Aprovo. O Vogal, por delegação (DRE Delib 1184/2021)
Assinado por : **BRUNO MIGUEL ADRÊGO MAIA**
Num. de Identificação: 12307525
Data: 2022.04.10 19:29:11+01'00'

instituto dos registos e do notariado

CARTÃO DE CIDADÃO

# Programa

# Aquisição de serviços, com suscetibilidade de celebração de ajustes diretos adicionais [artigo 27.º do CCP], para prestação de Serviços de Call Center para a Linha Cartão de Cidadão e serviços conexos

Referência: CallCenter_2022

**ADVERTÊNCIA**

(aviso meramente indicativo, sem valor de cláusula de programa de procedimento ou convite)

É frequente a exclusão de propostas, muitas vezes por razões essencialmente formais. Para evitar exclusões, e **sem prejuízo do cumprimento dos demais requisitos aplicáveis**, confirme, nomeadamente, que:

- ✓ O valor da proposta apresentada é igual ou inferior ao preço base. O preço base é o preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.
- ✓ São apresentados, no âmbito da entrega da proposta, todos os documentos exigidos no programa de procedimento ou convite, de acordo com os modelos disponibilizados, se aplicável.
- ✓ Caso seja indicada a apresentação de propostas através de plataforma eletrónica, todos os documentos submetidos na plataforma são assinados com recurso a assinatura eletrónica qualificada. Nos casos em que o Certificado digital não possa relacionar diretamente o assinante com a sua função e poder de assinatura (como sucede, por exemplo, com o Cartão do Cidadão em que não esteja ativa a assinatura na qualidade), devem os concorrentes interessados submeter à plataforma um documento eletrónico oficial indicando o poder de representação e assinatura do assinante.
- ✓ Caso seja indicada a apresentação através de plataforma eletrónica, assegure-se que é preenchido o formulário principal a que se refere o artigo 66.º, n.º 1, alínea b) da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.
- ✓ Todos os documentos submetidos são redigidos em língua portuguesa ou, caso não sejam, que são acompanhados de tradução devidamente legalizada, nos termos previstos no convite / programa de procedimento.
- ✓ São cumpridos os demais requisitos exigidos.

## PARTE I

## FICHA DESCRITIVA

A presente Ficha Descritiva identifica e sumaria os aspetos essenciais da presente peça do procedimento identificada abaixo, sendo composto pelas seguintes partes, que dele fazem parte integrante:

a) Parte I – Ficha Descritiva;
b) Parte II – Cláusulas gerais;
c) Parte III – Modelos de apresentação de proposta e outros elementos.

| | | |
|---|---|---|
| **1** | **Entidade adjudicante** | Instituto dos Registos e do Notariado I.P. |
| **2** | **Morada da entidade adjudicante** | Av. D. João II, n.º 1.8.01D – Edifício H – 8.º Piso – Campus da Justiça, 1990-097 |
| **3** | **NIF da entidade adjudicante** | 508184258 |
| **4** | **Objeto do contrato** | Aquisição de serviços, com suscetibilidade de celebração de ajustes diretos adicionais [artigo 27.º do CCP], para prestação de Serviços de Call Center para a Linha Cartão de Cidadão e serviços conexos |
| **5** | **Tipo de contrato** | Aquisição de serviços |
| **6** | **Procedimento adotado** | Concurso público com publicidade internacional |
| **7** | **Subtipo de procedimento, se aplicável** | Não aplicável |
| **8** | **Fundamento para o recurso ao tipo de procedimento** | A escolha do procedimento decorre das regras gerais aplicáveis ao procedimento em questão, de forma a assegurar mais procedimento |
| **9** | **Peça procedimental a que corresponde este documento** | Programa |
| **10** | **Preço base** | Preço base sem IVA: 198.000,00 euros<br><br>Ao valor descrito acresce IVA à taxa legal em vigor. |

| | | |
|---|---|---|
| **11** | **Preço anormalmente baixo** | Não é definido preço anormalmente baixo, em virtude de não se afigurar necessário em face ao procedimento em concreto, sem prejuízo de, por natureza, as propostas estarem vinculadas a espetos decorrentes da legislação em vigor, nomeadamente laboral |
| **12** | **Lotes** | Embora se trate de procedimentos com vista à celebração de um contrato de valor superior ao indicado no artigo 46.º, n.º 2 do CCP, não há lugar a esta divisão em virtude do seguinte: as prestações a abranger pelo respetivo objeto são técnica ou funcionalmente incindíveis ou a sua separação causa graves inconvenientes para a entidade adjudicante (art. 46., n.º 2, al. a) do CCP); |
| **13** | **Órgão que tomou a decisão de contratar** | Conselho Diretivo do IRN I.P., ao abrigo das competências próprias previstas na Lei Quadro dos Institutos Públicos |
| **14** | **Modo de disponibilização das peças do procedimento e de apresentação da proposta** | Através de plataforma de contratação pública |
| **15** | **Prazo de apresentação de propostas** | 15 dias |
| **16** | **Prazo de manutenção das propostas** | 66 dias, renovável |
| **17** | **Documentos que constituem a proposta** (a apresentar pelo interessado no âmbito do presente procedimento) | A proposta é composta pelos seguintes documentos:<br><br>- **Declaração prestada pelo concorrente**, sob compromisso de honra, de aceitação dos termos do Caderno de Encargos e indicação do preço proposto pelo concorrente, nos termos do modelo constante do anexo I do documento;<br><br>- **Declaração de preço** emitida conforme modelo constante do anexo II<br><br>- **Proposta**, detalhando os aspetos essenciais respeitante à execução do contrato<br><br>- **Documento Europeu Único de Contratação Pública** |

| | | |
|---|---|---|
| **18** | **Documentos aceites em língua estrangeira e línguas estrangeiras admissíveis para efeitos do campo anterior** | Não aplicável |
| **19** | **Indicação se as propostas serão objeto de negociação nos termos do artigo 118.º do CCP** | Não há lugar à negociação das propostas após a sua apresentação |
| **20** | **Há lugar a júri do procedimento?** | Sim, há lugar à designação de júri. |
| **21** | **Critério de adjudicação** | Multifator, de acordo com a qual o critério de adjudicação é densificado por um conjunto de fatores, e eventuais subfatores, correspondentes a diversos aspetos da execução do contrato a celebrar (artigo 74.º, n.º1, al. a) do CCP), nos termos do critério constante no fim da parte I do Convite/Programa de Procedimento. |
| **22** | **Caução** | Não é exigida prestação de caução, uma vez que se enquadra nos casos previstos no n.º 2 do art. 88.º do CCP, (dispensa de caução) nem é exigida qualquer retenção a que se refere o art. 88.º, n.º 3 do CCP |
| **23** | **Documentos de habilitação a apresentar** | O adjudicatário deve apresentar, no prazo previsto no presente documento, os documentos de habilitação seguintes:<br><br>- Declaração do **anexo II** ao Código dos Contratos Públicos;<br><br>- Documentos comprovativos de que não se encontra em nenhuma das situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do n.º 1 do artigo 55.º (habitualmente comprovado através da apresentação do certificado de registo criminal dos titulares dos órgãos diretivos da entidade - ou da pessoa singular, conforme o caso -, das certidões comprovativas da situação regularizada relativamente a impostos e segurança social, ou da autorização para a consulta) |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Comprovativo de declaração de Registo Central de Beneficiário Efetivo |
| **24** | **Prazo para apresentação dos documentos de habilitação pelo eventual adjudicatário** | 5 dias |
| **25** | **Redução do contrato a escrito** | O contrato será reduzido a escrito, devendo ser celebrado em data a definir pelo Contraente Público, no prazo máximo de 30 (vinte) dias corridos a contar da data da aceitação da minuta ou, consoante o caso, do conhecimento da decisão sobre a reclamação contra aquela ou do termo do prazo fixado para a respetiva aceitação tácita, devendo o contraente público comunicar ao adjudicatário, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a data, hora e local em que se celebra o contrato, sem prejuízo dos casos de assinatura eletrónica. |
| **26** | **Sujeição a visto do Tribunal de Contas e respetivos efeitos** | O contrato a celebrar não estará sujeito a visto do Tribunal de Contas |
| **27** | **Possibilidade de adoção de procedimento de ajuste direto com fundamento no disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 25.º ou na alínea a) do n.º 1 do artigo 27.º, ou de adoção de procedimento de consulta prévia, com fundamento no disposto no artigo 27.º-A** | Sim, de acordo com o programa comum junto em anexo ao programa de concurso |
| **28** | **Possibilidade de adjudicar aquela que, de entre as propostas que apenas tenham sido excluídas com fundamento na alínea d) do n.º 2 e cujo preço não exceda em mais de 20 % o montante do preço base, seja ordenada** | Não |

| | | |
|---|---|---|
| | **em primeiro lugar, de acordo com o critério de adjudicação** | |

(O restante desta página foi propositadamente deixado em branco)

## CONCRETIZAÇÃO PONTO 21 DA FICHA DESCRITIVA - CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO DENSIFICADO

**Modalidade do critério de adjudicação: Multifator, de acordo com a qual o critério de adjudicação é densificado por um conjunto de fatores, e eventuais subfatores, correspondentes a diversos aspetos da execução do contrato a celebrar (artigo 74.º, n.º1, al. a) do CCP), nos termos do critério constante neste fim da parte I do Convite/Programa de Procedimento.**

**Qual é a proposta adjudicada?**

É adjudicada a proposta que seja classificada com mais pontos. Para efeitos de apuramentos dos pontos são somados os pontos obtidos individualmente nas linhas infra, de A a D inclusive, infra.

**Densificação do critério de adjudicação:**

| N.º | Matéria a avaliar | Descrição | Forma de valorização |
|---|---|---|---|
| A | Duração do contrato | Pelo valor do preço base, qual o número de dias corridos que o concorrente se obriga a assegurar a prestação do serviço, de forma integral e nos termos definidos no caderno de encargos. Assim, é valorizada a proposta que assegure, pelo preço base proposto, o contrato com maior duração | É atribuído 1 ponto por cada dia completo de duração de contrato[1] identificado no modelo de apresentação de proposta. Seguidamente esse valor é multiplicado por 0,7, sendo esse o respetivo produto o número de pontos aqui obtidos, arredondado à segunda casa decimal. O contrato é executado com todos os recursos e obrigações previstas no caderno de encargos (p.e. uma proposta de contrato com duração de 200 dias corresponde a 140 pontos). O mínimo de |

[1] O valor em questão não pode significar, indiretamente, e com afetação dos recursos previstos no caderno de encargos, um preço a pagar aos respetivos trabalhadores que signifique um incumprimento das obrigações que incumbe assegurar

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | dias (base) corresponde a 120 dias. |
| B | Introdução de voz natural | Assegura, sem custos adicionais para o IRN IP,, e sem preterição de quaisquer obrigações previstas no caderno de encargos, a gravação, com locutores profissionais, das mensagens respeitantes às várias opções disponíveis no IVR, em voz humana natural, previamente aprovada pelo IRN I.P., no momento inicial e numa alteração dos mesmos | A resposta afirmativa no modelo de apresentação de proposta, constante como anexo III, e respetiva justificação na proposta, significa a atribuição de 10 pontos à proposta |
| C | Tecnologia ASR (reconhecimento automático de fala) e TTS (text to speech) | Assegura, sem custos adicionais para o IRN I.P., e sem preterição de quaisquer obrigações previstas no caderno de encargos, uma solução no IVR de reconhecimento de voz do cidadão atendido com recurso a tecnologia ASR (reconhecimento automático de fala) e TTS (text to speech), e introdução das respetivas qualificações no IVR, além dos requisitos previstos no caderno de encargos. A solução em questão, a ser implementada, deverá estar implementada até ao término dos primeiros dois meses de execução do contrato, mantendo-se durante toda a execução dos contratos a celebrar. | A resposta afirmativa no modelo de apresentação de proposta ("sim"), constante como anexo III, e respetiva justificação na proposta, significa a atribuição de 40 pontos |
| D | Música de espera e mensagens | Assegura, nos tempos de espera, música portuguesa, sem qualquer custo adicional para o IRN I.P., bem como a intercalação com mensagens específicas que o IRN I.P. pretenda introduzir | A resposta afirmativa no modelo de apresentação de proposta, constante como anexo III, e respetiva justificação na proposta, significa a atribuição de 15 pontos à proposta |

O valor do contrato adjudicado corresponde sempre ao valor do preço base, aplicando-se, na respetiva execução, os preços de referência mensais indicados pelo concorrente (devendo corresponder à divisão do preço base pelo número de dias, considerando-se sempre o mês composto por 30 dias, sem prejuízo dos valores proporcionais a que haja lugar.

# PARTE II – CLÁUSULAS GERAIS

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### ARTIGO 1.º – IDENTIFICAÇÃO DO PROCEDIMENTO

O presente procedimento tem por objeto a celebração do contrato identificado na parte I deste documento.

### ARTIGO 2.º - ENTIDADE ADJUDICANTE

A entidade adjudicante é a indicada no ponto 1 da Ficha Descritiva, constante da parte I do presente documento.

### ARTIGO 3.º - ÓRGÃO QUE TOMOU A DECISÃO DE CONTRATAR

O órgão que tomou a decisão de contratar é o indicado no ponto 13 da Ficha Descritiva, constante da parte I do presente documento.

### ARTIGO 4.º - JÚRI DO PROCEDIMENTO

**1 -** Caso tal indicação conste do ponto 20 da Ficha Descritiva constante da Parte I do presente documento o procedimento é conduzido por um júri.

2 – Caso tenha sido designado júri, este tem competência delegada para a prática de todos os atos e para a realização de todas as diligências relacionadas com o presente procedimento cuja competência não seja cometida injuntivamente à entidade adjudicante, sem prejuízo de outras eventuais delegações de competência.

3 - O júri do procedimento pode ser assessorado no exercício das suas funções por peritos ou consultores, podendo estes participar, sem direito de voto, nas reuniões do júri.

### ARTIGO 5.º - PEÇAS DO PROCEDIMENTO

1. Além deste documento, composto pelas Partes I, II e III e respetivos anexos, o presente procedimento é composto por um Caderno de Encargos, pelas Partes I, II e III e respetivos anexos.

2. Caso o presente procedimento corresponda a um concurso público, o procedimento é composto ainda por um anúncio.

### ARTIGO 6.º DISPONIBILIZAÇÃO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO

As peças que integram o presente procedimento encontram-se disponíveis para consulta no local indicado na Ficha Descritiva, constante da Parte I do presente procedimento.

### ARTIGO 7.º - - PREÇO BASE E PREÇO ANORMALMENTE BAIXO

1. O preço base do procedimento é o indicado na Ficha Descritiva, constante da parte I do presente documento, e do caderno de encargos.

2. O preço anormalmente baixo, caso exista, encontra-se fixado na Ficha Descritiva, constante da Parte I do presente documento.

### ARTIGO 7.º - ESCLARECIMENTOS E ERROS E OMISSÕES

1. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento são da competência do júri do procedimento ou do órgão competente da entidade adjudicante.
2. Os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento deverão ser solicitados

por escrito, até ao termo do primeiro terço do prazo concedido para apresentação das propostas.

3. Os interessados dispõem do mesmo prazo para apresentar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões por si detetados, pelo mesmo meio através do qual o convidado recebeu o convite ou acedeu às peças do procedimento.

4. Os esclarecimentos e retificações solicitados, bem como a pronúncia sobre os erros e omissões, serão prestados por escrito até ao termo do segundo terço do prazo concedido para a apresentação de propostas, aplicando-se em tudo o mais o disposto no artigo 50.º do CCP.

## CAPÍTULO II - PROCEDIMENTO

## SECÇÃO I - PROPOSTA

### ARTIGO 8.º - DOCUMENTOS QUE CONSTITUEM A PROPOSTA

A proposta é constituída, sob pena de exclusão, pelos documentos identificado no ponto 6 da Ficha Descritiva, constante da Parte I do presente documento.

### ARTIGO 9.º - FORMALIDADES DA PROPOSTA

1. Caso se trate de um procedimento concurso público disponibilizado em plataforma eletrónica, os documentos que acompanham as propostas devem ser assinados eletronicamente pelos representantes legais das entidades que os emitem, nos termos da lei.

2. Caso não seja utilizada plataforma de contratação, os documentos são entregues, devidamente assinados, de forma a não suscitarem dúvidas sobre a sua autenticidade, por quem tenha poderes para obrigar a entidade.

3. O preço deve ser indicado de modo a não incluir o IVA.

4. Em caso de divergência entre o preço indicado em algarismos e o preço por extenso, este prevalece para todos os efeitos, sobre o indicado em algarismos.

5. Todos os documentos previstos no artigo anterior devem ser redigidos em língua portuguesa, salvo se a Ficha Descritiva, constante da parte I deste documento expressamente admitir documentos redigidos em língua estrangeira.

6. Quando a proposta seja apresentada por um agrupamento concorrente, todos os documentos que integram a proposta devem ser assinados pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos à declaração os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, devem ser assinados por todos os seus membros ou respetivos representantes.

### ARTIGO 10.º – MODO DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

A apresentação das propostas, bem como todas as comunicações a que haja lugar durante a fase pré-contratual, é realizada exclusivamente através do meio pelo qual o interessado teve acesso às peças do procedimento, e conforme indicado na ficha descritiva.

### ARTIGO 11.º - PRAZO PARA APRESENTAÇAO DE PROPOSTAS

As propostas devem ser apresentadas no prazo indicado na Ficha Descritiva, constante da Parte I deste documento.

### ARTIGO 12.º - PRAZO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS

O prazo de obrigação de manutenção das propostas é o indicado na Ficha Descritiva, constante da Parte I deste documento.

### ARTIGO 13.º - PROPOSTAS VARIANTES E NEGOCIAÇÃO

1. Não é admitida a apresentação de propostas variantes.

2. As propostas apresentadas não serão objeto de negociação, salvo se houver indicação em contrário na parte I deste documento.

## SECÇÃO II – AVALIAÇÃO DE PROPOSTAS

### ARTIGO 14.º - CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO

O critério de adjudicação encontra-se fixado na parte I do presente documento, nomeadamente no número 21 Ficha Descritiva e respetivos termos aí constantes.

### ARTIGO 15.º - ANÁLISE DAS PROPOSTAS

1. Após a análise das propostas, o júri elabora fundamentadamente um relatório preliminar, propondo a ordenação das mesmas para efeitos de adjudicação, de acordo com o critério de adjudicação fixado na Ficha Técnica.

2. No relatório preliminar, o júri fundamenta as razões por que propõe a exclusão de concorrentes, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 122.º do CCP, dele devendo igualmente constar referência aos esclarecimentos prestados aos concorrentes.

1. No ajuste direto pode não haver lugar à constituição de júri, sendo o procedimento tramitado pelos serviços da entidade adjudicante.

2. O disposto no presente artigo não prejudica os casos de dispensa de júri legalmente previstos.

### ARTIGO 16.º - AUDIÊNCIA PRÉVIA

1. Elaborado o relatório preliminar, o júri envia-o a todos os concorrentes, para que no prazo de 5 (cinco) dias se pronunciem, por escrito, ao abrigo do direito de audiência prévia.

2. Excetuam-se do disposto no número anterior as situações em que tenha sido apenas apresentada uma proposta, e haja intenção de proceder à respetiva adjudicação, caso em que é dispensado a audiência prévia.

3. O prazo constante do número 1 é de 3 (três) dias nos casos de ajuste direto ou consulta prévia, como tal indicados indicado na Ficha Descritiva, constante da Parte I deste documento.

4. No ajuste direto pode não haver lugar à constituição de júri, sendo o procedimento tramitado pelos serviços da entidade adjudicante.

5. O disposto no presente artigo não prejudica os casos de dispensa de júri legalmente previstos.

### ARTIGO 17.º - RELATÓRIO FINAL

Decorrido o prazo de audiência prévia, o júri elabora um relatório final fundamentado, no qual pondera as observações dos concorrentes efetuadas ao abrigo do direito de audiência prévia, mantendo ou modificando o conteúdo das conclusões do relatório preliminar e podendo ainda propor a exclusão de propostas se, nesta fase, se verificar alguma das situações previstas pelo n.º 2 do artigo 146.º do CCP e demais legislação aplicável.

## SECÇÃO III – ADJUDICAÇÃO, HABILITAÇÃO E CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

### ARTIGO 18.º - ADJUDICAÇÃO

1. Cumpridas as formalidades previstas nos artigos anteriores, a entidade adjudicante procede à adjudicação da proposta hierarquizada em primeiro lugar.

2. A decisão de adjudicação é notificada em simultâneo a todos os participantes que tenham apresentado proposta.

## ARTIGO 19.º - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. Após notificação da adjudicação, o adjudicatário deverá apresentar no prazo definido na parte I, os seguintes documentos, previstos no artigo 81.º do CCP:

a) Declaração emitida conforme modelo constante do Anexo II ao Código dos Contratos Públicos;

b) Os seguintes documentos comprovativos, ou disponibilização dos respetivos códigos de acesso para a sua consulta *online*, de que se encontra nas seguintes situações:

   i. Situação regularizada relativamente a contribuições para a segurança social em Portugal ou, se for o caso, no Estado de que seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal, nos termos da alínea d) do artigo 55.º do CCP;

   ii. Situação regularizada relativamente a impostos devidos em Portugal ou, se for o caso, no Estado em que seja nacional ou no qual se situe o seu estabelecimento principal, nos termos da alínea e) do artigo 55.º do CCP;

   iii. Certificados de registo criminal da sociedade adjudicatária e também de todos os titulares dos órgãos sociais da administração, direção ou gerência que se encontrem em efetividade de funções, destinados a comprovar que não se encontram em nenhuma das situações previstas nas alíneas b) e h) do artigo 55.º do CCP.

2. O adjudicatário deve ainda apresentar documentos comprovativos da titularidade das habilitações legalmente exigidas para a prestação dos serviços em causa, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro, se aplicável, caso não tenham sido apresentadas no âmbito do procedimento.

3. Caso sejam detetadas irregularidades nos documentos de habilitação entregues pelo adjudicatário nos termos do número anterior, será concedido um prazo adicional de 3 (três) dias destinado ao seu suprimento, conforme o disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 132.º do CCP.

## ARTIGO 20.º - CAUÇÃO

É exigida caução se isso estiver definido no ponto 14 da Ficha Descritiva, constante da Parte I do presente documento, nos termos aí constantes.

## ARTIGO 21.º – NOTIFICAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO

1. Caso haja lugar a contrato escrito, juntamente com a decisão de adjudicação, o órgão competente para a decisão de contratar notifica o adjudicatário para se pronunciar sobre a minuta do contrato e confirmar, se for o caso, os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos, a termos ou a condições da proposta

adjudicada.

2. A minuta do contrato a celebrar e os ajustamentos propostos consideram-se aceites pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos cinco dias subsequentes à respetiva notificação, ou nos dois dias subsequentes no caso dos procedimentos de ajuste direto ou consulta prévia, conforme indicado na Ficha Descritiva referida supra.

## ARTIGO 22.º - CELEBRAÇÃO DO CONTRATO ESCRITO

1. Caso a parte I do presente documento indique que há lugar à celebração de um contrato escrito, este deve ser celebrado no prazo de 20 (vinte) dias a contar da data da aceitação da minuta ou, consoante o caso, do conhecimento da decisão sobre a reclamação contra aquela ou do termo do prazo fixado para a respetiva aceitação tácita.

2. A entidade adjudicante comunica ao adjudicatário, com a antecedência prevista no número 3 do artigo 104.º do Código dos Contratos Públicos, a data, hora e local em que se celebra o contrato.

3. As despesas e os encargos inerentes à redução do contrato a escrito, se aplicáveis, são da responsabilidade do adjudicatário.

# CAPÍTULO III - DISPOSIÇÕES FINAIS

## ARTIGO 23.º - VISTO DO TRIBUNAL DE CONTAS

1. Caso haja lugar a visto prévio do Tribunal de Contas tal será indicado na informação de adjudicação, no relatório final ou na notificação de adjudicação, se aplicável.

2. Além do disposto no número anterior, o relatório indica ainda os efeitos do visto, nomeadamente quanto à suscetibilidade de execução do contrato.

## ARTIGO 24.º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E PREVALÊNCIA

3. Em tudo o que não esteja especialmente previsto no presente documento é aplicável o regime previsto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com a redação em vigor.

4. Em caso de divergência, o Código dos Contratos Públicos prevalece sobre o disposto no presente documento.

5. Em caso de discrepância entre o disposto nos presentes artigos e termos e a parte I, prevalecem os artigos e termos constantes da parte I.

## CONVITE - PARTE III – ANEXOS

### Anexo I

### Modelo de declaração

[a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 57.º ou a subalínea i) da alínea b) e alínea c) do n.º 3 do artigo 256.º-A, conforme aplicável]

1 - ... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1)... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do caderno de encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de... (designação ou referência ao procedimento em causa) e, se for o caso, do caderno de encargos do acordo-quadro aplicável ao procedimento, declara, sob compromisso de honra, que a sua representada (2) se obriga a executar o referido contrato em conformidade com o conteúdo do mencionado caderno de encargos, relativamente ao qual declara aceitar, sem reservas, todas as suas cláusulas.

2 - Declara também que executa o referido contrato nos termos previstos nos seguintes documentos, que junta em anexo (3):

a)...

b)...

3 - Declara ainda que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do referido contrato, ao disposto na legislação portuguesa aplicável.

4 - Mais declara, sob compromisso de honra, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no n.º 1 do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

5 - O declarante tem pleno conhecimento de que a prestação de falsas declarações implica, consoante o caso, a exclusão da proposta apresentada ou a caducidade da adjudicação que eventualmente sobre ela recaia e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de

procedimento criminal.

6 - Quando a entidade adjudicante o solicitar, o concorrente obriga-se, nos termos do disposto no artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos, a apresentar os documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do n.º 1 do artigo 55.º do referido Código.

7 - O declarante tem ainda pleno conhecimento de que a não apresentação dos documentos solicitados nos termos do número anterior, por motivo que lhe seja imputável, determina a caducidade da adjudicação que eventualmente recaia sobre a proposta apresentada e constitui contraordenação muito grave, nos termos do artigo 456.º do Código dos Contratos Públicos, a qual pode determinar a aplicação da sanção acessória de privação do direito de participar, como candidato, como concorrente ou como membro de agrupamento candidato ou concorrente, em qualquer procedimento adotado para a formação de contratos públicos, sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento criminal.

... (local),... (data),... [assinatura (4)].

(1) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

(2) No caso de o concorrente ser uma pessoa singular, suprimir a expressão «a sua representada».

(3) Enumerar todos os documentos que constituem a proposta, para além desta declaração, nos termos do disposto nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 e nos n.os 2 e 3 do artigo 57.º

(4) Nos termos do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 57.º

**Anexo II**

**Modelo de Declaração de Preço Total**

(De acordo com a alínea c) do n.º 3 do artigo 5.º do Convite)

[Identificação do Concorrente], pessoa singular/coletiva n.º [...], com o código de certidão permanente n.º ___, aqui validamente representada por _____ (com capacidade para obrigar), depois de ter tomado conhecimento do objeto do procedimento de designado "……", declara que se obriga a realizar o objeto do presente procedimento de acordo com o Convite/Programa de Concurso, o Caderno de Encargos e demais condições constantes do procedimento pré-contratual, durante o período de …….. (dias, por extenso), o que corresponde a um valor mensal de ……. (por extenso)[1], que corresponde à divisão do preço base pelos dias indicados, ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Declara, para efeitos de avaliação da proposta e aplicação do critério de adjudicação, o seguinte:

| **Matéria** | **Questão a responder pelo concorrente** | **Proposta do concorrente (indicar "sim" ou "não"** | **Justificação é detalhada, como determina o programa de concurso, na proposta? (sim/não)** |
|---|---|---|---|
| Introdução de voz natural | Assegura, sem custos adicionais para o IRN IP,, e sem preterição de quaisquer obrigações previstas no caderno de encargos, a gravação, com locutores profissionais, das mensagens respeitantes às várias opções | [●] | [●] |

[1] Para este efeito tomar por referencia o valor de 30 dias uniformemente para todos os meses. Em caso de discrepância entre o número de dias indicado e o valor que corresponde à divisão do preço base pelos dias de execução de contrato proposto não há lugar à exclusão da proposta, considerando-se apenas o número de dias de execução do contrato.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | disponíveis no IVR, em voz humana natural, previamente aprovada pelo IRN I.P., no momento inicial e numa alteração dos mesmos? | | |
| Tecnologia ASR (reconhecimento automático de fala) e TTS (text to speech) | Assegura, sem custos adicionais para o IRN I.P., e sem preterição de quaisquer obrigações previstas no caderno de encargos, uma solução no IVR de reconhecimento de voz do cidadão atendido com recurso a tecnologia ASR (reconhecimento automático de fala) e TTS (text to speech), e introdução das respetivas qualificações no IVR, além dos requisitos previstos no caderno de encargos? A solução em questão, a ser implementada, deverá estar implementada até ao término dos primeiros dois meses de execução do contrato, mantendo-se durante toda a execução dos contratos a celebrar. | [●] | [●] |
| Música de espera e mensagens | Assegura, nos tempos de espera, música portuguesa, sem qualquer custo adicional para o IRN I.P., bem como a intercalação com mensagens específicas que o IRN I.P. pretenda introduzir? | [●] | [●] |

Mais declara que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do fornecimento, ao que se achar prescrito na legislação portuguesa em vigor.

[Data]

[Assinatura do representante legal da entidade]

**PROJETO BASE COMUM (ART 27.º, N.º 1, A) DO CCP)**

| **Item** | **Descrição** |
|---|---|
| Objetivo do projeto base, no seu conjunto | O projeto base comum, para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 27.º do Código dos Contratos Públicos, corresponde à garantia dos serviços de atendimento telefónico, com as melhores práticas e referências constantes no caderno de encargos e proposta aprovada |
| Serviços similares a prestar | Serviços respeitantes ao objeto do contrato em consonância com a unidade de medida constante do ponto seguinte. |
| Unidade de medida das contratações subsequentes | As contratações subsequentes são feitas utilizando a seguinte medida: preço mensal respeitante ao conjunto da operação, incluindo meios humanos e tecnológicos. O IRN I.P. reserva-se o direito de adjudicar períodos que não correspondem ao período igual ao do contrato inicial, mas desde que mantendo a unidade de medida. Em caso de frações de mês, aplica-se o valor proporcionalmente num base. Em caso de subida de fatores relevantes para efeitos de cálculo dos meios afetos ao contrato (p.e. subida da remuneração mínima garantida) poderá haver lugar à reposição do equilíbrio financeiro do contrato, constituindo este o valor de referência para efeitos de adjudicações subsequentes. |
| Valor máximo previsto cumulado dos contratos subsequentes | O valor máximo previsto cumulado dos contratos corresponde a quatro vezes o preço base constante do presente procedimento, sendo condição para a manutenção do serviço a manutenção dos termos de prestação de serviço, incluindo qualidade e preço, de acordo com os critérios de atualização de preço constantes do caderno de encargos |
| Prazo das contratações adicionais | O referido na alínea a) do n.º 1 do artigo 27.º do Código dos Contratos Públicos. |
| Natureza das contratações | As contratações suplementares serão feitas à descrição do **CONTRAENTE PÚBLICO**, não constituindo um direito subjetivo do **CO-CONTRATANTE** |
| Alcance do projeto base comum | A prestação de serviços em causa tem por objeto a garantia de prestação de serviços de atendimento telefónico, permitindo a celebração dos contratos adicionais por um período de três anos |