APROVADO
A Vogal do Conselho Diretivo da
APA I.P.
Ana Teresa Perez
Assinado de forma digital por Ana Teresa Perez
Dados: 2021.12.10 13:43:24 Z
Ana Teresa Perez

Consulta prévia simplificada
ao abrigo do artigo 4.º da Lei n.º 30/2021, de 21 de maio

"Aquisição de licenciamento IPBRICK como solução de Contact Center e serviços conexos"

PA 144/2021.1

CADERNO DE ENCARGOS

2021

Cláusula 1.ª
Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato que tem por objeto aquisição de licenciamento IPBRICK como solução de Contact Center e serviços conexos, com as características e nas condições previstas no Anexo I ao presente caderno de encargos, do qual faz parte integrante.

Cláusula 2.ª
Contraente Público

O contraente público é a Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (APA, I.P.), com sede na Rua da Murgueira, n.º 9, Alfragide, 2610-124 Amadora, e os seguintes contactos:

Telefone:	21 472 82 00
Fax:	21 471 90 74
Endereço eletrónico:	geral@apambiente.pt

Cláusula 3.ª
Partes integrantes do contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual, pelos seus anexos e integra ainda, nos termos do n.º 2 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos (CCP):

a) Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes, desde que estes tenham sido expressamente aceitos pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos previstos no artigo 61.º do CCP;

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo cocontratante.

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

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas de a) a e) do n.º 1 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pelo órgão competente para a decisão de contratar de acordo com o artigo 99.º do CCP e aceites pelo cocontratante, nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo Código.

Cláusula 4.ª

Prazo de vigência do contrato

1. O contrato vigora pelo prazo de 4 (quatro) meses, a contar do dia seguinte à data de assinatura do contrato.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, mantêm-se as obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 5.ª
Local da execução do contrato

Os bens serão entregues nas instalações do contraente público com sede na Rua da Murgueira, 9, Alfragide, 2610-124 Amadora, através de acesso remoto a partir das instalações da empresa do cocontratante.

Cláusula 6.ª
Preço base

1) O preço base total para a presente aquisição é de 92 663,00 € (noventa e dois mil, seiscentos e sessenta e três euros), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, de acordo com o seguinte:

   a) Software PBX IP – 9 240,00€;
   b) Software Adicional de Contact Center – 51 670,00€;
   c) Renovação do software existente e instalação de novos *updates – 7 334,00€;*
   d) Instalação remota do novo *software* de *Contact Center -24 419,00€.*

2) O preço base inclui todos os custos, encargos e despesas a realizar para assegurar o fornecimento dos bens necessários à execução do contrato.

Cláusula 7.ª
Preço contratual

1. Pela prestação do serviço objeto do contrato, o contraente público obriga-se a pagar ao cocontratante o preço que resultar da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor (23%).
2. O preço contratual não está sujeito a revisão de preços.

Cláusula 8.ª
Documentação

1. O cocontratante entregará ao contraente público a seguinte documentação nos prazos indicados:

a) 1 Documento com as chaves e descrição da forma de licenciamento, produtos, características, prazo e plano com regras de utilização do serviço de apoio com todos os elementos que dele fazem parte e que constam do ponto 2, alínea a) do Anexo I deste Caderno de Encargos, relativos ao licenciamento que pertence à APA, no prazo de 5 dias após o início do contrato;
b) 1 Documento com as chaves e descrição da forma de licenciamento, produtos e características com todos os elementos que dele fazem parte e que constam do ponto 2, alínea b) do Anexo I deste Caderno de Encargos, relativos ao licenciamento do Software Adicional de Contact Center, no prazo de 5 dias após o início do contrato;
c) Relatório sobre a execução dos serviços relativos à instalação remota do novo software de Contact Center proposto, que inclui integração com servidor de diretório; integração com servidor de correio eletrónico; instalação e configuração do módulo ADP, a ser entregue no prazo de 15 dias após o início do contrato;
d) Relatório final sobre a execução dos serviços relativos a Renovação do software existente e instalação de novos *updates*, a ser entregue no prazo de 10 dias após o início do contrato.

2. O contraente público poderá, para seu uso exclusivo, proceder à reprodução de todos os documentos referidos no número anterior.

Cláusula 9.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 10.ª
Conformidade dos serviços prestados

O contraente público procede à avaliação do serviço prestado e da documentação entregue nos termos da cláusula 8.ª, face aos requisitos estabelecidos no caderno de encargos e na proposta adjudicada, e emite uma declaração de conformidade dos mesmos que remete ao adjudicatário para que a anexe à respetiva fatura apresentada para pagamento.

Cláusula 11.ª
Faturação e condições de pagamento

1. O cocontratante deve emitir as faturas nos termos previstos no artigo n.º 299.º-B do CCP, conjugado com a norma transitória do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020, de 7 de abril.
2. As faturas devem fazer menção ao número de compromisso indicado no contrato, em cumprimento do disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março.
3. A faturação será efetuada na data do fornecimento dos bens, após a entrega e análise por parte da APA, I.P. dos relatórios a que se refere a cláusula 8.ª, e acompanhadas das respetivas declarações de aceitação previstas na cláusula 9.ª do presente caderno de encargos, do seguinte modo:

    a) Valor referido na alínea a) do nº 1 da Cláusula 6ª com a entrega do referido na alínea a) da Cláusula 8ª;
    b) Valor referido na alínea b) do nº 1 da Cláusula 6ª com a entrega do referido na alínea b) da Cláusula 8ª;
    c) Valor referido na alínea d) do nº 1 da Cláusula 6ª com a entrega do referido na alínea c) da Cláusula 8ª;
    d) Valor referido na alínea c) do nº 1 da Cláusula 6ª com a entrega do referido na alínea d) da Cláusula 8ª.

4. Cada fatura emitida deve indicar o preço contratual correspondente a um mês de efetiva execução do contrato.
5. As faturas devem ser enviadas ao contraente público, por via eletrónica para geral@apambiente.pt.
6. Em caso de discordância por parte do contraente público quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao cocontratante, por escrito, no prazo de 2 dias após receção da mesma, os respetivos fundamentos, ficando o mesmo obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. O pagamento das faturas é efetuado através de transferência bancária para o IBAN indicado, após a receção das mesmas pelo contraente público, ficando este sujeito ao pagamento de juros moratórios em caso de atraso no pagamento, nos termos da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, conjugada com o artigo 326.º do CCP.

Cláusula 12.ª
Obrigações do contraente público

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável, decorrem para o contraente público as seguintes obrigações:
    a) Verificar e aceitar os serviços prestados;
    b) Pagar o preço contratualizado;
    c) Fiscalizar o modo de execução do contrato, bem como aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
    d) Nomear um gestor de categoria responsável pela gestão do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação.

Cláusula 13.ª
Obrigações do cocontratante

1. O cocontratante obriga-se a executar o contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Constituem, ainda, obrigações do cocontratante:
   a) Executar o contrato, em conformidade com as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais;
   b) Nomear um interlocutor responsável pela gestão do contrato, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação;
   c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
   d) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, ao contraente público, o facto que torne total ou parcialmente impossível a execução do contrato, ou o cumprimento de quaisquer outras das suas obrigações;
   e) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato sem prévia autorização do contraente público;
   f) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere a designação, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
   g) Comunicar ao contraente público a ocorrência de qualquer das circunstâncias previstas no artigo 55.º do CCP, no decurso da execução do contrato;
   h) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 14.ª
Subcontratação

1. No caso de se revelar necessário proceder à subcontratação de terceiros não previstos no Contrato, o Cocontratante deve apresentar à APA, I.P. com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência, uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos comprovativos da verificação dos requisitos que seriam exigíveis para autorização da subcontratação no próprio contrato.
2. No prazo previsto no número anterior, o Contraente Público pode, fundamentadamente, opor-se à subcontratação pretendida pelo Cocontratante, desde que:
   a) A proposta de subcontratação não se encontre regularmente instruída ou o terceiro subcontratado não cumpra os requisitos que seriam exigíveis para a subcontratação autorizada no próprio contrato; ou
   b) Haja fundado receio de que a subcontratação envolva um aumento de risco de cumprimento defeituoso ou incumprimento das obrigações emergentes do contrato.
3. Os subcontratados do Cocontratante não podem, por sua vez, subcontratar as prestações objeto do contrato.

Cláusula 15.ª
Responsabilidade do cocontratante

1. O cocontratante responderá pelos atos do seu pessoal, ou de pessoal subcontratado, nomeadamente em questões de disciplina, furto ou qualquer ação que ponha em risco os interesses do contraente público, nomeadamente danos causados nas instalações, equipamento e material utilizado que seja propriedade desta.
2. Sempre que surjam situações do tipo previsto no número anterior, o cocontratante obriga-se a reparar os danos por sua conta ou indemnizar o contraente público, pelos prejuízos causados.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o cocontratante é responsável perante o contraente público por qualquer indemnização que esta tenha de pagar a terceiros e por quaisquer pedidos, processos, danos, custos, perdas e despesas em que o contraente público incorra na medida em que resultem de factos imputáveis ao cocontratante ou a entidade por si subcontratada.
4. O não cumprimento do disposto no número anterior reserva ao contraente público o direito de mandar reparar os danos causados debitando ao cocontratante os seus custos**.**

Cláusula 16.ª
Dever de boa execução

1. O cocontratante deve cumprir toda a legislação, regulamentação e normas aplicáveis à atividade por si prosseguida e deve estar na posse de todas as autorizações, licenças e/ou aprovações que, nos termos da lei e dos regulamentos que lhe sejam aplicáveis, se mostrem necessários para a prossecução das suas atividades e ao objeto do contrato.
2. Os serviços prestados pelo cocontratante no âmbito do contrato devem cumprir os requisitos exigidos e ser adequados aos objetivos e finalidades definidos pelo contraente público.

Cláusula 17.ª
Relatórios de execução dos serviços

O Cocontratante obriga-se a manter registos completos e fiáveis dos serviços prestados ao abrigo do contrato a celebrar, os quais deverão ser mantidos em condições de poderem ser inspecionados e auditados pelo Contraente Público.

Cláusula 18.ª
Dever de sigilo

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação relativa ao contraente público a que venha a ter acesso por qualquer meio, direta ou indiretamente, durante a execução do contrato.

2. É da competência do cocontratante assegurar que os seus trabalhadores e colaboradores, independentemente do vínculo que com ele possuam, cumprem o dever de sigilo previsto no número anterior.
3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, incluindo a empresa com quem o cocontratante esteja em relação de grupo, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do respetivo contrato.
4. Excluem-se do dever de sigilo previsto nos números anteriores, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data do seu conhecimento pelo cocontratante ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei ou de ordem judicial irrecorrível.

Cláusula 19.ª
Registos e dever de informação

1. O cocontratante obriga-se a manter registos completos e fiáveis dos trabalhos efetuados no âmbito do contrato, nos termos do disposto nos artigos adiante especificados referentes às prestações dos serviços em causa.
2. O cocontratante obriga-se a prestar ao contraente público os esclarecimentos, os registos e todas as informações que lhe sejam solicitadas, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a solicitação.

Cláusula 20.ª
Incumprimento

Ao incumprimento das obrigações previstas no contrato por facto imputável ao cocontratante é aplicável o disposto nos artigos 325.º e 329.º do CCP.

Cláusula 21.ª
Sanção pecuniária

1. Em caso de incumprimento imputável ao cocontratante, ou a terceiros por si contratados para o fornecimento de bens objeto do presente procedimento, haverá lugar à aplicação de penalidades correspondente a 120% valor/dia calculado com base na seguinte fórmula:

$$\mathbf{P} = (\mathbf{v}/30)\ \mathbf{x}\ \mathbf{d}$$

Em que:
P = Penalização por atraso
v = é o valor devido pelo fornecimento de bens (s/IVA), determinada por divisão do valor a faturar por 30 dias;
d = número de dias ou frações de dias de atraso na execução do serviço.

2. O contraente público poderá deduzir nas quantias devidas ao cocontratante a importância correspondente às sanções aplicadas, nos termos do n.º 3 do artigo 333.º do CCP.
3. A aplicação das penalidades previstas na presente cláusula está sujeita a audiência prévia, nos termos do n.º 2 do artigo 308.º do CCP
4. A aplicação de sanções pecuniárias nos termos previstos no número anterior está limitada a 20% do preço contratual, sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato ou a 30% do preço contratual se se decidir pela não resolução do contrato, nos termos previstos no artigo 329º do CCP.
5. A aplicação das sanções pecuniárias previstas na presente Cláusula não obstam a que o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 22.ª
Resolução por parte do contraente público

1. O contraente público pode resolver o contrato nos casos previstos no nº1 do artigo 333.º e nos artigos 334.º e 335.º do CCP.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante comunicação escrita do contraente público ao cocontratante, com indicação expressa dos respetivos fundamentos.
3. A resolução do contrato não prejudica a utilização plena pelo contraente público do que à data se encontrar implementado.
4. O disposto na presente cláusula não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, nem a reclamação de indemnização por danos.

Cláusula 23.ª
Efeitos da resolução

1. Em caso de resolução do contrato pelo contraente público por facto imputável ao cocontratante, este fica obrigado ao pagamento de indemnização a que haja lugar nos termos gerais de direito, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação de contrato.

2. A indemnização é paga pelo cocontratante no prazo de 10 dias após a notificação para esse efeito, sem prejuízo da possibilidade de execução da garantia prestada.

Cláusula 24.ª
Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorre em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas com o contrato.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior, qualquer circunstância, situação ou acontecimento imprevisível e excecional, alheio à vontade das partes, e inconceptível de controlo por estas, que as mesmas não pudessem conhecer ou prever à data da

celebração do contrato e cujos efeitos, não lhe sendo razoavelmente exigível contornar ou evitar, as impeçam de cumprir as obrigações assumidas.

3. Podem constituir casos fortuitos ou de força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves ou outros conflitos laborais, atos de guerra ou terrorismo, motins.

Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do Cocontratante, na parte em que intervenham;
b) Greves ou conflitos laborais limitados ao Cocontratante ou a grupos de sociedades em que se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais, designadamente de natureza sancionatória;
d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do Cocontratante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos;
f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de situações que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior permitem a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente à situação de impedimento.
5. A ocorrência de situações que possam consubstanciar casos fortuitos ou de força maior devem ser imediatamente comunicadas à outra parte, bem como o prazo previsível para restabelecimento da normalidade.
6. Por razões devidamente justificadas que impeçam a comunicação imediata destes factos, bem como o prazo previsível para estabelecimento da normalidade, deverão ser transmitidos à outra parte assim que seja possível.

Cláusula 25.º
Modificação objetiva do contrato

A modificação objetiva do contrato está dependente da verificação dos respetivos pressupostos legais previstos nos artigos 311.º a 315.º do CCP.

Cláusula 26.ª
Cessão da posição contratual e subcontratação

A cessão da sua posição contratual e a subcontratação pelo cocontratante dependem de autorização escrita prévia do contraente público e da verificação das demais condições previstas nos artigos 316.º a 321.º-A do CCP.

Cláusula 27.ª
Seguros

1. O Cocontratante obriga-se a celebrar os seguintes contratos de seguro até aos limites mínimos obrigatórios:
   a) Seguro de acidentes de trabalho;
   b) Seguro de responsabilidade civil multirriscos por todos os danos corporais e/ou materiais causados a terceiros e /ou ao Contraente Público.
2. O Cocontratante obriga-se a manter durante toda a duração do contrato que vier a ser celebrado e eventual prorrogação, os seguros referenciados no número anterior, devidamente pagos e atualizados.

Cláusula 28.ª
Comunicações e notificações

1. As comunicações e notificações entre o contraente público e o cocontratante devem ser redigidas em português e ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados ou por meio de carta registada com aviso de receção, para as moradas identificadas na cláusula 2.ª do presente caderno de encargos.
2. As notificações e as comunicações consideram-se recebidas:
   a) Na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor ao emissor, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados;
   b) Na data de assinatura do aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.

Cláusula 29.ª
Despesas

São por conta do cocontratante todas as despesas em que haja de incorrer em virtude das obrigações emergentes do contrato, incluindo as relativas à prestação e manutenção da caução, quando a elas haja lugar.

Cláusula 30.ª
Revisão de preços

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

Cláusula 31.ª

Gestor

Nos termos e para efeitos do disposto no artigo 290.º - A do CCP, o contraente público designará um gestor do contrato com a função de acompanhar permanentemente a execução do contrato.

Cláusula 32.ª
Foro competente

Para a resolução de todos os litígios emergentes do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 33.ª
Legislação aplicável

A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o disposto no CCP e restante legislação aplicável.

Anexo I - Características e condições dos serviços e bens a adquirir

I. Descrição dos serviços e bens a adquirir

1. Objeto

O objeto tem por base a aquisição de licenciamento IPBRICK e serviços de apoio à gestão e configuração, solução de Contact Center e serviços conexos de acordo com o seguinte:

- Atualizações do software que a IPBRICK disponibiliza, nas versões mais recentes;
- Bolsa de Horas para instalação e configuração do sistema (150 horas);
- Aquisição de licenciamento conexo à solução de Contact Center IPBRICK.

2. Serviços e bens a adquirir

De forma a garantir a comunicação interna/externa de toda a APA, I.P, pretende-se adquirir:

a) Manutenção e atualizações do licenciamento IPBRICK com uma bolsa de 150 horas para instalação e configuração de acordo com o seguinte:

Assistência técnica para:	Quantidade
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTII 8PRI	1
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GT 1PRI	4
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GT 1PRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GT 1PRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GT 1PRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTS 2BRI	3
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTS 2BRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTS 2BRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTII 2BRI	5
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTII 2BRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTII 2BRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTII 2BRI	

Licenciamento da Appliance IPBRICK.GTII 2BRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.SOHO 2BRI	3
Licenciamento da Appliance IPBRICK.SOHO 2BRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.SOHO 2BRI	
Licenciamento da Appliance IPBRICK.GT2 4PRI	1
Licença IPBrick Slave	1
Assistência Técnica (apoio técnico)	4 meses
Bolsa de horas	150 horas

b) Pretende-se ainda adquirir um licenciamento conexo à solução de Contact Center IPBRICK que inclui as seguintes licenças:

- IPBRICK.OS (Single Server)
- iPortalDoc para 50 utilizadores
- Módulo Contact Center
- Módulo Call Center
- Módulo ADP (Automatic Data Processing)
- Módulo UCoIP Recording
- Módulo Unreturned Calls
- Pacote de voz (1x PT)
- Certificado SSL Wildc
- TTS Canais ilimitados
- STT Canais ilimitados
- Voice /Chat Bots

Esta solução pretende-se que seja de acordo com o seguinte:

- **Uma solução que permita a UTILIZAÇÃO MULTICANAL com:**

  ✓ Integração multicanal, i.e., integração de base dos canais mais comuns e mais utilizados atualmente: voz, vídeo, fax, email, SMS, web, chat profissional, *click to cal*;

  ✓ Disponibilização de uma opção de *voicemail*, permitindo que esta fique automaticamente associada com cada serviço e que possibilite a gravação de pedidos de informação, via telefónica, que não puderam ser atendidos (ex.: efetuados fora do horário de funcionamento ou por excessivo tempo de espera devido a ocupação da linha); O tratamento dos *voicemails* é efetuado pelos operadores, com a possibilidade de gerarem o *Call Back* ou de o calendarizarem para data/hora específica.

- **Uma solução que permita ao nível do atendimento:**

  - ✓ a gestão de diferentes acessos telefónicos e diferentes caixas de email e possibilitar a redistribuição e/ou reencaminhamento para outros números externos;
  - ✓ guias de voz com gravação e reprodução automática de mensagens de acolhimento, encaminhamento, espera ou de esclarecimentos, criados em função da necessidade do serviço;
  - ✓ Disponibilização de estrutura aplicacional multilingue que permita criação e/ou adaptação dos conteúdos de suporte ao atendimento (ex.: estrutura que permita publicar a mesma resposta em português, inglês, francês, castelhano, árabe, entre outros);
  - ✓ Possibilidade de criação de fluxos de comunicação entre níveis de atendimento (1ª linha, 2ª linha e equipas especialistas) para encaminhamento de questões e respetivo tratamento em diferentes níveis de atendimento;
  - ✓ Disponibilização de um repositório único de gravação, arquivo e classificação das interações, independentemente do tipo de canal de origem, do formato e do assunto do contacto. Este repositório deverá permitir, nomeadamente: Registo de todos os dados do processo de atendimento (ex.: identificação do cliente, assunto, tempo de atendimento, estado do atendimento);
  - ✓ Extração de estatísticas e informação de atendimento (ex.: parâmetros relativos aos níveis de serviço, indicadores de atendimento);
  - ✓ Fácil e rápida pesquisa, identificação e acesso à ficha do cliente durante uma interação;
  - ✓ Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento após a sua conclusão.

- **Deve permitir a criação e utilização de uma base de conhecimento (*knowledge base*) única para suporte à atividade e que possibilite:**

  - ✓ Gestão de grandes volumes de informação;
  - ✓ Acesso imediato a alertas, serviços mais procurados e novos serviços;
  - ✓ Classificação da meta-informação de todos os conteúdos disponibilizados;
  - ✓ Disponibilização dos *templates* de suporte à atividade que se revelem necessários (ex.: *templates* de resposta a emails);
  - ✓ Pesquisa da pergunta/resposta, através de mecanismos de pesquisa multicritério, intuitivos e rápidos e por navegação em árvore de tipificação de assuntos;
  - ✓ Acesso à resposta através de inserção de palavras-chave combinadas que permitam fornecer uma resposta personalizada, rigorosa e objetiva ao cliente (ex.: cruzar pesquisa com palavras-chave "rendimento" e "inserção" e resultar em informação sobre o serviço de pedido de rendimento social de inserção que permita assegurar o atendimento);

- ✓ Integração de novos dados de modo flexível e expedito, permitindo a alteração de informação de forma imediata e com disponibilização em real time para toda a equipa.

- **Ao nível da INTERFACE DE AGENTE, este Software deve permitir:**

  - ✓ Disponibilização da aplicação no computador do operador, sendo o ponto único de contacto entre o operador e todos os canais com que interage (interface único), seguindo as melhores e mais recentes recomendações de usabilidade;
  - ✓ Possibilidade de transferência (ou encaminhamento) de interação com cliente e do respetivo histórico para outro operador ou para elemento de supervisão;
  - ✓ Permite acesso de forma integrada a todos os contactos que são recebidos através dos vários canais, bem como a todas as facilidades de controlo e gestão dos contactos que tem ativos;
  - ✓ Existência de sistema de Alerting para envio/partilha de alertas entre diferentes níveis de atendimento (1ª linha e 2ª linha), nomeadamente para questões relacionadas com atendimento e base de conhecimento.

- **Ao nível da SUPERVISÃO EM TEMPO REAL, este Software deve permitir:**

  - ✓ Disponibilização de uma ferramenta de gestão que permita uma visão integrada da atividade, bem como das perspetivas mais globais e/ou mais detalhadas da mesma realidade, através de diferentes indicadores e vistas;
  - ✓ S*ilence listening* para audição em modo não percetível para o operador e o cliente;
  - ✓ online *listening* para audição como possibilidade de intervenção e colaboração em chamada;
  - ✓ opção de chat entre utilizadores de diferentes níveis, como forma de comunicação instantânea;
  - ✓ Disponibilização de uma estrutura alargada de privilégios e perfis, que permitam diferentes acessos à informação, com restrições e combinações por serviços, grupos e funcionalidades.

- **Ao nível do REPORTING este Software deve permitir:**

  - ✓ Disponibilização de informação em tempo real, extração de informação e elaboração de relatórios, com possibilidade de acesso a diferentes utilizadores (de acordo com tipo de perfil);
  - ✓ Possibilidade de definição de modelos de relatórios, bem como o seu ajustamento com base nas necessidades do serviço;
  - ✓ Produção de relatórios que facilmente possam ser extraídos, impressos e exportados para formato de ficheiro editável;
  - ✓ Possibilidade de calendarização e envio de reporting por email com base em modelos pré-definidos;

- ✓ Monitorização efetuada com periodicidade horária, diária, mensal, semestral e anual.

Este Software deve ser suportado na utilização de tecnologias baseadas em normas abertas.

II. Recursos humanos

Os serviços de Assistência Técnica devem respeitar os SLA's que serão cumpridos em conformidade com o horário abrangido pelo presente Contrato de Manutenção das 9 horas às 18 horas, de acordo com a prioridade e tempo de resposta, por um período de 4 meses:

Muito Elevada	Elevada	Média	Baixa
Problema crítico que afeta o funcionamento da aplicação.	Problema não crítico, mas que afeta o normal funcionamento da aplicação. Pedidos de configuração cruciais para o cliente.	Problema que não afeta o normal funcionamento da aplicação. Pedidos de configuração não cruciais para o cliente.	Pedidos de configuração de pequena importância.
4 horas	8 horas	3 dias	10 dias