact center.

Entendem-se por manutenções preventivas e corretivas urgentes, todas aquelas que visem mitigar/evitar danos causados à DRAPMA e utilizadores da solução de contact center, por falhas de equipamentos, telecomunicações, disponibilidade de serviço de internet, infraestrutura de alojamento e provenientes ciberataques.