CONCURSO PÚBLICO Nº 57/22/DCP/CECAAP/SERVIÇOS DE RECOLHA DE CONTACTOS DE CLIENTES PARA INQUÉRITO TELEFÓNICO

Caderno de Encargos

CLÁUSULAS JURÍDICAS ____ **3**

Cláusula 1.ª Objeto ____ *3*

Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços ____ *3*

Cláusula 3.ª Duração ____ *3*

Cláusula 4.ª Preço base ____ *3*

Cláusula 5.ª Condições de pagamento ____ *4*

Cláusula 6.ª Propriedade intelectual ____ *5*

Cláusula 7.ª Sigilo ____ *5*

Cláusula 8.ª Proteção de dados ____ *6*

Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação ____ *7*

Cláusula 10.ª Comunicações e notificações ____ *7*

Cláusula 11.ª Penalidades contratuais ____ *8*

Cláusula 12.ª Foro competente ____ *9*

Cláusula 13.ª Legislação aplicável ____ *9*

CLÁUSULAS TÉCNICAS ____ **10**

Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato ____ *10*

Cláusula 15.ª Entregáveis ____ *11*

Cláusula 16.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação ____ *12*

Cláusula 17.ª Perfis técnicos e tipologia dos recursos a afetar aos serviços ____ *12*

Cláusula 18.ª Substituição das equipas ____ *13*

Cláusula 19.ª Níveis de serviço ____ *13*

Cláusula 20.ª Planeamento ____ *13*

Cláusula 21.ª Gestor do Contrato ____ *14*

Cláusula 22.ª Mecanismos formais de acompanhamento ____ *14*

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por "AMA"), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de recolha de contactos de clientes nas instalações de 20 Lojas de Cidadão e de 20 Espaços Cidadão, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nas instalações de 20 Lojas de Cidadão e 20 Espaços Cidadão, localizadas em Portugal Continental, a definir em cada ciclo anual de execução do projeto, nos termos definidos na cláusula 14ª do presente caderno de encargos.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se na data da sua celebração e termina a sua vigência no máximo a 31 de dezembro de 2024, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base é de €189.683,82 (cento e oitenta e nove mil, seiscentos e oitenta e três euros e oitenta e dois cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base indicado no número anterior.
3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:
    a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
    b) Encargos com equipamento informático, entre os quais os equipamentos para registo eletrónico dos contactos por parte dos colaboradores responsáveis pela recolha de contactos;
    c) Despesas com recursos humanos, incluindo despesas de formação;
    d) Encargos com telecomunicações;
    e) Seguro de acidentes de trabalho;

f) Encargos com gestor do contrato, responsável pela gestão e acompanhamento dos trabalhos e dos elementos das equipas e interlocução com a AMA;

g) Impressão (a preto e branco) das folhas de consentimento para cada recolha de contactos dos clientes;

h) Impressão (a cores) de cartões identificativos dos colaboradores responsáveis pela recolha de contactos (de acordo com modelo a fornecer pela AMA) para colocação em bolsas fornecidas pela AMA.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada de acordo com as fases definidas na cláusula 15.ª, n.º 2, nos seguintes termos:

a) 25% do preço contratual com a entrega do plano do projeto e após aceitação por parte da AMA;

b) 25% do preço contratual com a entrega de resultados do ano 1 projeto e após aceitação por parte da AMA (2022);

c) 25% do preço contratual com a entrega de resultados do ano 2 projeto e após aceitação por parte da AMA (2023);

d) 25% com a entrega de resultados do ano 3 projeto e após aceitação por parte da AMA (2024).

2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.

3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.

4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.

5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP, ou, caso não seja possível, para o endereço fornecedores@ama.pt

6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.

7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.

8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.

6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
    a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
    b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
    c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
    d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
    e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
    f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
    g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
    h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante

para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.

3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

a) Pelo incumprimento de qualquer uma das obrigações previstas na cláusula 14.ª e desde que não estejam identificadas nas alíneas seguintes poderá ser aplicada uma penalidade até 2% do preço contratual;

b) Pelo incumprimento dos níveis de serviço previstos na cláusula 19ª, designadamente:

a. poderá ser aplicada uma penalidade até 4% do preço contratual, sempre que o atraso na conclusão da recolha de contactos seja superior a 3 semanas;

b. poderá ser aplicada uma penalidade até 1% do preço contratual, por cada reclamação ocorrida imputável à conduta do colaborador responsável pela recolha de contactos;

c) Pelo incumprimento das regras de substituição dos recursos previstas na cláusula 18.ª, poderá ser aplicada uma penalidade de 0,5% do preço contratual por cada dia em que se verifique o incumprimento;

d) Pelo incumprimento do planeamento previsto na cláusula 20ª e definido em execução contratual, será aplicada uma penalidade até 4% do preço contratual por desvio de prazos ao plano acordado, e de até 10% do preço contratual pela não realização de alguma das fases descritas;

e) Pelo incumprimento dos mecanismos de acompanhamento (não comparência em reuniões) e incumprimento dos restantes entregáveis previstos na cláusula 22º poderá ser aplicada uma penalidade de 250€ por cada não comparência em reunião e por cada documento previsto não entregue;

f) Sempre que o número de recusas por entregável exceda as três, conforme o nº 2 da cláusula 22ª, é considerado incumprimento sendo aplicáveis as penalidades indicadas nas alíneas anteriores de acordo com a tipologia de entregáveis.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.

3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.

4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.

5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omisso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. O contrato tem como objeto a aquisição de serviços de recolha de contactos de clientes nas instalações de 20 Lojas de Cidadão e de 20 Espaços Cidadão, localizados em Portugal Continental, nos anos de 2022, 2023 e 2024, para posterior aplicação de inquérito telefónico de 15 minutos.
2. Os contactos a recolher, em cada ciclo anual de execução do projeto, devem respeitar o plano de recolha de contactos a disponibilizar pela AMA, que identificará os locais e número de contactos a recolher por cada instalação.
3. O universo de clientes a convidar para participar são homens e mulheres, com 18 e mais anos de idade, preferencialmente a aguardar atendimento. Não existindo filas de espera devem ser abordados cidadãos previamente atendidos.
4. A amostra global é composta por 9.381 contactos efetivos em cada ano, o que resulta em 28.143 contactos durante a execução do contrato. Os indivíduos têm de aceitar a participação no futuro estudo, ceder os seus dados pessoais de contacto (nome, contacto telefónico e e-mail – facultativo) e assinar previamente uma folha de consentimento de cedência de dados pessoais.
5. Os dados pessoais a recolher são os seguintes:
    a) Nome e apelido (obrigatório);
    b) Número de telemóvel pessoal (obrigatório);
    c) Endereço de correio eletrónico (facultativo).
6. As folhas de consentimento de cedência de dados pessoais, devidamente preenchidas, devem ser entregues no final de cada ciclo anual ao gestor do contrato da AMA, no final da recolha de todos os contactos em todos os pontos de recolha.
7. O registo dos contactos deverá ser efetuado através do preenchimento de um formulário eletrónico disponibilizado pela AMA.
8. Os equipamentos para recolha dos contactos (via tablet, computador portátil ou telemóvel) são assegurados pelo fornecedor em cada um dos períodos anuais previstos.
9. Os recursos do fornecedor responsáveis pela recolha de contactos devem estar devidamente identificados durante o serviço. Para este efeito devem utilizar as fitas de pescoço disponibilizadas pela AMA, bem como a imagem a disponibilizar pela AMA para a impressão dos cartões onde devem ser registados os nomes dos recursos.
10. O fornecedor deverá garantir formação prévia aos seus recursos de modo a conseguirem apresentar devidamente o projeto e encaminhar o cidadão em caso de dúvidas sobre o projeto ou sobre o tratamento dos seus dados pessoais.

Cláusula 15.ª

Entregáveis

1. As atividades inerentes ao objeto do contrato devem resultar na apresentação dos seguintes entregáveis:

i. **Ano 1 - 2022**:

1. Plano de trabalho detalhado para a execução do contrato;
2. Cronograma de trabalho para o ano 1 (2022);
3. Entrega de registos de nomes e contactos de cidadãos (telefone obrigatório; correio eletrónico facultativo), em formato digital, após cada recolha de contacto;
4. Entrega de folhas de consentimento, em formato de papel, ao contacto da AMA destacado para gestão do contrato, no final de cada ciclo anual;
5. Relatório anual do serviço realizado com a quantificação dos contactos recolhidos em 2022 por Loja de Cidadão e Espaço Cidadão;

ii. **Ano 2 - 2023**:

1. Cronograma de trabalho para o ano 2 (2023);
2. Entrega de registos de nomes e contactos de cidadãos (telefone obrigatório; correio eletrónico facultativo), em formato digital, após cada recolha de contacto;
3. Entrega de folhas de consentimento, em formato de papel, ao contacto da AMA destacado para gestão do contrato, no final de cada ciclo anual;
4. Relatório anual do serviço realizado com a quantificação dos contactos recolhidos em 2023 por Loja de Cidadão e Espaço Cidadão;

iii. **Ano 3 - 2024**:

1. Cronograma de trabalho para o ano 3 (2024);
2. Entrega de registos de nomes e contactos de cidadãos (telefone obrigatório; correio eletrónico facultativo), em formato digital, após cada recolha de contacto;
3. Entrega de folhas de consentimento, em formato de papel, ao contacto da AMA destacado para gestão do contrato, no final de cada ciclo anual;
4. Relatório anual do serviço realizado com a quantificação dos contactos recolhidos em 2024 por Loja de Cidadão e Espaço Cidadão, síntese dos resultados dos 3 anos (2022/23/24) e recomendações para projetos futuros.

2. A execução financeira do projeto será realizada em função dos seguintes entregáveis:

a) 2022 - Plano de trabalho detalhado para a execução do contrato (25%);

b) 2022 - Relatório anual com a quantificação dos contactos recolhidos em 2022 (25%)

c) 2023 - Relatório anual com a quantificação dos contactos recolhidos em 2023 (25%)

d) 2024 - Relatório final com a quantificação dos contactos recolhidos em 2024, a síntese dos

resultados dos 3 anos (2022/23/24) e recomendações para projetos futuros (25%).

3. A aprovação dos documentos indicados nos números anteriores deve ser evidenciada nas atas periódicas de acompanhamento do contrato, descritas na cláusula 22ª.

Cláusula 16.ª

Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação

1. No decorrer da execução do contrato relativo o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem, bem como a cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
   a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade;
   b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA;
   c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes;
   d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança;
   e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro;
   f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
2. O equipamento usado pelos consultores externos tem o Sistema Operativo atualizado, estão protegidos com sistemas antivírus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
3. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento.
4. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
5. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.

Cláusula 17.ª

Perfis técnicos e tipologia dos recursos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deverá disponibilizar, no mínimo, 4 recursos para o seguinte perfil indicado, o qual deve compreender os seguintes requisitos mínimos para execução do contrato:
   a) **Perfil do colaborador responsável pela recolha de contactos**
      i. Requisitos mínimos obrigatórios:
         1. Mínimo 12º ano ou equivalente;
         2. Domínio da língua inglesa (inglês falado);
         3. Domínio da ferramenta informática utilizada para a recolha de contactos;

4. Experiência em projetos de realização de inquéritos, estudos de mercado, recolha de contactos para efeitos de avaliação de serviços ou produtos.

Cláusula 18.ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.

2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:

a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;

b) O cocontratante deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.

3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comummente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 19.ª

Níveis de serviço

Os serviços a contratar deverão respeitar os seguintes níveis mínimos de serviço:

a) Em cada ano, a recolha de contactos deve ser realizada no prazo máximo de 6 semanas, após a aprovação do cronograma de atividades;

b) Inexistência de reclamações por parte de cidadãos, abordados pelos colaboradores responsáveis pela recolha de contactos, justificadas por falta de cordialidade, incorreta apresentação do propósito da recolha do contacto ou outro motivo diretamente imputável à postura do colaborador durante o contacto que estabelece com o cidadão.

Cláusula 20.ª

Planeamento

1. Os serviços a contratar deverão ficar sobre gestão direta da equipa da AMA, a qual se encarrega de aprovar o plano de trabalho indicado na cláusula 15ª e estabelecer prazos e metas no decurso do contrato.

2. Em cada ciclo anual, o projeto deve seguir as seguintes fases:

a) Elaboração e aprovação do cronograma de trabalho;

b) Recolha de contactos de cidadãos – entre 3 a 6 semanas;

c) Elaboração e entrega de Relatório anual com a quantificação dos contactos recolhidos.

Cláusula 21.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.
3. No âmbito do presente contrato, a AMA, através do gestor do contrato designado nos termos do número 1., procederá à avaliação do cocontratante, de acordo com a matriz de avaliação de que se encontra disponibilizada no site institucional da AMA, em: https://www.ama.gov.pt/.

Cláusula 22.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. Em cada ano, durante a fase de recolha de contactos nas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, devem ser registados os nomes e contactos de cidadãos (telefone obrigatório; correio eletrónico facultativo), em formato digital, através de formulário eletrónico a fornecer pela AMA.
2. Em cada ano, durante a fase de recolha de contactos nas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, deve ser elaborada, e enviada à AMA, uma ata semanal que quantifique o número de contactos efetivos conseguidos, por Loja de Cidadão e Espaço Cidadão, expurgados de dados pessoais dos cidadãos que aceitaram participar no estudo.
3. No final da fase de recolha de contactos, nos anos de 2022 e 2023, devem ser enviados à AMA Relatórios anuais com a quantificação dos contactos recolhidos em cada ano.
4. No final do contrato deve ser entregue um Relatório final com a quantificação dos contactos recolhidos em 2024, a síntese dos resultados dos 3 anos (2022/23/24) e recomendações para projetos futuros.
5. Os documentos previstos na presente cláusula, bem como na cláusula 15º do presente caderno de encargos serão evidência material da execução do presente procedimento.