

Ministério da Defesa Nacional

Estado-Maior General das Forças Armadas

HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS



CADERNO DE ENCARGOS

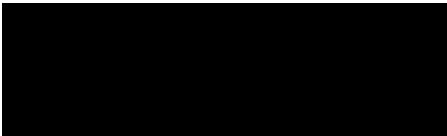
NPD: 2021000149 – Expansão da interação do Chatbot/Voicebot HFAR para automatização do atendimento aos utentes (SAMA)

PROCEDIMENTO: Concurso Público

DESPACHO DE APROVAÇÃO:

Aprovo, ao abrigo do Despacho n.º 6635/2020, de 15 de junho de 2020 de S.Exª o Chefe do Estado-Maior-General das Forças Armadas, publicado no D.R., 2.ª Série n.º 122 de 25 de junho de 2020, conjugado com os artigos 36.º, 38.º e 40.º do CCP.

O Diretor do Hospital das Forças Armadas,


Rui Fernando Gonçalves Teixeira de Sousa
BGEN MED



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

ÍNDICE

PARTE I	4
CLAÚSULAS JURÍDICAS	4
Cláusula 1. ^a	4
Objeto do contrato	4
Cláusula 2. ^a	4
Contrato	4
Cláusula 3. ^a	5
Prazo contratual e início da prestação de serviços	5
Cláusula 4. ^a	6
Obrigações principais do adjudicatário	6
Cláusula 5. ^a	8
Outras obrigações do adjudicatário	8
Cláusula 6. ^a	10
Responsabilidade do adjudicatário	10
Cláusula 7. ^a	11
Níveis de serviço	11
Cláusula 8. ^a	12
Inspeção e Testes	12
Cláusula 9. ^a	12
Resultado dos testes ou inspeções	12
Cláusula 10. ^a	13
Aceitação dos serviços prestados	13
Cláusula 11. ^a	13
Garantia na prestação de serviços	13
Cláusula 12. ^a	14
Contratos de seguro	14
Cláusula 13. ^a	14
Outros encargos	14
Cláusula 14. ^a	15
Objeto do dever de sigilo	15
Cláusula 15. ^a	15
Prazo do dever de sigilo	15
Cláusula 16. ^a	16
Preço Base	16
Cláusula 17. ^a	16
Caução	16
Cláusula 18. ^a	16
Condições de pagamento	16
Cláusula 19. ^a	18
Penalidades contratuais	18
Cláusula 20. ^a	19
Força maior	19
Cláusula 21. ^a	21
Resolução de contrato por parte do contraente público	21
Cláusula 22. ^a	22
Resolução de contrato por parte do adjudicatário	22
Cláusula 23. ^a	23
Foro competente	23
Cláusula 24. ^a	24
Cessão da posição contratual e subcontratação	24



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 25.ª	24
Comunicações e notificações	24
Cláusula 26.ª	25
Deveres de colaboração recíproca e informação	25
Cláusula 27.ª	25
Contagem dos prazos	25
Cláusula 28.ª	25
Legislação aplicável	25
PARTE II	26



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

CADERNO DE ENCARGOS
PARTE I
CLAÚSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto do contrato

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual por Concurso Público, que tem por objeto principal a *"Expansão da interação do Chatbot/Voicebot HFAR para automatização do atendimento aos utentes (SAMA)"*, cujas quantidades e condições técnicas específicas se encontram expressas na parte II do presente caderno de encargos, dele fazendo parte integrante.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. A execução do contrato obedece:
 - a) Às cláusulas do contrato e ao estabelecido em todos os elementos e documentos que dele fazem parte integrante, bem como dos seus anexos;
 - b) Ao Código dos Contratos Públicos (CCP);
 - c) À restante legislação e regulamentação aplicável
2. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.
3. Conforme n.º 2 do artigo 96.º do CCP, fazem parte integrante do contrato, independentemente da sua redução a escrito:



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

- a) Os suprimientos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, 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 integrado pelo programa do procedimento;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados, conforme n.º 5 do artigo 96.º do CCP.
5. Conforme n.º 6 do artigo 96.º do CCP, em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual e início da prestação de serviços

1. O contrato tem a duração de 30 (trinta dias) a contar do início da produção dos seus efeitos.
2. O contrato mantém-se em vigor durante o prazo contratual previsto, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, e aceitação dos mesmos pelo contraente público, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

3. No caso de se verificarem atrasos injustificados, imputáveis ao adjudicatário, este é obrigado, a expensas suas, a tomar todas as medidas de reforço de meios de ação e de reorganização necessárias à recuperação dos atrasos e ao cumprimento do prazo de execução.

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do adjudicatário

1. O Adjudicatário obriga-se a assegurar a realização de todas as atividades inerentes à pontual e rigorosa execução do contrato, sendo para tal responsável pela organização e gestão dos meios necessários à prestação dos serviços abrangidos pelo objeto do Contrato.
2. O Adjudicatário é, perante o contraente público, única e diretamente responsável pelo integral cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato e demais disposições que lhe sejam aplicáveis, não podendo, salvo quando o próprio Contrato assim o estabeleça, opor ao contraente público qualquer contrato ou relação com terceiros para exclusão ou limitação da sua responsabilidade.
3. O Adjudicatário obriga-se a cooperar com o contraente público na prossecução das atividades de acompanhamento que esta tem a seu cargo, atuando de boa fé e sem reservas de qualquer espécie.
4. No âmbito das relações com os Utentes, o Adjudicatário obriga-se a que os prestadores afetos ao presente contrato, respeitem escrupulosamente a confidencialidade dos dados pessoais e a permitir, nos termos da lei, o acesso e retificação por parte dos Utentes aos seus dados pessoais, devendo ainda dar resposta cabal e personalizada às reclamações dos Utentes, bem como dar conhecimento ao contraente público as queixas, reclamações e sugestões recebidas.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

5. Ao longo da execução do Contrato, o Adjudicatário fica obrigada a disponibilizar ao contraente público qualquer informação que esta venha a solicitar sobre o pessoal afetos ao respetivo contrato.
6. O número mínimo de trabalhadores afetos à prestação de serviços disponibilizados pelo Adjudicatário deve corresponder ao mínimo indicado para as necessidades indicadas pelo contraente público, para todas as funções aí previstas.
7. O contraente público pode, a qualquer altura, determinar a substituição dos trabalhadores do adjudicatário que entenda não dever autorizar a permanecer nas suas instalações.
8. O contraente público pode solicitar ao adjudicatário, sempre que necessário, os dados dos trabalhadores e ainda o número de horas praticado, mediante a exibição da folha de ponto ou outro instrumento de controlo.
9. O adjudicatário obriga-se a respeitar os direitos e regalias laborais legalmente consagradas aos seus trabalhadores, independentemente do regime que lhes seja aplicável, sendo da exclusiva responsabilidade do adjudicatário todas as infrações a essa legislação.
10. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas aos trabalhadores afetos à execução da prestação de serviços, designadamente encargos para a segurança sociais e seguros obrigatórios de acidentes de trabalho.
11. O adjudicatário deve apresentar um certificado passado por uma companhia de seguros, nos termos da legislação em vigor, garantindo a cobertura dos riscos decorrentes de acidentes de trabalho a todos os trabalhadores ao seu serviço.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

12. O adjudicatário deve cumprir com as disposições legais aplicáveis a todos os seus trabalhadores, respondendo plenamente o adjudicatário, perante o contraente público, pela sua observância.

Cláusula 5.ª

Outras obrigações do adjudicatário

1. Sem prejuízo das obrigações principais e outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o contraente público, em conformidade com a absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência, as seguintes obrigações:
 - a) Efetuar o serviço, com qualidade e garantia dos resultados definidos, de acordo com as características, especificações e requisitos técnicos e funcionais especificados na proposta adjudicada e no presente caderno de encargos;
 - b) Garantir os serviços prestados;
 - c) Executar o objeto do caderno de encargos dentro do prazo contratado;
 - d) Prestar ao contraente público, de forma correta e fidedigna, em qualquer tempo na pendência da prestação do serviço, as informações e os esclarecimentos relativos ao mesmo, prestados no âmbito das cláusulas do caderno de encargos;
 - e) Coordenar com o contraente público a definição e execução das normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações do contraente público;
 - f) Obter comprovativo de aceitação dos serviços pelo contraente público;
 - g) Assumir todos os encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças, recaindo sobre si as quantias que o contraente público tenha de pagar, seja a que título for, por ter infringido, no caderno de encargos, quaisquer direitos;



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

- h) Comunicar, antecipadamente, ao contraente público, de forma fundamentada, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços ou o cumprimento de qualquer obrigação, obrigando-se, se tal for aceite e oportuno, a restabelecer a prestação ou reparar o incumprimento em prazo razoável;
- i) Manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e adjudicação exigidas no procedimento, bem como a situação tributária regular assim como perante a segurança social;
- j) Celebrar os contratos de seguro exigidos no presente caderno de encargos;
- k) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- l) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao contraente público, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- m) Responsabilizar-se pelos atos praticados por todas as pessoas que no âmbito do contrato, exerçam funções por sua conta, considerando-se para esse efeito como órgãos ou agentes do contraente público;
- n) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- o) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do CCP;
- p) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização do contraente público;
- q) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

- r) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas com a aceitação do caderno de encargos.

2. O adjudicatário, observados que seja o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) tem o dever de entregar ao contraente público os seguintes documentos:

- a) A lista com o nome, idade, morada, função e nacionalidade dos trabalhadores ao seu serviço, acompanhado de cópia do respetivo bilhete de identidade/cartão do cidadão, para permitir o seu acesso e circulação nas instalações do contraente público, no âmbito do exercício das suas funções;
- b) As apólices de seguro obrigatório válidas para cada trabalhador;
- c) O mapa mensal com a identificação dos trabalhadores afetos à escala de serviço definida pelo gestor do contrato;
- d) Os dados dos trabalhadores designados para substituir os trabalhadores elencados na alínea a. em situação de férias, faltas, licenças ou em caso de greve;
- e) O adjudicatário deve, antecipadamente, comunicar ao contraente público qualquer alteração aos dados mencionados nas alíneas anteriores.

Cláusula 6.^a

Responsabilidade do adjudicatário

- 1. O Adjudicatário responde, nos termos da lei geral aplicável, por quaisquer prejuízos causados no exercício das atividades que constituam o objeto do Contrato, pela culpa ou pelo risco, não sendo assumido pelo contraente público qualquer tipo de responsabilidade neste âmbito.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

2. O Adjudicatário responde ainda, nos termos gerais da relação comitente-comissário, pelos prejuízos causados pelas entidades por si contratadas para o desenvolvimento das atividades compreendidas no Contrato.
3. O Adjudicatário responde civilmente perante terceiros pelas ofensas dos direitos destes ou das disposições legais destinadas a proteger os seus interesses, resultantes de atos ilícitos culposamente praticados por parte dos seus colaboradores enquanto tal, gozando contra estes de direito de regresso.

Cláusula 7.^a

Níveis de serviço

1. O adjudicatário obriga-se a prestar ao contraente público os serviços objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na parte II do presente caderno de encargos.
2. Os serviços objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições para os fins a que se destinam.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à prestação de serviços e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos serviços, conforme o disposto no n.º 3 do artigo 441.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP.
4. O adjudicatário é responsável perante o contraente público por qualquer defeito ou discrepância dos bens e serviços objeto do contrato.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 8.^a

Inspeção e Testes

1. Efetuada a prestação do serviço, o contraente público, por si ou através de terceiro por ele designado, procede à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem ao definido nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Durante a fase realização de inspeção e testes, o adjudicatário deve prestar ao contraente público toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.
3. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 9.^a

Resultado dos testes ou inspeções

1. No caso de os testes previstos na cláusula anterior não comprovarem a total conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, o contraente público deve de isso informar, por escrito, o adjudicatário.
2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que lhe for determinado pelo contraente público, aos serviços necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

3. Após a realização dos serviços corretivos necessários pelo adjudicatário, o contraente público procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 10.ª

Aceitação dos serviços prestados

1. Caso os testes a que se refere a cláusula 8.ª do presente caderno de encargos comprovem a total execução do objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e neles não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitido, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do final dos testes, um auto de receção, assinado pelos representantes do adjudicatário e do contraente público .
2. A assinatura do auto a que se refere o n.º 1 não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos serviços objeto do contrato com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 11.ª

Garantia na prestação de serviços

1. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à prestação de serviços e das garantias a ela relativas, o adjudicatário garante os serviços objeto do contrato, durante a vigência do contrato, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, que se revelem a partir da respetiva prestação do serviço.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

2. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que o contraente público tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, esta deve notificar o adjudicatário, para efeitos da respetiva correção.
3. A correção prevista na presente cláusula deve ser realizada dentro de um prazo razoável fixado pelo contraente público e sem grave inconveniente para esta última, tendo em conta a natureza do serviço e o fim a que o mesmo se destina.

Cláusula 12.ª

Contratos de seguro

1. O adjudicatário obriga-se a celebrar os seguintes contratos de seguro, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente:
 - a) Contrato de seguro de acidentes de trabalho, cuja apólice deve abranger todo o pessoal por si contratado, a qualquer título,
 - b) Contrato de seguro de responsabilidade civil.
2. O adjudicatário apresenta as apólices dos seguros sempre que tal lhe for exigido pelo contraente público.

Cláusula 13.ª

Outros encargos

1. Todos os encargos relativos à execução dos serviços contratados correm por conta do adjudicatário.
2. Constituem, ainda, encargos do adjudicatário, a celebração dos contratos de seguros indicados no presente caderno de encargos, a constituição de cauções exigidas no programa do procedimento e as despesas inerentes à celebração do contrato.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 14.^a

Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário e trabalhadores a indicar nos termos da cláusula 4.^a devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, relativa ao contraente público, de que possam ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a 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.
3. Excluem-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que fossem, comprovadamente, do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário e trabalhadores a indicar nos termos da cláusula 4.^a ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O adjudicatário e trabalhadores a indicar nos termos da cláusula 4.^a respondem perante o contraente público pela violação do dever de sigilo e pela quebra de confidencialidade dos documentos referidos no n.º 1.

Cláusula 15.^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.



S. R.

MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 16.^a

Preço Base

1. O preço base dos lotes do procedimento é de 90.000,00€ (noventa mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente, quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e todas as despesas inerentes ao desembaraço, fiscalizações, entre outros.
3. O preço base constante no número 1 corresponde ao preço máximo que a contraente público se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.

Cláusula 17.^a

Caução

Não é exigida caução nos termos do disposto nos termos da alínea a) do n.º 2 artigo 88.º do CCP.

Cláusula 18.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo contraente público, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.



MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

2. O vencimento das obrigações referidas no número anterior, refere-se ao cumprimento integral do objeto do contrato e dos níveis de serviço exigidos no presente caderno de encargos e demais obrigações técnicas e legais atribuíveis ao prestador do serviço, tendo por base uma periodicidade mensal.
3. Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de 60 dias, após a apresentação da respetiva fatura, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 299.º do CCP.
4. Toda a faturação deve ser remetida para o endereço de correio eletrónico **HFAR_APROVISIONAMENTO@HFAR.PT** ou para a seguinte morada:
Hospital das Forças Armadas
Azinhaga dos Ulmeiros,
1649-020 Lisboa.
5. Deve fazer parte do descritivo das faturas, o número do processo de despesa (NPD), o número do Pedido de Compra (PC) e respetivo compromisso orçamental, a descrição do processo e, caso haja lugar a contrato escrito, o número do contrato.
6. A omissão da informação descrita no número anterior incorre na devolução da fatura.
7. Em caso de discordância quanto aos valores indicados nas faturas, deve o contraente público comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida, no prazo de 10 dias.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 19.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pelo incumprimento por um profissional indicado pelo prestador de serviços, dos horários estipulados para a realização da prestação de serviços, com desvio igual ou superior a 30 minutos do horário previsto, o HFAR deduzirá o montante correspondente ao preço a pagar pelos serviços no mês em que tiver ocorrido o incumprimento.
 - b) Em caso de não comparência de um prestador, indicado pelo prestador de serviços, para a realização da prestação de serviços, sem pré-aviso, com antecedência mínima do início da realização da prestação de 24 horas, ao gestor do contrato ou responsável local por este designado, o HFAR deduzirá por cada dia o dobro do valor que teria de pagar ao prestador de serviços se o serviço fosse realizado, a título de penalização, no mês em que tiver ocorrido o incumprimento.
 - c) Em caso de abandono de algum prestador, colocado pelo prestador de serviços, antes do termo do turno indicado, o HFAR deduzirá o triplo do valor total do turno que teria de pagar ao prestador de serviços caso o serviço tivesse sido realizado na sua totalidade, a título de penalização, no mês em que tiver ocorrido o incumprimento.
2. O valor acumulado das sanções aplicadas não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato. Nos casos em que seja atingido este limite e o contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, o mesmo é elevado para 30%, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 329.º do CCP.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o contraente público pode exigir-lhe uma sanção pecuniária, cujo montante não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP.
4. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso na prestação tenha determinado a respetiva resolução.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
6. O contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 20.ª

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.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, as seguintes situações: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas, entre outras.
3. Não constituem força maior:
- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário, de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento, pelo adjudicatário, de normas legais;
 - e) 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;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário 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.
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.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 21.ª

Resolução de contrato por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente, pelo atraso, total ou parcial, na prestação do serviço objeto do contrato, superior a três meses ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada prestação de serviço excederá esse prazo, conforme estatuído no n.º 1 do artigo 448.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP.
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 contraente público, conforme estatuído no n.º 2 do artigo 448.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP.
3. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo do contraente público poder executar as garantias prestadas pelo adjudicatário, conforme o estipulado no n.º 3 do artigo 333.º do CCP.
4. A resolução do contrato não invalida o direito a qualquer ação que venha a ser interposta, por parte do contraente público, com vista à justa indemnização por perdas e danos, eventualmente, sofridos com o incumprimento do contrato.
5. O contraente público pode ainda resolver o contrato, por razões de interesse público devidamente fundamentadas, e mediante o pagamento ao adjudicatário de justa indemnização, nos termos do disposto no artigo 334.º do CCP.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

6. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o cocontratante ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento, nos termos do n.º 1 do artigo 318-A.º do CCP.
7. No caso do incumprimento previsto no número anterior aplicar-se-á o regime previsto relativamente à cessão da posição contratual por incumprimento do cocontratante, nos termos do artigo 318-A.º do CCP.

Cláusula 22.ª

Resolução de contrato por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo contraente público especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, o cocontratante tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações, conforme estipulado no n.º 1 do artigo 332.º do CCP:
 - a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
 - b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao contraente público;
 - c) Incumprimento de obrigações pecuniárias, pelo contraente público, por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25 % do preço contratual, excluindo juros;
 - d) Exercício ilícito dos poderes tipificados especificados no CCP, no capítulo sobre conformação da relação contratual pelo contraente público, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
 - e) Incumprimento pelo contraente público de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

2. No caso previsto na alínea a) do n.º 1, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do cocontratante ou se revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença, conforme estipulado no n.º 2 do artigo 332.º do CCP.
3. O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem conforme estipulado no n.º 3 do artigo 332.º do CCP.
4. Nos casos previstos na alínea c) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao contraente público, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar, conforme estipulado no n.º 4 do artigo 332.º do CCP.
5. Nos termos do artigo 449.º, por remissão do artigo 451.º, ambos do CCP, a resolução do contrato, nos termos dos números anteriores, não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Cláusula 23.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, fica estipulada a competência do tribunal administrativo territorialmente competente, em função dos critérios legais vigentes, com expressa renúncia a qualquer outro.



MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 24.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual, por qualquer das partes, depende da autorização do contraente público, nos termos do CCP.

Cláusula 25.ª

Comunicações e notificações

1. Conforme estatuído no artigo 467.º do CCP, as notificações devem ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.
2. Conforme estatuído no n.º 1 do artigo 468.º do CCP, todas as comunicações relativas à fase de formação do contrato devem ser escritas e redigidas em português e efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.
3. Conforme estatuído no n.º 2 do artigo 468.º do CCP, na falta de estipulação contratual, as comunicações entre o contraente público e o cocontratante relativas à fase de execução do contrato devem ser escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas pelos meios a que se refere o número anterior, ou por via postal, por meio de carta registada ou de carta registada com aviso de receção.
4. Para efeitos das comunicações previstas na presente cláusula, o adjudicatário deve disponibilizar, juntamente com os documentos de habilitação, os dados de contacto, designadamente, o endereço eletrónico, o número de telecópia, o número de telefone e o endereço postal.
5. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.



S. R.
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

Cláusula 26.^a

Deveres de colaboração recíproca e informação

1. Cada uma das partes está vinculada ao dever de informar de imediato a outra, sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respectivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras gerais da boa-fé, sem prejuízo dos deveres de colaboração recíproca e informação, previstos nos artigos 289.º e 290.º, ambos do CCP.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar, de imediato, a outra, de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que, previsivelmente impeçam o cumprimento de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de dez dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que, previsivelmente, será afetada a execução do contrato.

Cláusula 27.^a

Contagem dos prazos

À contagem de prazos, durante a execução do contrato, são aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do CCP, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 28.^a

Legislação aplicável

Em todos os aspetos não regulados no presente contrato aplicam-se as normas do CCP e demais legislação aplicável.



MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL
ESTADO-MAIOR-GENERAL DAS FORÇAS ARMADAS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

PARTE II

Cláusulas Técnicas

- 1. IMPLEMENTAÇÃO DE EXPANSÃO DA INTERAÇÃO DO CHATBOT/VOICEBOT HFAR PARA AUTOMATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS UTENTES – Conforme anexo.**

Modelo de Interação com o utente via Chatbot/Voicebot

1. Introdução

O ChatBot (chat de comunicação com inteligência artificial) em exploração no HFAR comprovou a sua eficácia na resposta rápida no piloto realizado no âmbito do COVID-19. Na expansão da solução existente, pretende-se a utilização do atendimento automático através também dos canais de voz, onde o VoiceBot (mecanismo de pré atendimento com inteligência artificial de reconhecimento de voz e processamento de linguagem natural) vêm colmatar os constrangimentos verificados ao nível do contacto com o Utente e as ineficiências resultantes da falta de capacidade de resposta humana a pedidos de informação.

Neste sentido, com os desenvolvimentos comprovados a nível da comunicação, orientada pela tecnologia, com recurso a inteligência artificial para reconhecimento de voz, o VoiceBot permite a existência de um Contact Center 24/7 centralizado e parcialmente automático.

Esta solução transformadora e inovadora permite uma eficaz filtragem e triagem de chamadas, sendo muitas delas resolvidas sem necessidade de intervenção humana.

Desta forma, os novos canais de comunicação irão permitir ao Utente, a obtenção de informação, bem como uma gestão mais eficaz, por parte do HFAR, dos pedidos por canais não-presenciais e transcendentais ao atendimento telefónico tradicional.

2. Objectivo

Pretende-se por esta expansão da plataforma existente, disponibilizar uma solução de atendimento aos utentes automatizada, integrada com os sistemas existentes no HFAR, de forma a garantir a mais valia de comunicação de informações sobre os canais digitais. Pretende-se uma solução avançada e escalável, que permita responder aos processos de atendimento aos utentes, respondendo de forma o mais automática possível aquelas que são as intenções mais comuns de contacto.

A solução a implementar deverá ser uma solução que permita garantir as normas do RGPD, quer na forma de interação com o utente, como na forma de recolha de informação.

3. Especificações Técnicas (obrigatórias)

A solução deverá ter os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO AOS UTENTES DO HFAR:

1. A solução a implementar deverá permitir automatizar os fluxos de atendimento aos utentes, cujo processo de comunicação seja passível de tipificação, reproduzível e que permita reduzir o impacto no esforço de atendimento por parte do contact-center. Para o efeito terá obrigatoriamente de se interligar com o sistema telefónico do HFAR, permitindo efetuar as conexões e eventuais necessidades de encaminhamento em extensões já existentes do HFAR, assim como a integração com os sistemas informáticos existentes no HFAR em particular com o HIS;
2. A solução deverá permitir utilizar igualmente fluxos para interação com o utente através do chatbot existente no site do HFAR;
3. A solução deverá permitir de forma ágil a configuração dos fluxos de atendimento, de forma a que o HFAR seja autónomo na alteração dos fluxos de acordo com as necessidades de adaptação que possam surgir ao longo do tempo.
4. Será imprescindível que a solução disponha de um módulo para criação dos fluxos a definir que seja simples e user-friendly, com possibilidade de existir templates de workflows, importação de workflows e um conjunto de objetos que possibilitam a criação/definição de novos workflows. Na criação dos workflows deve permitir definir diferentes métodos de roteamento (e conjugar os vários métodos no mesmo workflow) sejam sequenciais ou paralelos;
5. A solução deverá dispor de módulo de integração com outras soluções, de forma a que o HFAR seja autónomo na adequação das integrações em exploração, assim como poder vir a adicionar outras integrações que venham a ser necessárias no futuro.
6. Nas componentes de interação com inteligência artificial, a solução deverá permitir integrar com diferentes plataformas de reconhecimento de voz e de síntese de voz, sejam soluções em cloud ou soluções on-premises. Deverá dispor de solução nativa on-premises para reconhecimento e síntese de voz.
7. Na interação dos utentes com o sistema, a solução deverá disponibilizar módulos para a gestão do atendimento, de forma a que os contatos que não possam ser respondidos de forma automática, sejam registados em filas de atendimento para um operador no contact center, seja para resposta ainda na ligação ativa com o utente ou seja numa comunicação posterior em outbound.
8. A solução deverá permitir efetuar a gravação dos contatos telefónicos, caso o HFAR opte por ter registo para tratamento e verificação posterior das interações. Deverá igualmente permitir o arquivo das gravações em storage local ou em cloud.
9. Nos fluxos de atendimento ao utente, a solução deverá possuir também a funcionalidade de IVR básica (Interactive Voice Response) que poderá ser utilizada em conjunto com a obtenção das intenções do VoiceBot.
10. Na interação com o utente, deverá possuir a capacidade de utilizar DTMF (Dual Tone Multi Frequency) para a obtenção de informação do utente (ex: número de Utente, número de contato, outros).
11. Na combinação das várias funcionalidades da solução, deverá igualmente permitir automatizar contatos de outbound, com chamada automática para o utente, interação por voz e/ou DTMF e integração com outros sistemas. Esta funcionalidade de

outbound deverá permitir vir a realizar inquéritos (ex: de satisfação ou avaliação da prestação dos serviços).

12. Nas capacidades de contato com o utente, a solução deverá permitir de forma nativa implementar comunicação por Videoconferência IP através de web-browser, suportando os web-browsers mais comuns e sobre sistemas operativos Windows, Linux ou MAC-OS.
13. Os fluxos de interação com o utente, sejam inbound ou outbound, deverão obrigatoriamente ter capacidade de integrar com sistemas de Gestão de Utentes, para permitir maior agilidade no tratamento dos processos, tanto na interação com o utente como em processos de contato com as empresas ou instituições que se relacionem com o HFAR.
14. A solução deverá permitir o registo de toda a atividade e análise do mesmo, com capacidade de extração dos dados.

REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS:

1. Do ponto de vista do operador no contact-center, a solução deverá funcionar em postos em ambiente Desktop Windows (na versão 7 ou superior) e ser compatível com ambientes Macintosh ou Linux.
2. O acesso à aplicação deverá ser feito a partir de browser, considerando no mínimo compatibilidade com:
 - a. Internet Explorer
 - b. Chrome
 - c. Firefox
 - d. Edge
3. A solução deverá funcionar obrigatoriamente sobre plataformas open-source, tanto a nível do Sistema Operativo como de motor de base de dados. O não cumprimento deste ponto é motivo de exclusão da proposta.
4. A solução deverá permitir a integração com Active Directory, ou com LDAP;
5. A solução deverá possibilitar mecanismos de Single Sign On para autenticação de utilizadores;
6. Na componente de servidores a solução deverá funcionar em ambiente open-source recorrendo a sistema operativo Linux Debian e base de dados PostgreSQL, com capacidade de funcionamento em servidores físicos ou virtuais.
7. A solução não deverá necessitar de instalação de software específico nas estações de trabalho, devendo ser suficiente utilização de um navegador WEB (browser);
8. A solução proposta deverá ter as seguintes capacidades na gestão das comunicações VOIP, e cumprir na íntegra os seguintes requisitos:
 - a. ter suporte para dispositivos móveis;
 - b. permitir um número de extensões telefónicas ilimitadas;
 - c. permitir a marcação direta;
 - d. permitir criar planos de numeração flexíveis;

- e. permitir a ligação a vários operadores;
- f. suportar Enum (Telephone Number Mapping);
- g. suportar a funcionalidade: Call forward on Busy (reencaminhamento de chamada se número ocupado);
- h. suportar a funcionalidade: Follow me;
- i. ter suporte para fax/modem;
- j. suportar a funcionalidade de definição de números de marcação abreviada (Speed dial);
- k. fazer registo de histórico de chamadas e disponibilizar o histórico a cada utilizador;
- l. suportar a funcionalidade de definição de Blacklists (Lista Negra);
- m. suportar a funcionalidade de definição de Whitelists (Números Confiáveis);
- n. suportar a funcionalidade de definição de Interactive Voice Response (IVR);
- o. disponibilizar um diretório telefónico da organização com possibilidade de gestão;
- p. suportar a funcionalidade de Barramento de Chamadas;
- q. suportar a funcionalidade de Bloqueio de terminal;
- r. suportar a funcionalidade de Call Queuing (Fila de Espera);
- s. suportar a funcionalidade de Call Parking (Parqueamento de chamadas);
- t. suportar a funcionalidade de Call Pickup (Group and Direct);
- u. suportar a funcionalidade de Chamadas de Conferência;
- v. suportar DTMF (Dual Tone Multi Frequency);
- w. suportar a funcionalidade de Música em Espera (MOH - Music on Hold);
- x. permitir a gestão do tráfego de saída, através da priorização de pacotes;
- y. permitir o acesso através de VPN (Virtual Private Network) própria e integrada no sistema, para acesso remoto aos conteúdos da empresa;
- z. incluir todas as funcionalidades avançadas de segurança inerentes a um sistema do tipo SBC (Session Border Controller);
- aa. possuir um sistema de taxação que permita gravar as comunicações de voz, email e chat, bem como armazenar informação (ex. Áudios) na plataforma de gestão documental para consulta futura;
- bb. disponibilizar a funcionalidade de supervisão para avaliação de desempenho dos agentes;
- cc. disponibilizar estatísticas do atendimento;
- dd. suportar a funcionalidade de campanhas de inbound e outbound;
- ee. permitir a extração de relatórios;
- ff. disponibilizar a possibilidade de visualizar chamadas perdidas e possibilidade de devolver imediatamente as mesmas;
- gg. permitir a visualização do Estado do Agente (Login/Logout);
- hh. disponibilizar estatísticas de chamadas por agente/utilizador;
- ii. disponibilizar um dashboard de controlo;
- jj. disponibilizar um histórico de autenticação de acesso e consulta, integrado na aplicação;

- kk. permitir a visualização do estado das filas de chamadas;
 - ll. permitir a possibilidade de gravação de chamadas e arquivo dos ficheiros de áudio com classificação da chamada gravada;
 - mm. disponibilizar relatórios detalhados para consulta on-line;
 - nn. suportar ACD (Automatic Call Distribution) e roteamento, que permita a distribuição automática de chamadas, que efetue a gestão e distribuição do fluxo de entradas, encaminhamentos e saídas;
 - oo. suportar a distribuição automática de chamadas, e-mails, e conversas de chat;
 - pp. permitir configurar menus de atendimento automático que possibilitem a automatização de rotinas, como mensagem de boas vindas e resposta automática a temas identificados como os mais procurados;
 - qq. implementar nativamente um sistema de Videoconferência IP via Web Browser, totalmente controlado do lado do cliente;
 - rr. permitir a parametrização da camada de visualização/interface;
 - ss. permitir a aplicação de normas aos scripts de atendimento;
9. A componente de Voicebot e Chabot da solução deverá cumprir na íntegra as seguintes características:
- a. Permitir a configuração de um número ilimitado de voicebots/chatbots;
 - b. Possuir e integrar nativamente plataformas de AI (Artificial Intelligence);
 - c. Suporte para a configuração e integração com soluções de STT (speech-to-text) e TTS (text-to speech);
 - d. Disponibilização de interfaces (front-end web) para gestão e configuração dos voicebots/chatbots através de API;
 - e. Disponibilização de interfaces para gestão e configuração de fluxos de chamadas e de chat recorrendo ao sistema de AI;
 - f. Reconhecimento de fala/textos baseado em AI (Artificial Intelligence);
 - g. Suporte para configuração de voicebots/chatbots para diferentes idiomas;
 - h. Suporte para diferentes tipos de voz (masculina, feminina, outras);
 - i. Integração nativa com a central telefónica e respetivas funções de atendimento disponibilizadas (Filas, IVRs, Grupos de atendimento, Sequências, outras);
 - j. Integração com outras plataformas/aplicações, nomeadamente o HIS (HS-GH) na componente de Gestão Hospitalar, possibilitando a interação e tomadas de decisão sobre as chamadas de voz em tempo real;
 - k. Permitir a configuração e utilização de voicebots em inquéritos (satisfação, qualidade, outros);
 - l. Permitir a integração e utilização de voicebot/chatbots em sites web;
 - m. Permitir a gravação e arquivo das chamadas recebidas ou efetuadas pelos assistentes virtuais;
10. A solução deve disponibilizar um conjunto de webservices/API's, devidamente documentados, que permitam executar de forma programática as principais funcionalidades da aplicação para integração do sub-sistema VoIP com aplicações de terceiros, possibilitando interações e a realização de ações em tempo real com as

chamadas de voz. O HFAR reserva-se no direito de solicitar exemplos de webservices/API's e a respectiva documentação, para poder efetuar testes de integração que considere convenientes;

EQUIPAMENTO E LICENCIAMENTO OBRIGATÓRIO

No âmbito do projeto deverão ser incluídos os custos de licenciamento de:

- Sistemas Operativos
- Base de dados
- Software aplicacionais
- Licenciamento ilimitado de Agentes e Supervisores
- Licenciamento de reconhecimento de voz
- Licenciamento de sintetização de voz

OUTROS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS QUE OS CONCORRENTES DEVEM RESPEITAR SOB PENA DE EXCLUSÃO:

1. A solução deverá ser uma implementação em servidores/equipamentos locais. Soluções CLOUD não serão aceites;
2. Os servidores necessários para a implementação dos diferentes componentes da solução, serão disponibilizados pelo HFAR sobre a sua infraestrutura de virtualização, pelo que se considera um requisito obrigatório a adequação da solução e licenciamento para instalação num ambiente virtualizado VMware;
3. A solução deverá ter por base a plataforma IPbrick.OS e os respetivos interfaces com as soluções de HIS e Processo Clínico, em exploração no HFAR.

ASPETOS QUE OS CONCORRENTES DEVEM INDICAR NAS SUAS PROPOSTAS:

Deverão ser considerados os pressupostos e condicionantes tecnológicas abaixo indicadas, quanto à sua aplicabilidade e adoção nos novos processos e soluções:

- a. Ligação à plataforma iAP, enquanto plataforma de integração transversal à Administração Pública, quer para consumo de webservices disponibilizados por outras entidades, quer para disponibilização de webservices para outras entidades;
- b. Ligação à plataforma iAP, enquanto gateway de SMS para a Administração Pública e enquanto plataforma de pagamentos da Administração Pública;
- c. Quanto ao cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) e das regras relativas ao quadro de interoperabilidade semântica, devendo a produção e/ou divulgação de informação, no âmbito dos sistemas de informação e respetivas componentes aplicacionais, ser assegurada através de dados abertos, para permitir a disponibilização dos data-sets produzidos na plataforma dados.gov.pt;
- d. Cumprimento dos Requisitos de Arquitetura de Segurança das Redes e Sistemas de Informação, definidos pelo Centro Nacional de Cibersegurança (documento disponível em https://www.cncs.gov.pt/content/files/SAMA2020_RASRSI_CNCS.pdf), devendo ser incluídas na candidatura as evidências e documentação necessárias de modo a assegurar a respetiva conformidade das eventuais soluções resultantes;
- e. Utilização de mecanismos de identificação eletrónica – cartão de cidadão, chave móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais (SCAP) e recurso ao mecanismo de single sign-on através do fornecedor de autenticação da Administração Pública disponibilizado através da plataforma iAP;
- f. Disponibilização dos serviços e de formulários eletrónicos no balcão único eletrónico, como seja no Balcão do Empreendedor e no Portal do Cidadão, enquanto portais de entrada da Administração Pública;
- g. Utilização dos sistemas integrados de avaliação online da qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública, bem como dos referentes à apresentação de elogios, sugestões e reclamações pelos utentes/consumidores;
- h. Adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em <https://usabilidade.gov.pt> e em <http://www.acessibilidade.gov.pt>, respetivamente;
- i. Integração com a solução “Agenda de Cidadão”, fornecendo dados/eventos à aplicação de forma integrada e automatizada;
- j. Integração com a plataforma “Notificações Eletrónicas do Estado”;
- k. Integração com a Bolsa de Documentos, repositório documental central online disponibilizado através do Portal do Cidadão, garantindo a disponibilização segura (enviar e/ou partilhar), receção, armazenamento e gestão de documentos eletrónicos/digitais e a sua certificação, assim como a notificação dos utilizadores em relação à evolução do estado dos documentos na plataforma;
- l. Contribuir para a promoção de uma utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de papel e de produtos de

plástico, nos termos previstos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018 de 26 de outubro.

Os valores de homem hora dos serviços a prestar por cada perfil, não deverão ser superiores aos indicados na tabela abaixo:

Perfil	Custo HH
Gestor de Projeto	65,00€
Arquiteto	55,00€
Consultor Tecnológico	32,50€
Consultor Funcional	50,00€
Consultor Estratégico	62,50€
WebDesigner	32,50€
Programador	25,00€

4. Instalação, Formação e Ensaio Finais (obrigatório)

A proposta deverá prever a Instalação, Implementação (incluindo componentes de integração previstos), formação, bem como os ensaios finais do sistema.

A formação deverá prever dos âmbitos distintos:

- Formação aos administradores do sistema
- Formação a key-users

5. Requisitos mínimos de capacidade técnica

Os concorrentes deverão obrigatoriamente possuir sob pena de exclusão, as seguintes certificações:

- a) Certificação NP EN ISO 9001;
- b) Certificação ISO/IEC 27001;

O júri do procedimento pode solicitar a apresentação de documentos comprovativos da capacitação técnica, onde, a não apresentação dos mesmos constitui motivo de exclusão da candidatura.

6. Garantias

Deverá ser inequivocamente indicado o período de garantia dos equipamentos, que não poderá ser inferior a 12 (doze) meses.

7. Assistência Técnica

O fornecedor deverá apresentar uma assistência técnica, considerando os dias úteis entre as 9h00-18h00 com um tempo máximo de início de diagnóstico para a resolução de problemas de 4 horas.

Deverá o fornecedor disponibilizar a lista da localização dos centros da assistência técnica em Portugal (centros de assistência técnica e não call centers), que deverão suportar a assistência técnica à presente solução.

Exige-se (é obrigatório, sob pena de exclusão da proposta), uma Assistência Técnica com centros (bases de operações) em Portugal e falada em Português. Entendemos o conceito de Centro de Assistência Técnica, como sendo a de Bases de Operações à volta dos quais os técnicos revolvem. É diferente do conceito de call center, aonde os técnicos que dão a assistência técnica estão fisicamente permanentemente alocados.

Na lista da localização dos centros de assistência técnica em Portugal (bases de operações), deverá ser indicado para cada centro:

A localização de cada centro (cada base de operações);

Tempo médio de viagem de cada centro (de cada base de operações ou imediações) ao Hospital Das Forças Armadas Polo de Lisboa, caso após diagnóstico se verifique necessidade de deslocação física

8. Demonstração

Os concorrentes interessados terão de realizar uma demonstração da solução proposta, que será sujeita a avaliação e cuja não realização é fator de exclusão.

9. Preço Base

Preço base de **90.000,00€ (Noventa Mil euros)** incluindo a implementação, formação e ensaios finais (peço sem IVA).

10. Critério de adjudicação

1. O critério de adjudicação será o da proposta economicamente mais vantajosa densificada nos critérios e subcritérios abaixo identificados:

- **Preço – 40 %**

Preço da solução (30%):

Preço da solução 30% (preço sem IVA, incluindo a instalação, integrações identificadas, formação e ensaios finais), sendo avaliado segundo o seguinte critério:

- Preço Proposto situado entre o Preço Mínimo (exclusive) e o Preço Base (inclusive):

Valor da proposta do concorrente	Valor atribuído
Entre $\geq (0,98 * P_{base})$ e $\leq P_{base}$	10%
Entre $\geq (0,96 * P_{base})$ e $< (0,98 * P_{base})$	25%
Entre $\geq (0,95 * P_{base})$ e $< (0,96 * P_{base})$	50%
Menor que $(0,95 * P_{base})$	100%

P_{base} – Preço Base (preço máximo unitário, sem IVA) – 90.000€

Preço Anual dos Contratos de assistência técnica, durante e após o período de garantia, deverá de incluir todos os custos de manutenção corretiva e preventiva de hardware e software (10%).

- **Preço Anual dos Contratos de assistência técnica – 10%**

O fornecedor deverá apresentar o valor do custo anual da manutenção de toda a solução, incluindo os custos da solução base e plataformas de reconhecimento e síntese de voz (durante e após o período de garantia). O valor base anual **não poderá ultrapassar 25% do valor do preço base da solução**, antes e após o período de garantia e é um valor que deverá ser discriminado.

- Valor de Manutenção Proposto inferior ao Preço Base da Manutenção (inclusive):

Valor da proposta do concorrente	Valor atribuído
Entre $\geq (0,98 * P_{baseMan})$ e $\leq P_{baseMan}$	10%
Entre $\geq (0,96 * P_{baseMan})$ e $< (0,98 * P_{baseMan})$	25%
Entre $\geq (0,95 * P_{baseMan})$ e $< (0,96 * P_{baseMan})$	50%
Menor que $(0,95 * P_{baseMan})$	100%

$P_{baseMan}$ – Preço Base da Manutenção (preço, sem IVA) – 22.500€

- **Mérito Técnico da Solução proposta e do Proponente – 25 %**

Caraterísticas da solução: as caraterísticas da solução proposta cumprem com as características mínimas obrigatórias 1%. Mais-valias em termos de equipamentos, software, licenças, para além do mínimo pedido, levarão a uma valorização superior até 5%. Todos os requisitos técnicos indicados no documento são obrigatórios e a não conformidade de qualquer deles significa a exclusão deste procedimento.

Subcritério a avaliar	Descrição	Valorização
Características Técnicas da solução proposta		
	Cumpre e excede	5%
	Cumpre	1%

Capacidade técnica da equipa de projeto: pretende avaliar a capacidade técnica da equipa de projeto nos vários âmbitos de aplicabilidade ao projeto de transformação digital e respetiva maturidade, idoneidade quanto ao acesso a informação sensível e conhecimento adequado às tecnologias de AI.

Subcritério a avaliar	Descrição	Valorização
N.º de profissionais com certificação HIMSS-EMRAM		
	10 ou mais técnicos qualificados	5%
	Inferior a 10 técnicos qualificados	1%
N.º de profissionais com certificação HIMSS-CCMM		
	10 ou mais técnicos qualificados	5%
	Inferior a 10 técnicos qualificados	1%
N.º de profissionais com acreditação NATO SECRET		
	1 ou mais consultores seniores	5%
	Inferior a 1 consultor sénior	1%
N.º de profissionais com Pós-Graduação em Data Science Researcher		
	1 ou mais consultores seniores	5%
	Inferior a 1 consultor sénior	1%

- **Mérito técnico dos Contratos de Assistência Técnica: 10%.**

Será analisado:

Serviços incluídos: avaliação de até 4% pelos subcritérios:

Subcritério a avaliar	Descrição	Valorização
Serviços incluídos		

	Manutenção corretiva	1%
	Manutenção preventiva	1%
	Suporte para além do horário de normal (dias úteis 9h00-18h00)	1%
	Tempos de resposta <= 4 horas	1%

Assistência técnica: avaliação de 6% pelos subcritérios, onde se valoriza a existência de centros de assistência (bases de operações) localizados em Portugal (o não cumprimento tem o peso de exclusão da proposta) e na proximidade do hospital. São avaliados igualmente os prazos de garantia propostos.

Sub-critério a avaliar	Descrição	Valorização
Localização		
	Centro de assistência localizado em Portugal a menos de 50 km do Hospital das Forças Armadas, Polo de Lisboa	4%
	Centro de assistência localizado em Portugal a mais de 50 km do Hospital das Forças Armadas, Polo de Lisboa	1%
Prazos de Garantia		
	12 meses	0%
	>12 meses e <24 meses	1%
	>=24 meses	2%

- **Demonstração – 25%**

Uma interface extremamente intuitiva, funcional e amigável, sendo que será feita uma avaliação da demonstração, que os concorrentes interessados terão de obrigatoriamente de realizar dos seus sistemas, software e equipamentos propostos.

Subcritério a avaliar / descrição	Valorização
Atendimento automático de chamadas com reconhecimento de voz	
Adequado	3%
Não adequado	0%
Outbound de chamadas com síntese de voz	
Adequado	3%
Não adequado	0%
Interação entre os utilizadores por videochamada e chat embebida	
Adequado	2%
Não adequado	0%
Funcionamento em múltiplos SO (Windows, Linux e MAC)	
Adequado	3%
Não adequado	0%

Módulo de gestão de integrações com outros sistemas	Adequado	3%
	Não adequado	0%
Módulo de configuração de fluxos	Adequado	3%
	Não adequado	0%
Gestão de contatos sem resposta automática e listas de outbound	Adequado	1%
	Não adequado	0%
Gravação de interações por voz	Adequado	1%
	Não adequado	0%
Integração com sistemas de Gestão de Processos - interações de audio	Adequado	3%
	Não adequado	0%
Integração com sistemas de Gestão de Processos - fluxos de tratamento de processos	Adequado	2%
	Não adequado	0%
Informação de gestão e extração de dados para análise	Adequado	1%
	Não adequado	0%

2. Em caso de igualdade na ordenação o critério de desempate será a proposta que apresentar maior ponderação do Mérito Técnico da Solução proposta, se ainda assim se mantiver o empate, será utilizado como critério de desempate, o Sorteio, realizado entre os concorrentes admitidos, em data a indicar pelo Júri do Concurso.

11. Documentação Técnica

Após a conclusão da instalação fica o concorrente obrigado a fornecer a seguinte documentação:

- Manuais de utilização de todo o equipamento instalado;
- Documentação dos testes efetuados;

12. Aceitação da Solução

No fim da implementação total da solução o HFAR realizará, a aceitação provisória da solução e num máximo de 30 (trinta) dias após entrada em produção.

