Joana do Ó
Assinado de forma digital por Joana do Ó
Dados: 2021.11.09 19:06:28 Z

AD&C
Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.

AJUSTE DIRETO PARA A CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DESTINADO AO APOIO TÉCNICO E CONSULTORIA PARA DESENHO DE ARQUITETURA DE MODELO DE ATENDIMENTO A PARCEIROS E A BENEFICIÁRIOS NO ÂMBITO DA DEFINIÇÃO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO PROCESSO DE CONTRATATUALIZAÇÃO DO DESENHO E DA IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE ATENDIMENTO

CADERNO DE ENCARGOS

Cohesion and Development Agency
Avenida 5 de outubro, n.º 153
1050-053 Lisboa PORTUGAL
Telf: 218 814 000 Fax: 218 881 111
agencia@adcoesao.pt
www.adcoesao.pt



PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento de ajuste direto, que tem por objeto a aquisição de serviços destinado ao apoio técnico e consultoria para desenho de arquitetura de modelo de atendimento a parceiros e a beneficiários no âmbito da definição de especificações técnicas do processo de contratualização do desenho e da implementação do modelo de atendimento, a prestar de acordo com o estabelecido nas especificações técnicas incluídas na Parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelo concorrente e expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 50.º do Código dos Contratos Públicos;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
   c) O presente caderno de encargos;
   d) A proposta;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta prestados pelo adjudicatário;
   f) O clausulado contratual.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pela Agência, I.P. nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código

prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.

Cláusula 3.ª

Prazo contratual

O contrato inicia-se na data da sua assinatura, mantendo-se em vigor até ao dia 31 de dezembro de 2021, sem prejuízo das obrigações acessórias, as quais perdurarão para além da cessação do contrato.

Cláusula 4.ª

Local da prestação dos serviços

A prestação dos serviços será efetuada nas instalações do adjudicatário, salvo situações previamente acordadas em que se mostre necessária a presença na sede da Agência, I.P.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

SECÇÃO I

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

Cláusula 5.ª

Obrigações do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, constituem obrigações principais do adjudicatário as seguintes:
   a) Obrigação de efetuar, com rigor, competência e no calendário acordado, todos os trabalhos previstos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.
   b) Obrigação de trabalhar em colaboração estreita com os colaboradores da Agência, I.P. designados para acompanhar a execução de cada uma das tarefas compreendidas no objeto do contrato.
   c) Informar e cooperar com o gestor do contrato.
2. A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª

Conformidade e operacionalidade dos serviços

1. O adjudicatário obriga-se a entregar à Agência, I.P. os serviços objeto do contrato previstos na parte II do presente caderno de encargos, entre outros.
2. Os serviços objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de serviços de consumo e das garantias a ela relativas no que respeita à conformidade dos serviços a entregar.
4. O adjudicatário é responsável perante a Agência, I.P. por qualquer defeito ou discrepância dos serviços objeto do contrato que existam no momento em que os serviços lhe são entregues.

Cláusula 7.ª

Prazo da prestação do serviço

1. O adjudicatário obriga-se a concluir a execução do serviço, com todos os elementos referidos na parte II do presente caderno de encargos, de acordo com as indicações e nas datas que forem sendo transmitidas pela Agência, I.P. ao adjudicatário e acordadas entre ambos até ao dia 31 de dezembro de 2021.

Cláusula 8.ª

Aceitação dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1. A aceitação de cada um dos elementos produzidos terá lugar após avaliação e aprovação pela Agência, I.P., com vista a verificar se os mesmos reúnem as características e especificações, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. No caso de a análise a que se refere o número anterior não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos especificados no presente caderno de encargos, o contraente público deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.

3. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela Agência, I.P., às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

4. Após a realização das alterações e complementos necessários, a Agência, I.P. procede a nova análise, nos termos do n.º 1.

5. Caso a análise a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos produtos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na Parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela Agência, I.P..

6. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações ou requisitos técnicos previstos na Parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 9.ª

Transferência da propriedade

Com a entrega dos elementos produzidos em execução do contrato, ocorre a transferência da posse e propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato, incluindo os direitos de autor sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar.

Cláusula 10.ª

Conformidade e garantia técnica

O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à Agência, I.P. em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

Cláusula 11.ª

Dever de sigilo

1. O adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, ou outra, relativa à Agência, I.P., de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a

execução do contrato.

2. O adjudicatário obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato.

3. O adjudicatário obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a Agência, I.P. lhe indique para esse efeito.

4. O dever de sigilo mantém-se indefinidamente, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

5. O dever de sigilo impõe-se, de igual modo, às entidades que assegurem a realização dos trabalhos objeto de subcontratação.

6. Como forma de publicidade dos serviços prestados, o adjudicatário só poderá fazer referência à Agência, I.P. mediante prévia autorização por escrito.

Cláusula 12.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2. Caso a Agência, I.P. venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a 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 13.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pelo adjudicatário e respetivos técnicos, independentemente da natureza da relação contratual, encontra-se sujeita à aplicação do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), que revoga a Diretiva n.º 95/46/CE, do Parlamento e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

2. Com a celebração do contrato, o adjudicatário assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do contrato, em que a Agência, I.P. assuma a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.

3. O adjudicatário obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre a Agência, I.P., enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato, comprometendo-se designadamente a:

    a. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Agência, I.P., única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do presente contrato;
    b. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pela Agência, I.P., sem que, tenha sido por esta, expressamente instruído por escrito;
    c. Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoas;
    d. Assegurar que os seus trabalhadores, ainda que temporários e os seus colaboradores (incluindo representantes legais, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico de que sejam titulares) cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
    e. Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais recolhidos, sem prejuízo de respeito com obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.
    f. Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) da Agência, I.P., facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções.

4. O adjudicatário garante que os dados pessoais por si tratados, na qualidade de subcontratante, são integralmente destruídos findo o contrato, mantendo-se também o sigilo mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo pelo qual ocorra.

5. As partes ficam desde já autorizados a comunicar o conteúdo do presente contrato, bem como os elementos com ele relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

6. Em observância do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, os currículos e/ou outros documentos nos quais constem dados pessoais, deverão vir acompanhados do consentimento expresso dos seus titulares, para que a Agência, IP., no âmbito exclusivo do procedimento de contratação pública em apreço, fique habilitada ao respetivo tratamento.
7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do contrato e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. O encarregado da proteção dos dados é a colaboradora da Agência, I.P. Patrícia Guedes com o endereço eletrónico protecao.dados@adcoesao.pt, para o qual deverão ser remetidas quaisquer questões, sem prejuízo do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

SECÇÃO II

OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA, I.P.

Cláusula 14.ª

Preço contratual e preço base

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Agência, I.P. paga ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, o qual não pode, sob pena de exclusão, ser superior a € 19.800,00 (dezanove mil e oitocentos euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Agência, I.P., incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 15.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela Agência, I.P., nos termos da cláusula anterior, são pagas no prazo de 30 dias após a receção pela mesma das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a entrega dos elementos a desenvolver pelo adjudicatário nos termos do presente caderno de encargos, de acordo com as fases seguintes:

   40% com a entrega do 1º relatório, que deverá compreender:

   Conclusões do benchmarking nacional;

   Versão preliminar do desenho da Arquitetura de modelo de atendimento a parceiros e beneficiários, com a entrega completa da 1ª Dimensão: Estratégia e organização.

   60% com a entrega e aceitação final da totalidade dos serviços a contratar.

3. A emissão das faturas pelo adjudicatário deve observar o disposto no artigo 299.º-B do Código dos Contratos Públicos.

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

5. O não pagamento dos valores contestados pelo Agência, I.P. não vence juros de mora nem justifica a suspensão das obrigações contratuais do adjudicatário, devendo, no entanto, o Agência, I.P. proceder ao pagamento da importância não contestada.

6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.^{os} 1 a 3, as faturas são pagas através de transferência bancária para a instituição de crédito indicada pelo adjudicatário.

7. No caso de suspensão da execução do contrato e independentemente da causa da suspensão, os pagamentos ao adjudicatário serão automaticamente suspensos por igual período.

SECÇÃO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 16.ª

Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato e o acompanhamento dos trabalhos é efetuado em permanência pela Agência, I.P., através do respetivo gestor do contrato.

2. A Agência, I.P. promoverá reuniões com o adjudicatário para assegurar o acompanhamento dos trabalhos, bem como para disponibilizar os esclarecimentos ou as orientações que se considerem adequadas.

3. Todos os elementos entregues pelo adjudicatário estarão sujeitos à aprovação da Agência, I.P..

4. Caso o gestor do contrato detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, determina ao adjudicatário que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

5. O desempenho das funções de acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato não exime o adjudicatário de responsabilidade por qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso das suas obrigações.

CAPÍTULO III
MODIFICAÇÃO, INCUMPRIMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 17.ª
Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Para além da situação prevista na alínea *a)* do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos, o adjudicatário pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da Agência, I.P.

2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.

3. A Agência, I.P. deve pronunciar-se sobre a proposta do adjudicatário no prazo de 5 dias úteis a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.

4. A subcontratação pelo adjudicatário depende de autorização da Agência, I.P., nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 18.ª
Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a Agência, I.P. pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos

seguintes termos:

a) Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos identificados, haverá lugar a uma penalização pecuniária de 1% do preço contratual por cada dia de atraso;

b) Pelo incumprimento de outras obrigações relativas à prestação dos serviços, nomeadamente quando os elementos apresentados não cumpram os requisitos e as características definidas na Parte II do presente caderno de encargos, até 20% do preço contratual.

2. O valor acumulado das penalidades a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a Agência, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

3. Ao valor da pena pecuniária previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da alínea *a)* do n.º 1, relativamente serviços objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.

4. A Agência, I.P. pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

5. As penas pecuniárias previstas na presenta cláusula não obstam a que o Agência, I.P. exija uma indemnização pelo dano excedente, de acordo com as disposições relativas à obrigação de indemnização por mora e incumprimento definitivo previstas na lei.

Cláusula 19.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.

2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:

a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;

b) Sejam alheias à sua vontade;

c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato;

d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.

3. Não constituem força maior, designadamente:

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 parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo adjudicatário das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a Agência, I.P. a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do Código dos Contratos Públicos, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Cláusula 20.ª

Resolução do contrato por parte da Agência, I.P.

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Agência, I.P. pode resolver o contrato, a título sancionatório, na caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente atraso, total ou parcial, na prestação dos serviços objeto do contrato superior a 10 dias ou declaração escrita do adjudicatário de que o atraso em determinada prestação excederá esse prazo.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não implica a repetição das prestações já realizadas pelo mesmo nos termos previstos no presente caderno de encargos, a menos que tal seja expressamente determinado pela Agência, I.P..

Cláusula 21.ª

Resolução do contrato por parte do adjudicatário

1. O adjudicatário pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Salvo na situação prevista na alínea *c)* do n.º 1 do artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos, o direito de resolução é exercido por via judicial.
3. A resolução do contrato 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 Código dos Contratos Públicos.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 22.ª

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
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 ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 5 dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 23.ª

Comunicações

1. Salvo quando o contrário resulte do contrato, quaisquer comunicações entre o Agência, I.P. e o

adjudicatário relativas ao contrato devem ser efetuadas através de carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico, para os seguintes contactos:

Agência, I.P.:

- Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.
- Gestor do contrato: Inês Almeida
- Morada: Av. 5 de Outubro, 153
- Telefone n.º +351 218 814 000
- Correio eletrónico: inês.almeida@adcoesao.pt

Adjudicatário:

- [*identificação da entidade*]
- [*identificação da pessoa de contacto*]
- Morada: [●]
- Telefone n.º [●]
- Correio eletrónico [●]

2. Qualquer comunicação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.

3. Qualquer comunicação feita por correio eletrónico é considerada efetuada na data da respetiva expedição.

Cláusula 24.ª

Reprodução de documentação

Nenhum documento ou dado a que o adjudicatário tenha acesso, direta ou indiretamente, no âmbito da execução do contrato pode ser reproduzido sem autorização expressa da Agência, I.P., salvo nas situações previstas no presente caderno de encargos.

Cláusula 25.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal

Administrativo de Círculo de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

Cláusula 26.ª

Direito aplicável e natureza do contrato

O contrato rege-se pelo direito português e tem natureza administrativa.

Cláusula 27.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente caderno de encargos são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, aplicando-se à contagem dos prazos as demais regras constantes do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 28.ª

Enquadramento de referência

Num contexto global, dinâmico e competitivo de gestão dos fundos europeus caraterizado pela pluralidade de atores e no quadro de transformação do plano estratégico da AD&C 2022-2024, pretende a Agência, no âmbito do OE.4 ("Elevar a capacidade do ecossistema dos fundos europeus"), operacionalizar a iniciativa estratégica número 10 (IE.10) que se consubstancia no aumento da proximidade da AD&C a Parceiros e Beneficiários através da disponibilização de informação clara, completa e atempada, incrementando o seu reconhecimento e a notoriedade. Para o efeito, pretende criar um novo modelo de gestão de atendimento a parceiros e beneficiários que assente na governança partilhada privilegie a triangulação pessoas, tecnologia e processos e potencie a adoção de uma cultura ancorada numa gestão ampla e flexível, com acesso ágil e transparente à informação, garantindo, consequentemente, o aumento da eficiência e eficácia de funcionamento do ecossistema de gestão dos fundos europeus.

A Agência para o Desenvolvimento e Coesão, enquanto organismo de coordenação global dos fundos, precisa de saber criar relações de valor com os parceiros e beneficiários, atendendo às suas necessidades, maximizando a satisfação e garantindo que estes tenham uma experiência de excelência. A diferenciação faz-se pela adoção de uma solução agregada e multi-organizacional que permita entender a satisfação dos parceiros e beneficiários, o padrão de comportamento e as formas de melhorar o relacionamento. Portanto, o



maior investimento estratégico é a aposta na entrega de conexões mais humanas e experiências memoráveis em todos os pontos de contato, assentes sempre em molduras tecnológicas inovadoras e automatizadoras de retorno efetivo.

Neste sentido, a Agência para o Desenvolvimento e Coesão necessita de implementar uma cultura de atendimento de proximidade "one to one" junto dos seus parceiros e beneficiários, que mitigue distanciamentos e garanta respostas adequadas e um melhor planeamento e gestão de recursos. A implementação desta cultura exige a adoção de novas soluções e competências, que sejam capazes de prever e atender as necessidades de cada um dos players, criando uma dinâmica totalmente nova ao integrar a gestão da informação, a comunicação interativa e produção customizada. Torna-se cada vez mais importante robustecer e implementar soluções que, alinhadas com o planeamento estratégico, utilizem meios tecnológicos e digitais centradas nos parceiros e beneficiários que agreguem valor à cadeia produtiva de forma consistente, sistemática e integrada. Por conseguinte, a introdução de processos e de ferramentas tecnológicas que acompanham as soluções a implementar é a chave para o sucesso de uma gestão consolidada, capaz de gerar satisfação, em todos os seus "players", num ecossistema plural que precisa de ser mais ágil na resposta ao surgimento de mudanças.

Procura-se, deste modo, a implementação de uma "framework" de atendimento com objetivos, padrões, tarefas, responsabilidades e mecanismos de controlo e avaliação claramente definidos e alinhados com a estratégia, caminhando numa lógica de melhoria de performance da Agência. A este nível, a governação partilhada posiciona-se como uma ferramenta de interesse porque proporciona à gestão à adoção de mecanismos participados e integradores dos expertises que compõem a malha do ecossistema dos fundos, agilizando os processos de construção de respostas criando um ambiente de excelência de atendimento voltado para todas as partes interessadas e contribuindo, portanto, para o melhor serviço público.

Para pôr em prática estes objetivos, é preciso apostar no desenho estratégico de uma solução voltada para a gestão do relacionamento, do entendimento e antecipação das necessidades dos parceiros e beneficiários, considerando que são estes que ditam a qualidade e a funcionalidade dos produtos e serviços.

Tratando-se de um trabalho de elevada exigência, quer pela complexidade da malha do ecossistema dos fundos, quer pelo curto espaço de tempo que decorre entre o conhecimento detalhado dos requisitos e a necessidade de implementação das soluções, assume-se como fundamental que os procedimentos de contratação pública decorram de forma ágil, sem percalços, cumprindo os prazos mínimos legais, com um enquadramento técnico que garanta as melhores condições de seleção e elaboração dos contratos finais.

Cláusula 28.ª

Objetivos e resultados esperados

1. Este contrato tem por base a aquisição de serviços de apoio técnico e consultoria para desenho da arquitetura do novo modelo de atendimento a parceiros e beneficiários de modo a serem definidas as especificações técnicas que integram o processo de aquisitivo do desenho e da implementação deste modelo de atendimento.

2. O desenho do modelo de gestão Integrada deve acomodar, por um lado, uma visão de 360º do parceiro e beneficiário, ancorada em estratégias individualizadas que reconheçam e comuniquem personalizadamente com o "cliente", no sentido de ser criada uma experiência personalizada; e, por outro lado, deve garantir a eficiência e a produtividade, considerando que é necessário implementar estratégias de comunicação e interação de fortalecimento da relação para que a informação e o conhecimento sejam acessíveis a todos os intervenientes no processo numa lógica da definição de papeis e responsabilidades e de uso de novas práticas e vantagens competitivas.

3. Este contrato tem como objetivo alcançar os seguintes resultados:

    a. Desenho da Arquitetura de modelo de atendimento a parceiros e beneficiários que agregue seis dimensões:
        i. Estratégia e organização com identificação de objetivos estratégicos no atendimento; organização de canais; gestão integrada de parceiros e beneficiários e dimensionamento.
        ii. Processos e procedimentos, tendo por base a análise dos atuais processos associados ao atendimento para efeitos de desenho de fluxos processuais que permitam a automatização dos processos e procedimentos de atendimento e de respostas com elevado nível de personalização.
        iii. Tecnologias de suporte que garanta a monitorização e o controlo de qualidade
        iv. Gestão operacional com a incorporação de modelo de gestão mais adequado à realidade multi-organizacional e aos objetivos estratégicos com a organização de touch-points, de front-offices e back-offices.
        v. Desenvolvimento e retenção de talentos com definição de perfil, dimensionamento e formação/coaching para equipas de atendimento.
        vi. Monitorização e controlo de qualidade definindo um sistema de gestão e controlo que possibilite a monitorização e avaliação eficaz do desenho do modelo de atendimento adotado, com a construção de indicadores que promovam a orientação e o direcionamento de forma a criar sinergias entre as iniciativas e a melhoria contínua.

    b. Definição e preparação de todas as especificações técnicas de suporte ao caderno de encargos para o desenho operacional e para a implementação de modelo de atendimento a parceiros e clientes que privilegiando a tríade dimensional pessoas, processos e tecnologia.

4. Pretende-se que o desenho da arquitetura do modelo de atendimento tenha em consideração a definição de especificações técnicas para duas soluções de desenho e implementação de atendimento diferenciadas, que sendo complementares têm objetivos e destinatários distintos, nomeadamente:

a) Um modelo de gestão integrada de atendimento a parceiros;

b) Um modelo de gestão integrada de atendimento a beneficiários.

5. O desenho das especificações deve equacionar as várias possibilidades de atendimento ao parceiro e beneficiário, possibilitando que o processo de gestão de atendimento seja feito em plataforma e garantindo maior eficiência e produtividade ao processo de gestão de atendimento.

6. As soluções a adotar deverão reunir os requisitos em linha com uma futura certificação de qualidade de serviços, designadamente a ISO 9001, ISO 37011 e 27001.

Cláusula 29.ª

Gestão integrada a Parceiros - Overview

1. O desenho do modelo de gestão integrada de atendimento a parceiros deverá assentar numa solução de proximidade que permita definir as especificações técnicas do processo de contratação para o desenho e implementação do modelo de gestão integrada de relacionamento com parceiros, numa lógica “one to one”, sendo fulcral proceder à sua identificação e segmentação de acordo com as suas caraterísticas e objetivos.

2. O desenho deste modelo de gestão integrada tem como propósitos o relacionamento, a dinamização e o controlo de uma carteira de parceiros já existentes ou angariar, desejavelmente tendo por objetivo a criação de relações de longo prazo garantindo que os objetivos de negócio da Agência, bem como as expectativas dos seus parceiros sejam cumpridos.

3. Este desenho de arquitetura deve assentar numa gestão de atendimento integrada na estratégia da Agência em conformidade com as políticas e com os procedimentos existentes, designadamente através da permanente monitorização da performance e de outros indicadores de cada parceiro, tendo em vista antecipar oportunidades e, proactivamente, identificar eventuais riscos.

4. O desenho apresentado deve cobrir para além de todo o ciclo de vida das operações, devendo ser prestadas informações no âmbito da coordenação, monitorização e certificação das operações, as solicitações administrativas e financeiras relacionadas com os produtos e serviços prestados pela Agência.

5. A proposta para o desenho da arquitetura para a gestão integrada de parceiros deve considerar as dimensões Pessoas, Processos e Tecnologia.

Cláusula 30.ª

Modelo de Gestão Integrada a Beneficiários - Overview

1. O desenho de arquitetura do modelo de gestão integrada a beneficiários deve responder a um "helpdesk" único que integre uma governança partilha que privilegia a proximidade da Agência para o Desenvolvimento e Coesão com AG e OI na gestão do interface com os beneficiários.
2. O desenho deve acomodar a especificação de requisitos técnicos para a gestão de um serviço único partilhado depende de uma mudança profunda e acompanhada de processos, políticas, estrutura organizacional, gestão de pessoas e de tecnologias. Esta gestão conjunta far-se-á pela conjugação de fatores críticos, entre os quais a normalização, a cultura de orientação para o cliente; a especialização; o estabelecimento de níveis de serviço e a partilha com clareza as responsabilidades.
3. O desenho deve prezar a representatividade dos diferentes atores do ecossistema fundos, com intuito de promover relações horizontais e estruturas de tomada de decisão participadas, partilhadas e direcionadas para consensos, em todas as fases do processo.
4. O desenho da arquitetura do modelo de atendimento deve integrar uma forma de trabalho colaborativa, desenhada considerando a existência de várias linhas de atendimento que desempenham funções no negócio especializadas.
5. O desenho da arquitetura de atendimento a beneficiários deverá assentar numa solução multicanal, permanentemente atualizada, que garanta os seguintes objetivos:

   a) Assegurar o registo de toda a informação associada a cada contacto e permitir a monitorização e qualidade do serviço prestado nos diferentes canais disponíveis, possibilitando a gestão de grandes volumes de informação, por exemplo a extração estatísticas de atendimento como parâmetros relativos aos níveis de serviço, indicadores de atendimento, entre outros;

   b) Permitir uma gestão integrada do relacionamento com beneficiários;

   c) Suportar os colaboradores do Centro de Atendimento na resolução de questões levantadas pelos beneficiários, permitindo a integração de novos dados de modo flexível e expedito, assim como a alteração de informação de forma imediata e com disponibilização em real time para toda a equipa;

   d) Assegurar o controlo da atividade, dispondo de um sistema de alerting com acesso imediato a alertas de suporte à atividade que vieram a revelar-se necessários;

   e) Garantir os fluxos de trabalho entre a estrutura de atendimento de beneficiários e as outras áreas operacionais;

   f) Garantir níveis de flexibilidade e escalabilidade tecnológica que permita agilizar novos desenvolvimentos futuros.
6. O desenho da arquitetura de atendimento deverá acomodar um conjunto de meios materiais tecnológicos necessários ao correto desenvolvimento das atividades do modelo de atendimento a

implementar, permitindo gerir, de forma integrada, todos os contactos que são efetuados num conjunto de canais devidamente atualizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados.

7. O desenho deve acomodar uma solução que deverá ter canais que permitam as comunicações presenciais, bem como não presenciais (por exemplo: telefone, correio eletrónico, chat, formulário, sitio na internet, entre outras).
8. O desenho deve considerar a possibilidade de um modelo de atendimento em regime de Inhouse e/ou de outsourcing, considerando uma análise custo-benefício.
9. O desenho da arquitetura deve integrar mecanismos e indicadores que suportem adequadamente o planeamento e gestão dos recursos afetos à solução apresentada, permitindo, designadamente, prever necessidades de adequação dos recursos materiais e humanos face à evolução da solução de atendimento.
10. O desenho da arquitetura do modelo de atendimento deverá integrar requisitos técnicos que garantam o acesso a pessoas com necessidades especiais, designadamente a adoção de ferramentas para pessoas com incapacidades ou dificuldades auditivas e para as pessoas com dificuldades na fala, por forma a garantir a acessibilidade destas aos serviços prestados.
11. O desenho deverá contemplar sistema de controlo de qualidade do serviço prestado.
12. O desenho deve considerar e sustentar-se, tendo por base o tripé dimensional Pessoas, Processos e Tecnologia.

Cláusula 31.ª

Produtos da Contratação de Serviços

1. O prestador de serviços deverá apresentar os serviços que responda, de forma integral, aos objetivos definidos nos pontos anteriores e sistematizar os seguintes entregáveis:

a. Benchmarking nacional ao nível de soluções de gestão integrada de atendimento a parceiros e beneficiários que permita conhecer a cultura de gestão de relacionamento de outras entidades, no sentido de ser verificado um serviço que atende às necessidades individuais do "cliente" e maximiza a sua satisfação.

b. Desenho da Arquitetura de modelo de atendimento a parceiros e beneficiários que agregue os seguintes os elementos nomeados:

i. Estratégia e organização:

- Objetivos Estratégicos no que respeita ao Atendimento, numa perspetiva agregada e multi-organizacional;
- Organização de Canais / "TouchPoints" (presencial, telefónico, digital);



- Gestão Integrada de Parceiros -Organização de “Front-Offices” VsGrupos Especializados de Atendimento Vs“Back-Offices”;
- Dimensionamento das Operações.

ii. Processos e procedimentos:

- Nível de levantamento de motivos de contacto dos parceiros e beneficiários;
- Identificação das correspondentes respostas e/ou árvores de decisão para cada Questão-Tipo;
- Nível de Personalização e Automatização dos Processos de Atendimento e Resposta;
- Procedimentos de Follow-Up a beneficiários e confirmação de Fecho das Questões.

iii. Tecnologias de suporte:

- SELF SERVICE Omnicanal;
- ACD | CTI | IVR Omnicanal;
- CRM & KnowledgeManagement;
- Supervisão e Controlo de Qualidade.

iv. Gestão operacional:

- Identificação do modelo de gestão mais adequado à realidade específica do modelo multi-organizacional;
- Identificação do modelo de contrato correspondente ao modelo identificado (InhousevsOutsourcing);
- Identificação de Planos de Contingência;
- Identificação de Canais de Comunicação e escalamento de Questões.

v. Desenvolvimento e retenção de talentos:

- Processos de Seleção e Recrutamento Colaboradores alinhados com os perfis requeridos para cada Função;
- Formação inicial (Técnica e Comportamental);
- Formação de Reciclagem e Coaching dos Colaboradores;
- Programas de incentivos alinhados com os objetivos do ContactCenter.

vi. Monitorização e controlo de qualidade:

- KPIs de Controlo da Capacidade de atendimento;
- KPIs de Controlo da Eficácia do atendimento;
- KPIs de Controlo da Qualidade de atendimento;
- KPIs de Controlo da Satisfação do “Cliente” (Qualidade Percecionada pelo “Cliente”).

c. Definição e preparação de todas as especificações técnicas de suporte ao Caderno de Encargos para o desenho operacional e para a implementação de modelo de atendimento a parceiros e beneficiários que privilegiando a tríade dimensional pessoas, processos e tecnologia, devem incluir:

i. Apresentação de vários cenários de requisitos técnicos para o procedimento aquisitivo, com definição e elaboração das várias peças técnicas;

ii. Análise custo-benefício relativa aos impactos das soluções a contratar (Inhouse versus Outsourcing), tendo por base o desenho da arquitetura do modelo de atendimento.

Cláusula 32.ª

Metodologia

1. A prestação de serviço compreende a realização de reuniões de Steering de frequência quinzenal.
2. Devem ainda ser realizadas reuniões com uma periodicidade mínima semanal com a equipa operacional designada pela Agência, I.P. para acompanhamento do projeto.
3. Para além dos produtos acima referidos, deverão ser apresentados, quando solicitado, sínteses de progresso que relatem o ponto de situação dos trabalhos realizados.
4. As soluções apresentadas são desenvolvidas no período de duração do contrato.
5. A disponibilização dos Relatórios será efetuada em suporte eletrónico, tanto em formato PDF como em versão de processador de texto e, quando aplicável, de folha de cálculo, possibilitando a sua utilização posterior pela entidade adjudicante.
6. Os produtos apresentados pelo prestador de serviços serão obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa.

Cláusula 33.ª

Mecanismos/modelos de gestão de acompanhamento dos trabalhos

1. O acompanhamento dos trabalhos será assegurado pela Coordenação FSE. Nas situações em que tal seja necessário, serão envolvidas outras Unidades Orgânicas da Agência, I.P., em função das matérias a tratar.
2. As tarefas de acompanhamento contemplarão:
   - A realização de pontos de situação periódicos com a equipa a contratar, com uma periodicidade no mínimo semanal;
   - A identificação de eventuais desvios entre a proposta e a sua implementação, promovendo junto da equipa a definição de estratégias alternativas;

- A análise sobre os produtos da contratação de serviços;
- O apoio à equipa a contratar na identificação de interlocutores para disponibilização de informação.

Cláusula 34.ª

Medida de informação e publicidade

1. No cumprimento das disposições legais europeias e nacionais, todos os produtos a entregar no âmbito do contrato devem obedecer às regras de informação e publicitação do cofinanciamento dos fundos europeus do Portugal 2020.
2. O fundo europeu financiador dos encargos com a presente aquisição de serviços é o FEDER.
3. Assim, o cumprimento da regra de informação e publicitação do cofinanciamento cumpre-se com a colocação em todos os produtos referidos na cláusula 39.ª das presentes Especificações Técnicas, bem como em todos os outros produtos objeto do contrato, da barra de logotipos e de informação do cofinanciamento conforme apresentada em seguida: